



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO



TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU APLICACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS
EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS**

ABANCAY-2017

PRESENTADA POR:

JUAN JOSÉ ALVAREZ CAMACHO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2022

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU APLICACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA SU PERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS ABANCAY-2017

AUTOR

JUAN JOSÉ ALVAREZ CAMACHO

RECuento DE PALABRAS

25413 Words

RECuento DE CARACTERES

141493 Characters

RECuento DE PÁGINAS

110 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.5MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 15, 2023 12:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 15, 2023 12:52 PM GMT-5

● 2% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Sc. Wilder Ignacio Velasco
DOCENTE



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU APLICACIÓN EN POLÍTICAS
PÚBLICAS EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS
PÚBLICOS ABANCAY-2017**



PRESENTADA POR:

JUAN JOSÉ ALVAREZ CAMACHO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
Dr. JOSÉ ALFREDO PINEDA GONZALES

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. WALDYR WILFREDO ALARCÓN PORTUGAL

SEGUNDO MIEMBRO

.....
Dr. JAVIER SOCRATES PINEDA ANCCO

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. WILDER IGNACIO VELAZCO

Puno, 19 de diciembre de 2022

ÁREA: Ciencias Sociales

LÍNEA: Derecho

SUB LÍNEA: Derecho Administrativo y Gerencia Publica

TEMA: Sistemas modernos de administración



DEDICATORIA

A mi familia por haberme apoyado y motivado en todo este proceso de desarrollo profesional.



AGRADECIMIENTOS

No hubiese sido posible realizar el presente trabajo sin el esfuerzo que los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano para formarme como un profesional destacado.

También agradezco a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Abancay por haberme permitido realizar la investigación en sus instalaciones.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Contexto y marco teórico	2
1.1.1. Gobierno electrónico	2
1.1.2. Políticas Públicas	10
1.2. Antecedentes	23
1.2.1. Internacionales	23
1.2.2. Nacionales	26
1.2.3. Regionales	35

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	38
2.2. Definición del problema	41
2.2.1. Problema general	41
2.2.2. Problemas específicos	41
2.3. Intención de la investigación	41
2.4. Justificación	41
2.5. Objetivos	42
2.5.1. Objetivo general	42
2.5.2. Objetivos específicos	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Acceso al campo	43
----------------------	----



3.2. Selección de informantes y situaciones observadas	43
3.2.1.Población	43
3.2.2.Muestra	43
3.3. Estrategias de recogida y registro de datos	44
3.3.1.Enfoque de investigación	44
3.3.2.Tipo de investigación	44
3.3.3.Nivel de investigación	44
3.3.4.Diseño de investigación	45
3.3.5.Recogidas de datos	45
3.3.6.Validación de instrumentos	45
3.4. Análisis de datos y categorías	45
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Descripción de resultados	46
4.1.1.Resultados del objetivo general	46
4.1.2.Resultados del primer objetivo específico.	48
4.1.3.Resultados del segundo objetivo específico.	50
4.1.4.Resultados del tercer objetivo específico.	52
4.2. Discusión de resultados	54
4.2.1.Discusión para el resultado general.	54
4.2.2.Discusión para el resultado del primer objetivo específico.	55
4.2.3.Discusión para el resultado del segundo objetivo específico.	56
4.2.4.Discusión para el resultado del tercer objetivo específico.	57
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	70



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Política Nacional de Modernización	4
2. Estructura de la SUNARP	17



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	71
2. Matriz de operaciones	72
3. Instrumento de investigación	74
4. Validación de instrumentos	77
5. Base de datos	91
6. Fotografía de visita a las instalaciones de la institución	98
7. Fotografía de visita a las instalaciones de la institución	98
8. Fotografía de visita a las instalaciones de la institución	98



RESUMEN

El propósito del estudio fue establecer cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Abancay en el 2017. Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptivo prospectivo; además, la población estuvo constituida por 20 trabajadores de SUNARP Abancay, a quienes se les aplicó una entrevista, sobre las variables de estudio. La información fue recabada, analizada e interpretada; lo hallado evidenció que la SUNARP aplicó el gobierno electrónico en la mejora de sus políticas públicas orientadas a los resultados, usuarios y procesos internos, a través de la implementación y mejora de los procesos digitales en sus diversos medios digitales, contribuyendo así al desarrollo de un óptimo gobierno electrónico. De esta manera se concluyó que el gobierno electrónico que se aplica en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017 mejora sus políticas públicas orientadas a los resultados, a los usuarios, y a los procesos internos de la entidad, a través del uso óptimo del portal web y de su sistema virtual, del cumplimiento de objetivos institucionales, y de la disminución de las brechas entre el ciudadano y las instituciones y entidades del Estado.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Proceso Interno, Políticas Públicas, Perspectiva de Resultados y Usuarios, Reducción de Brechas, Sistema Virtual, Uso del Portal Web.



ABSTRACT

The purpose of the study was to establish how electronic government is applied in the improvement of public policies in the National Superintendence of Public Registries of Abancay in 2017. Methodologically, the research was of a prospective descriptive type; In addition, the population was made up of 20 workers from SUNARP Abancay, who were interviewed about the study variables. The information was collected, analyzed and interpreted; what was found showed that SUNARP applied electronic government in the improvement of its public policies oriented towards results, users and internal processes, through the implementation and improvement of digital processors in its various digital media, thus contributing to the development of an optimal electronic government. In this way, the conclusion was that the electronic government that is applied in the National Superintendence of Public Registries Abancay-2017 improves its public policies oriented to the results, to the users, and to the internal processes of the entity, through the optimization of the use of the web portal and its virtual system, the fulfillment of institutional objectives, and the reduction of gaps between the citizen and the State institutions and entities.

Keywords: Electronic Government, Gap reduction, Internal Process, Outcome and user perspective, Public Politics, Virtual system, Web Portal nisqapa llamkaynin.

INTRODUCCIÓN

Los avances de digitalización no reflejan la interacción en las instituciones del Estado, pues se orientación en tramites del Estado inciden en un 88%, por lo que, no todas las instituciones gubernamentales tienen implicancia en un gobierno electrónico. Asimismo, la dependencia de la institución SUNARP- Abancay, le pertenece a Cuzco como sede central. Es preciso evidenciar que la documentación y administración de los procesos en la sede de Abancay presenta limitaciones sobre las disposiciones documentarias, prologados tiempos de respuesta en los usuarios y una cadena de procesos burocráticos sobre la atención de expedientes. Asimismo, los registros de inscripciones por solicitudes, todavía se realizan de manera manual, para validar los pagos en caja; además, los linderos de inscripción por independización deben ser validados y proyectados, de forma similar, sobre la compra a de vehículos y bienes; sin embargo, la sistematización de información aún depende de Cusco, por ende, requieren una validación de la sede central y el monitoreo sobre la búsqueda de fichas RENIEC, SUNARP sistema interno por rubros.

De los acontecimientos vertidos, se sostuvo el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del gobierno electrónico y su aplicación en políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017? El propósito de la investigación es identificar las características del gobierno electrónico y su aplicación en políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.

Se emplea una metodología de tipo básica, para su evaluación. En el capítulo I se estudia las teorías importantes que enmarcan las variables, desde el gobierno electrónico y las políticas de públicas; mientras que, en el capítulo II describe el problema y el objetivo de la investigación. En el capítulo III, se establece la metodología de las variables; asimismo, se estima el tamaño de la población de 20 trabajadores, con un muestreo censal y se estructura el diseño de la investigación de acuerdo a criterios convenientes. En el capítulo IV, se muestra los resultados y la discusión del informe de tesis. Finalmente, en el capítulo V se propone las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Contexto y marco teórico

1.1.1. Gobierno electrónico

El origen del gobierno electrónico es la fusión de tres fenómenos de las últimas décadas: el proceso de reformación de la gestión del Estado en busca de nuevos métodos de gestión y la revolución tecnológica, especialmente el acelerado apogeo de Internet y la gestación de una sociedad que se sustenta en la información. Si bien las administraciones públicas han utilizado diversas tecnologías de la información en sus operaciones diarias durante décadas, el auge tecnológico adoptó un rol indispensable para optimizar los servicios que se ofrece. De esta forma, la creación y gestión de páginas web se convierte en un elemento esencial de la administración pública moderna. El gobierno electrónico se ha convertido en uno de los elementos más importantes de la reforma de la gestión del Estado (Silva y Heredia, 2021).

El gobierno electrónico en el contexto latinoamericano utiliza métodos cualitativos como objetivo para analizar el desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador en relación con los países de América Latina y concluye que el gobierno electrónico permite a los países consolidar sus esfuerzos de reforma gubernamental, se transforma la administración pública, por medio de innovaciones (Pusp y Shareful, 2018). La definición de “gobierno electrónico” evoca a la modernidad del Estado en siglo XXI, la era digital, permite un avance conjunto de políticas públicas que brinda oportunidad de avance y sistematización digital; asimismo, permite la aplicación de información y comunicación en tecnología (TIC), en sector público para mejorar la eficiencia, transparencia y participación con la población (OEA, 2010).

Por otro lado, un gobierno electrónico, permite que la información adopte un conjunto de procesos de acceso a información (gestores) para mejora del servicio de consulta en los usuarios (beneficiarios), mejorando la capacidad de desarrollo de procesos dentro de las instituciones del Estado, de forma global y ágil (Arcentales y Gamboa, 2019). La información es de necesidad para una sociedad, por lo que, la migración de información sobre los servicios de los gobiernos en digital permite una interacción viable entre gobierno – ciudadanos (G2C) y gobierno-empresas (G2B). En todo caso, se deben considerar los siguientes aspectos: Beneficios de las TIC e intercambio de información con los tres principales actores del gobierno, las empresas y organizaciones en general y los ciudadanos (Martínez et al., 2018).

Desde otro enfoque, el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC) sobre los órganos gubernamentales, permiten acrecentar la transparencia e incidir en el impulso de plataformas digitales de vanguardia, que permita simplificar información, sistematización, almacenamiento, búsqueda de información; de la mano de la modernización se logrará eficiencia y confiabilidad en la gestión pública (Lau, 2022).

A. Gobierno electrónico en el Perú

La gestión pública permite mejorar las estructuras y organizaciones sobre la tecnología, para permitir servicio de calidad a los ciudadanos; asimismo, la simplificación administrativa es parte de la modernización de los procesos con visión de cambio y compromiso en las organizaciones en el Estado. Es más, la implementación de gestión por resultados en Gobiernos locales e instituciones públicas en el Perú, permiten gestionar un impacto eficaz sobre los ciudadanos, según DS N°004-2013-PCM (Lau, 2022).

Córdova et al. (2021) aseveran que los problemas públicos se centran en los costos por los servicios, y en el proceso de solución.

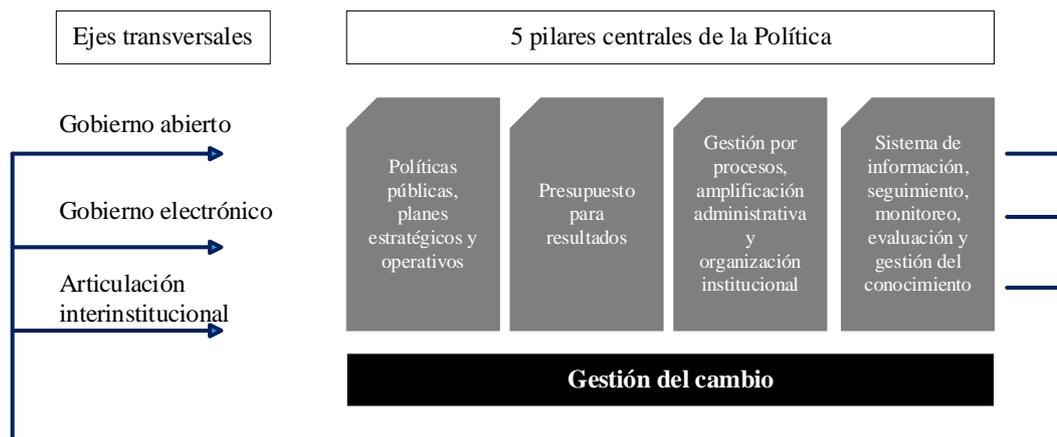


Figura 1. Política Nacional de Modernización

Fuente: Tomado de "Modernización de la gestión pública para democratizar el Estado " por Lau, 2022, p.7.

B. Tipos de gobierno electrónico

a) Gobierno abierto

Es un enfoque de mostrar los resultados de forma transparente, dentro del marco de la ley, que permita intervenir de forma positiva, sobre la atención a los ciudadanos, para la mejora de recojo de información, tramite documentario, y mejorarlos servicios de atención (Delgado y Céspedes, 2022).

Por otro lado, el desarrollo de la incertidumbre durante la gestión pública, permite evidenciar una pérdida de calidad de valores; sin embargo, la calidad permite sostener el crecimiento y eficiencia en la gestión pública (Valeriano L. , 2019). Es más, el uso de tecnología promueve el incremento de legitimidad y confianza en la respuesta con la sociedad, ya que el uso de herramientas y técnicas modernas, simplifica las gestiones (Barragán, 2022).

El "Open Government" es un concepto sobre las facilidades que tiene todo usuario para acceder a la información de su gobierno. A través de esta herramienta se permite fortalecer el ejercicio de democracia y objetividad, por medio reportes y sitios en línea seguros, que demuestren el uso eficiente de los recursos del Estado, cumpliendo la normativa y análisis de indicadores (Naser y Concha, 2011). Asimismo, este cumple 8 principios para que los datos de información, sean tipificados como abiertos:

- Datos completos: Información pública no debe tener seguridad ni limitaciones.
- Datos primarios: Procedencia de información primaria sin agregados.
- Datos oportunos: Valor de información.
- Datos accesibles: Información amplia para diferentes propósitos.
- Datos deben poder ser procesados: Información estructurada para automatización por medio de herramientas.
- Formato de datos: Formatos sin exclusividad de control.
- Datos sin licencias: Información no sujeta a copyright.

b) Gobierno a ciudadano (Government to citizen)

El gobierno al ciudadano se conceptualiza como un servicio de información a los beneficiarios, por medio de herramientas globales (TIC), que pueden tener acceso en cualquier momento; asimismo, el beneficio de la data afirma un ahorro de tiempo y dinero, sobre los procesos burocráticos en ventanilla (Naser y Concha, 2011).

c) Gobierno a empresa (Government to business)

El gobierno a empresa otorga un servicio de información a diferentes sectores, por medio del desarrollo de estrategias que se alinean a los intereses de los diferentes sectores económicos para ahorros importantes (Naser y Concha, 2011).

d) Gobierno a empleados (Government to employee)

El gobierno a empleados permite gestionar las tareas durante la administración pública, donde la coordinación extra-gubernamentales, permite tramitar: adquisiciones, inventarios, gestión de infraestructuras, planificación, entre otros (Naser y Concha, 2011).

C. Teorías gobierno electrónico

a) Teoría estructuralista

Enfoque que caracteriza el desempeño de las funciones y roles sobre las organizaciones de una sociedad (Bonet y Serrano, 2022) Asimismo, la regulación y

el equilibrio entre las funciones y el cumplimiento de las normas por encima de factores exógenos de los funcionarios y servidores (Lau, 2022).

b) Teoría neo-estructuralista

La transformación teoría con la globalización, permitió y reguló cambios en el Estado, puesto que las actividades de reforma estructural, se orientó a la industrialización, décadas atrás; sin embargo, el desarrollo económico permitió que la información sea sostenible y eficiente (Lau, 2022).

c) Teoría del ajuste estructural

La injerencia sobre los cambios en el desarrollo económico y proyectos de un país, toman en consideración ciertos indicadores, como: inflación, importaciones, renta, empleo, inversiones, exportaciones, gasto público (Lau, 2022).

d) Teoría del ecosistema digital

El metaverso es un salto de novedad para el acceso a la información, que permite evaluar y monitorear información, por el cual se limita indicadores de corrupción, garantiza transparencia, objetividad en compras públicas y gestión de reclamos (Lau, 2022). Además, la tecnología permite dar un soporte por medio del uso de TIC, que puede adoptar sistemas de control y procesos de inclusión donde la participación sea objetiva (Barragán, 2022; Maita-Cruz et al., 2022).

D. Beneficios

En cuanto a la mejora de servicios por medio de un gobierno electrónico, el tiempo se presentarán, y en muchos casos tendrán largas filas, pero generarán reuniones virtuales, o en todo caso, un correo electrónico o una solicitud de participación, de lo que les parezca conveniente; de igual manera en e-governance, porque los canales de comunicación están abiertos, por lo que no hay restricciones en la atención, por lo que un empleado que no ha venido a una institución gubernamental, después del trabajo, ahora puede recibir atención en cualquier momento (Ripalda, 2019).

El sistema virtual te permite enviar solicitudes en cualquier momento del día, el límite estará en la respuesta, porque hay que esperar días hábiles o hábiles. Otra ventaja es que estos procedimientos se pueden realizar sin necesidad de reubicar a

los residentes, siempre y cuando la tecnología virtual brinde atención en el hogar o en cualquier lugar, independientemente (Lau, 2022).

Estas políticas han permitido a los usuarios conectividad, a través de diversas plataformas virtuales, quienes muchas veces son considerados millennials, una generación que va de la mano con la tecnología y nos absorbe día a día. Para todos, no hay límite de edad; por ello, el autor pretende presentar las etapas de desarrollo del gobierno electrónico, que también presentan ventajas y desventajas. Es necesario tomar las debidas precauciones para la seguridad de la información publicada en diversos medios técnicos (Ripalda, 2019).

El Estado adopta mejoras de los servicios informativos por medio del uso eficiente de información, a través de transparencia pública y sus herramientas de gestión, como: GRPs o CRMs, y su vínculo social (PCM, 2013). El trabajo en electrónico, comprende la tecnología en la elaboración de redes de estado que facilitan la información de nuevas relaciones intra-gubernamentales y extra-gubernamentales:

- Relaciones de proveeduría en el Estado entre instituciones.
- Relaciones de servicio institucionales (gobierno-ciudadano).

Por otro lado, un gobierno electrónico, permite que la información adopte un conjunto de procesos de acceso a información (gestores) para mejora del servicio de consulta en los usuarios (beneficiarios), mejorando la capacidad de desarrollo de procesos dentro de las instituciones del Estado, de forma global y ágil (Cespedes, 2010). Esto permite integrar objetivos y conceptos claves:

- Accesibilidad: Administración eficiente accesible a los ciudadanos. Aumentar los servicios y mejorar su calidad. Aumentar el protagonismo de socios y demás personas e incluirlos en un modelo de ventanilla única (Cespedes, 2010).
- Conocimiento: Estructuración de datos, integración y correlación de sistemas de información. Por tanto, se puede crear datos en lo que respecta a la realidad en cada uno de los niveles que nos rodean: país, industria, provincia, región, ciudadano (Cespedes, 2010).
- Eficacia: Optimización de las actividades operativas. Gestión, fomentando la agilidad y flexibilidad en la gestión y racionalizando esfuerzos (Cespedes, 2010).

- Solidez y evolución: Desarrollar elementos de sistema en un sistema basado en un modelo de implementación de plataforma tecnológica robusta y avanzada con capacidades de desarrollo (Cespedes, 2010).

E. Participación ciudadana

La definición que le da Valdiviezo (2013) indica que se trata de la agrupación de sistemas y herramientas que facilitan que los usuarios, es decir, toda la ciudadanía, pueden tomar decisiones de índole público o participa de las mismas, con el propósito de sentir que sus intereses son representados.

Por su lado Schneider (2007) resalta que la participación de la ciudadanía tiene el propósito de promover que las decisiones que se tomen en la gestión pública se sustenten en la opinión y deseos de los ciudadanos, para lo cual se requiere de herramientas específicas. Merino (2010) hace referencia a la pareja fundamental de la representación política, ambas partes se complementan para darle significado al enfoque democrático. Asimismo, es importante para que se incluya la representación sobre acciones presentes de los diferentes órganos del Estado en función sobre los servicios públicos.

F. Dimensiones del gobierno electrónico

Según la PCM (2013) se consideran 4 dimensiones: uso del portal web, cumplimiento de objetivos, uso del sistema virtual y reducción de brechas

a) Uso del portal web

El gobierno electrónico permite que se utilicen y adopten el uso TIC's para la entrega información verídica a la ciudadanía, cumpliendo el interés y las funciones de intercambio y conocimiento de los ciudadanos; asimismo, la evolución de del uso de presentación de información a través de la web, permite que el propósito debe ser efectivo (Erasto, 2017). El uso de plataformas digitales suele ser efectivos para transmitir información en tiempo real, ya que los medios digitales permiten ver a través de diferentes canales, que se adaptan a cualquier tipo de usuario, que requiera integrar información (Arango et al., 2018). Asimismo, las plataformas web pueden permiten agilidad de información, eficiencia en punto de enlace y evitan transaccionales en ventanillas.

Asimismo, la interacción de información de los ciudadanos, mediante la información específica a través de internet y cumpliendo las normas convexas (Decreto Supremo N° 060-PCM, 2001). Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 032-2006-PCM, se creó el “Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), Decreto Supremo N° 019-2007-PCM se puso a disposición “La Ventanilla Única del Estado” por medio del Portal del Servicio al Ciudadano y Empresas (SISEV) (PCM, 2013). En el 2008, se aprueba el “Reglamento de la Ley 299091, Ley que cambia el parr. 38.3 de la Ley 27444 (DS N° 004-PCM, 2008). Además, durante el 2010, se aprobaron los lineamientos de transparencia del portal en línea (Resolución Ministerial N° 200-PCM, 2010).

b) Cumplimiento de objetivos

El cumplimiento de objetivos gubernamentales no debe ser irrelevantes al momento de transparentar la información para los ciudadanos (Erasto, 2017). Por otro lado, la integración de diferentes elementos como acercamiento al gobierno, participación en la toma de decisiones, y reducción de costos, permite que los sistemas y herramientas de los gobiernos integre gen acciones para la ciudadanía en donde los objetivos sean cubiertos y comunicados a con facilidad, ya que la implementación de políticas públicas busca el desarrollo (Arango et al., 2018).

c) Uso del sistema virtual

La sistematización de información y el uso de plataformas virtuales, permite un sistema de gobierno abierto que desarrolla transparencia para integrar participación e involucra otros actores a través de información por medio de la red (internet), por lo que, se otorga servicios públicos efectivos y económicamente rentables sobre la orientación de los ciudadanos, ya que el uso de tecnología es un cambio de paradigmas de información gubernamental; asimismo, existe pilares que sostienen el uso de sistemas virtuales como la mejora de los servicios, el accesos a los servicios públicos y la alineación de las gerencias con la modernidad (Arango et al., 2018).

d) Reducción de brecha

La reducción de brechas y la facilidad de acceso de información minimizan el sesgo de información y permite un control sobre la implicancia de los actores involucrados sobre el cumplimiento de sus funciones con claridad y transparencia, para integrar la

participación de los ciudadanos con información gubernamental; asimismo, existen pilares que sostienen la reducción de las brechas: servicio online, transacciones e integración vertical (Arango et al., 2018).

1.1.2. Políticas Públicas

A. Definición

Lahera (2004) mencionó que la política pública representa alguna decisión tomada por el gobierno respecto a un determinado problema. Por su lado, Valeriano (2000) mencionó que una política de índole público es solo una propuesta que se guía de una idea y que se implementa por programas como un curso de acción promulgado por el gobierno en el marco de una cuestión social. Por otro lado, Franchina y Kestelboim (2018) mencionó que una política pública no es otra cosa que un plan de acción del gobierno en el que se da prioridad a ciertos aspectos como las finanzas, que comprende la regulación de actitudes, posiciones, ideas, reglas, entre otros aspectos, de una determinada rama.

B. Importancia

Madhu (2021) mencionó que la política pública juega un papel importante en la vida cotidiana de un individuo, ya que es un conjunto de leyes, lineamientos y acciones decididas y adoptadas por los gobiernos para trabajar a favor del público. Por otro lado, las políticas públicas juegan un papel crucial en la formación de los lineamientos y principios de una sociedad, por lo que son parte necesaria del gobierno y la política, ya que puede dictar cosas como: qué leyes se aprueban, a dónde va la financiación y qué temas preocupan al público en general. Valeriano (2000) mencionó que dado que la política pública se forma como un esfuerzo colectivo entre gobiernos, instituciones e incluso ciudadanos comunes, es una forma importante y efectiva de hacer que se escuche la voz de un individuo o un conjunto de individuo. Además, las políticas públicas pueden durar más que los gobiernos y los políticos mucho después de que ya no estén en el poder (Lahera, 2004).

Clickner (2019) mencionó que los atributos específicos de importancia de la política pública, son:

- La política se hace en respuesta a algún tipo de asunto o problema que requiere atención.
- La política puede tomar la forma de ley o reglamento que rige un tema o problema en particular.
- La política se orienta hacia una meta o estado deseado, como la solución de un problema, para ayudar a las personas.
- En última instancia, las políticas son elaboradas por los gobiernos, incluso si las ideas provienen de fuera del gobierno o a través de la interacción del gobierno y el público.

C. Componentes

Ruiz (2022) mencionó que los componentes de la política serán los siguientes:

- **Principios ideológicos**

Ruiz (2022) mencionó que la ideología que se tendrá siempre una política económica siempre será mejorar la calidad de vida de un individuo o un conjunto de individuos.

- **Instrumentos de regulación, financiación y mecanismos de prestación de las políticas.**

Ruiz (2022) mencionó que las políticas económicas regulatorias limitan industrias, corporaciones y negocios e influyen principalmente en el sector privado. Sin embargo, las políticas sociales como las políticas de salud también pueden incluirse en esta categoría. Estas políticas son mandatos que imponen requisitos o límites a una industria. Por ejemplo, una política regulatoria podría exigir emisiones máximas de carbono producidas por nuevos modelos de automóviles.

- **Servicios o acciones principales**

Ruiz (2022) mencionó que los servicios o acciones que retumbará la política económica, se da en casi todos los aspectos del gobierno, los cuales se inmercen en políticas de estabilización macroeconómica, comerciales, de desarrollo económico, de economía del desarrollo, y de la redistribución del ingreso.

D. Eficacia de las políticas públicas

Mukherjee (2019) mencionó que el concepto de eficacia de las políticas públicas se hace eco de un principio central de las ciencias políticas contemporáneas, ya que alude a la resolución de problemas. Es decir, el objetivo de la política pública es abordar o resolver problemas sociales o mejorar los resultados de la política a través de un proceso deliberativo (Mukherjee, 2019). Valeriano (2000) mencionó que la eficacia se relaciona con la medida en que una política promueve tanto las preocupaciones técnicas o centradas en problemas como las prioridades políticas del gobierno. En una línea similar, Compton y 't Hart (2019) mencionaron que la eficacia en las políticas se divide en cuatro dimensiones

- **Protagónicos.** Compton y 't Hart (2019) mencionaron que refiere al grado en que una política logra su objetivo establecido.
- **Procesos.** Compton y 't Hart (2019) mencionaron que refiere al grado en que el proceso de diseño es socialmente apropiado y se percibe como justo
- **Político.** Compton y 't Hart (2019) mencionaron que refiere a la medida en que existe un apoyo político generalizado.
- **Temporal.** Compton y 't Hart (2019) mencionaron que refiere a la medida en que una política mantiene su desempeño frente a circunstancias cambiantes.

En este contexto, si la política pública se trata principalmente de resolver problemas, entonces el diseño de políticas se trata esencialmente de desarrollar soluciones de políticas de una manera deliberada que logre ese propósito; sin embargo, el desarrollo de políticas efectivas requiere que los diseñadores y aquellos involucrados en la implementación tengan las habilidades y competencias requeridas (Compton y Hart, 2019). Singh et al. (2019) mencionó que el diseño de políticas implica un esfuerzo deliberado para vincular herramientas o instrumentos de políticas con objetivos de políticas claramente articulados o un problema de políticas

E. Ventajas y desventajas de las políticas públicas.

Las políticas públicas son herramientas a través de las cuales se puede obtener el bienestar de las organizaciones sociales, personas, el trabajo, la comunidad y las familias. Uno de los instrumentos posibles para atender al bienestar de las

organizaciones sociales, personas, el trabajo, la comunidad y las familias. El gobierno interactúa con estos actores y así busca soluciones a sus necesidades o se planean las soluciones a largo plazo. Sin embargo, existen aspectos negativos y positivos que se tocarán a continuación (Ruiz y Cardénas, 2005).

a) Ventajas.

- La política pública puede revertir, potenciar o suprimir otros mecanismos para alcanzar la meta trazada colectivamente o individualmente. Por ejemplo, las políticas gubernamentales relacionadas con el empleo, la vivienda o la educación pueden fortalecer o socavar a las familias y las comunidades, y ayudar o dificultar los logros personales de una persona en la escuela o el trabajo. Por un lado, hay costos, y, por otro lado, hay beneficios (Ruiz y Cardénas, 2005).
- Las políticas públicas pueden dar resolución a ciertos problemas específicos, de promoción de vinculación social: en otra palabra, hacer posible que las personas viajen en “el mismo avión”. Esto último hace referencia a la equidad, pues la mayoría no debe perderla de vista, ya que son ellos quienes deciden en democracia, sin menospreciar, de curso, y minorías (Ruiz y Cardénas, 2005).

b) Desventajas.

- La política pública no siempre es general y no siempre responde a las necesidades de las personas a las que debe dirigirse (Ruiz y Cardénas, 2005).
- El diseño puede incluir errores de escritorio que se envían en la política final.
- Dado que la política pública es una arena de conflicto entre actores sociales con intereses y agendas privados, el carácter algo público de la política pública depende de la medida en que pueda "agregar reclamos" a los grupos de interés.
- Es innegable que en ocasiones prevalece la intervención grupal y la preferencia individual. Entorpece y distorsiona la visión clara de la ciudadanía sobre el concepto e interpretación del bienestar social (Ruiz y Cardénas, 2005).
- Las empresas privadas tienen alta influencia, mientras que las organizaciones civiles no; entonces lo más probable es que la implementación falle porque

siempre existirá el dominio un actor sobre otro y siempre se protegerán los intereses (Ruiz y Cardénas, 2005).

F. Diseño y formulación de las políticas pública

En el gobierno peruano, según lo indica la Guía de Políticas Nacionales del Centro de planeamiento estratégico (CEPLAN, 2018), los pasos que debe se debe seguir para que se dicte una política pública son los siguientes:

a) Diseño

Consiste en determinar, enunciar y organizar los problemas sociales que son objeto de la política nacional, proponiendo la situación futura deseada y seleccionando las alternativas más eficaces y factibles. El primer paso en el diseño es describir el problema, y es necesario recopilar y analizar información sobre el problema social para comprender y comprender de manera integral el estado del problema social. El segundo paso en la formulación y multiplicación de problemas de agentes, que debe ser claro, conciso y desigual, incluirá en el tercer paso es determinar el modo futuro deseado, es decir, suponer la situación más adecuada y posible que se puede lograr durante el término El último paso es la selección de alternativas Al presentar soluciones alternativas a los problemas sociales, se evalúan las soluciones alternativas y se selecciona la alternativa más efectiva y diversa (CEPLAN, 2018).

b) Formulación

Luego de estructurar el problema global y seleccionar las alternativas más efectivas y aplicables, se inicia la fase de formulación, que consta de cuatro pasos (CEPLAN, 2018). El primer paso en la formulación es la definición de metas e indicadores prioritarios. Debe ser consistente, consistente con la estructura general del problema, ser específico y alcanzable durante un período de tiempo. El segundo paso es el desarrollo de instrucciones. La orientación debe definir los medios para lograr el objetivo prioritario y formularse en términos de alternativas a la solución elegida, es decir, el tipo de intervención y la herramienta o herramienta elegida. El tercer paso define el servicio y los criterios de ajuste, que deben definir los servicios diseñados para satisfacer las necesidades de la población objetivo. En el caso de pólizas, el desarrollo de estándares de cumplimiento para estos servicios. El cuarto paso es

definir las políticas apropiadas. La política se lleva a cabo tanto vertical como horizontalmente. Consta de las siguientes actividades (Casillas, 2015):

- Determinación de objetivos y metas que se quiere alcanzar.
- Generación e identificación de alternativas factibles y acorde a los objetivos.
- Comparación y estimación de las alternativas.
- Selección de una alternativa o una estrategia conjunta de ellas.

c) Implementación

Es la etapa de la ejecución, la ejecución es un conjunto secuencial de actividades gubernamentales y deliberadas destinadas a lograr los objetivos de una política establecida en una declaración de política oficial. Se trata de transformar los objetivos relacionados con las políticas públicas en resultados. No es un proceso lineal, es continuo y debe gestionarse. La implementación es un proceso complejo que involucra múltiples variables, así como factores burocráticos. En otras palabras, hay un conjunto de factores que de alguna manera influyen en el proceso de ejecución y por ende en el resultado final de la política, todos los cuales deben ser considerados. En el caso de los gobiernos regionales y locales, se consolidan políticas locales del ámbito regional según el enfoque nacional acorde a lo que establecen las leyes. Las políticas regionales son definidas por la PRDC y PEI para las autoridades públicas locales responsables de lograr los objetivos prioritarios (CEPLAN, 2018).

d) Seguimiento y Evaluación

La política será evaluada en cuanto a sus resultados, diseño e implementación, de acuerdo a los siguientes lineamientos: la coherencia interna y externa, los cambios con respecto a la situación inicial y el cumplimiento de los objetivos. Esta etapa consta del análisis del diseño, de la implementación, y de los resultados (CEPLAN, 2018)

G. Sobre la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

Conocida por sus siglas, SUNARP, es la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, es un organismo descentralizado (SUNARP, 2015).

- Objetivo general y específicos

Dictar políticas y normativas tanto registrales como técnicas de los registros públicos, las cuales abarcan al sistema nacional, ayudando a organizar, planificar, orientar y supervisar las acciones y contratos en los registros (SUNARP, 2015).

- Finalidad

Tienen el objetivo de inscribir, y presentar contratos, actos, titularidades y derechos de las personas a través de un servicio considerando oportuno, que presente calidad y sea predecible (SUNARP, 2015).

- Bases Legales

Su creación se sustentó en la Ley N° 26366; asimismo, la Resolución Suprema N° 135-2002-JUS: aprobó el Estatuto de la SUNARP (SUNARP, 2019).

- Funciones de SUNARP

Su función principal es brindar garantías legales para ejercer los derechos de propiedad en el Perú. Es un organismo independiente descentralizado bajo al tutela del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya principal responsabilidad es la formulación de normas de política y la gestión técnica del sistema nacional de registros públicos. Actualmente, los trámites se pueden realizar de dos formas: Servicio de Registro y Publicidad en Línea (SPRL) y Sistema de Intermediación Digital (SID), a través de los cuales se puede consultar, reservar e iniciar trámites de registro de vehículos, gafetes, terrenos, inmuebles u otros. Traspasos de inmuebles y vehículos y compraventas ante notario. Su cometido es también relajar una planificación, organización, regulación, dirección, coordinación y supervisión de los acuerdos en el registro público que conforma el sistema nacional (SUNARP, 2019).

- Estructura orgánica

En la **Figura 2** se presenta a la estructura actual de la SUNARP, como se observa, en la mayoría de las áreas se presenta sub áreas, las cuales apoyan principalmente a llegar a todas las zonas del país (SUNARP, 2019).

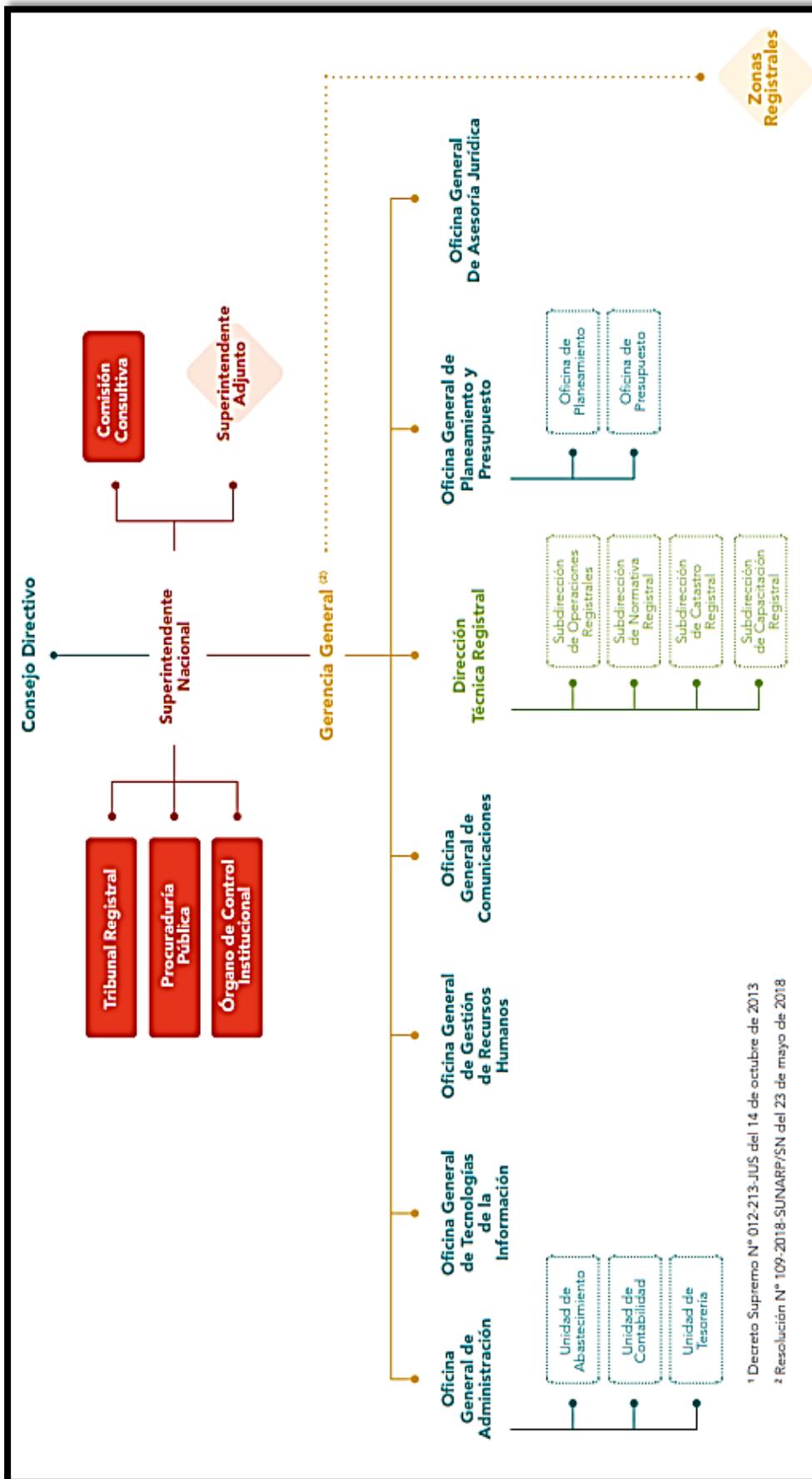


Figura 2. Estructura de la SUNARP
Fuente: D.S. N°012-213 JUS, 2013.

H. Perspectivas de SUNARP

De acuerdo con el PEI institucional de SUNARP (2014), su objetivo general es brindar a los ciudadanos de servicios con carácter registral caracterizados por la seguridad jurídica, de un modo oportuno, eficiente y con calidad. Para ello, la SUNARP cuenta con cuatro perspectivas, que son pilares dentro de su prestación de servicios, estos son: i) la perspectiva del resultado, ii) sobre el usuario, iii) sobre los procesos internos y iv) perspectiva del personal. En el estudio, como se trata de las políticas públicas que aplica SUNARP, solo se consideran las 3 primeras perspectivas, ya que la cuarta, que trata del personal; hace referencia a la gestión del talento humano.

a) Perspectiva de resultados

Dentro de la perspectiva de resultados, la SUNARP, cuenta con dos objetivos estratégicos principales:

- Brindar servicios de publicidad e inscripción registral, caracterizado por ser eficiente, seguro, eficaz, y de alta calidad.

Para que se cumpla este objetivo estratégico, se cuentan con acciones y estrategias:

- Promover la mejor de la accesibilidad del sistema registral entre los usuarios → calificación del acto registral
- Tener índices registrales actualizados y un adecuado sistema registral bien estructurado → Atención a las solicitudes de Publicidad registral.
- Optimizar la gestión institucional → Gestión en cumplimiento de metas, objetivos, visión y misión.
- Que se garantice las finanzas de la institución.

Para el cumplimiento del objetivo, se tienen:

- Contar con inversión que se garantice a largo plazo con inclusión social, servicio registral y calidad → Dar prioridad a la asignación presupuestaria que posean un impacto dentro de la institución.

- Establecer tarifas que mantengan en equilibrio los gastos e ingresos → Contar con ratios financieros, evaluar los indicadores de presupuesto e indicadores financieros, implementar tasas registrales accesibles, realizar el costeo ABC.

b) Perspectiva para el usuario

En correspondencia al usuario, solo se cuenta con un objetivo estratégico, el cual es:

- Que la institución logre posicionamiento de imagen, reconocido por sus funciones competentes dentro del ámbito de desarrollo nacional.

Para la consecución de este objetivo, la SUNARP desarrolla un plan de comunicaciones entre la entidad y los usuarios; cuyas actividades son:

- Contar con plan de prensa.
- Contar con un adecuado plan de publicidad.
- Contar con un plan de relaciones públicas.

c) Procesos internos

Sobre los procesos internos, SUNARP cuenta con dos objetivos estratégicos:

- Descentralizar, innovar y fortalecer la prestación de servicios registrales.

Dentro de las estrategias de este objetivo están:

- Optimizar mecanismos del proceso de publicidad e inscripción registral:
- Respetar el manual de protocolo para la atención al usuario.
- Determinar estándares mínimos de productividad.
- Adecuar la normativa registral a nuevas tecnologías.
- Optimizar y actualizar los servicios registrales, empleando recursos humanos, tecnológicos y de mejora en procesos. → Fortalecer el servicio en línea (web) con nuevas propuestas de servicios.
- Desarrollar programas y servicios de inclusión social.

- Fomentar los servicios vía remota (no presenciales) utilizando la tecnología → Fomentar que se utilice el servicio por medio de dispositivos móviles.
- Garantizar la seguridad jurídica → Por medio del fomento de la protección al ciudadano e implementar mecanismos de control de inscripción y publicidad.
- Contar con herramientas tecnológicas, que sean innovadoras. Además, de tener procesos articulados, para que los servicios administrativos y registrales se desarrollen eficientemente.
- Garantizar servicios de calidad por medio de normativa nacional e internacional.
- Contar con módulos informáticos utilizando el DNI.
- Contar con módulos de rectificaciones.
- Consolidar el alcance de la infraestructura, informática, recursos e interconectividad a nivel nacional → Ampliar redes de información y diseñar un centro de datos centralizado.
- Desarrollar la gestión de conocimiento en temas registrales.
- Contar con sistema de información registral, para que en el largo plazo se cuente solo con una ventanilla única.
- Implementar un sistema de información centralizada.
- Gestión con toma de decisiones y reforzar instrumentos de gestión administrativa → Manual de Procedimientos Administrativos.
- Automatizar la documentación física por medio de la tecnología de información, que cuente con valor legal.

I. Gobierno electrónico y políticas públicas

El gobierno electrónico es el uso de uso sistematizado en las que se utilizas las TICS en actividades de gestión pública, son importantes porque contribuye a la eficacia y eficiencia de las funciones públicas, facilita la relación entre ciudadanos y gobierno además de implementarse como una estratégica para promocionar la transparencia de políticas, utilizar mayores herramientas tecnológicas permite a un país generar

desarrollo en el conocimiento, lo que a su vez ayudaría en el cumplimiento de metas económicas, sociales y política, es importante que los países se comprometan en buscar diversas formas para hacer uso de las TICs dado que ayuda a que los procesos del Estado se modernicen (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2022).

Uno de los pilares más importantes del e-gobierno es la interacción entre las TICs y la gestión administrativa pública, pues permite que los gobiernos hagan uso de las TICs para mejorar la gestión y administración de políticas públicas en sus diferentes etapas y contribuyen a que las políticas se apliquen de una forma adecuada el diseño de estas se realiza con menos márgenes de incertidumbre y facilita la gestión de servicios mediante la disposición de plataformas interoperables además agiliza y perfecciona el servicio (Criado y García, 2013).

Se conoce como gobierno electrónico a la implementación TICs en las políticas públicas, esta herramienta tiene como fin generar métodos y técnica innovadoras para que los servicios mejoren a través de la utilización de un modelo de desarrollo y brindar información más detallada sobre operaciones y procesos y permite que los gobernantes diseñen políticas que contribuyan con la calidad de servicio, brindar mayor oportunidad a los ciudadanos para participar el procesos y realizar un mayor control y seguimiento de las políticas públicas (López, 2016).

El rasgo fundamental de gobierno electrónico es la incorporación de TIC con el objetivo de mejorar la implementación de políticas públicas en diferentes campos que abarcan desde la mejora interna hasta incrementar la participación ciudadana; la implementación de las TIC permite a un gobierno que sea más eficiente, democrático y colaborativo; inicia con la implementación de sitios, web, un cambio y modernización de la infraestructura entre otros que conllevará a una transformación gubernamental en la que es importante la colaboración de la sociedad con el gobierno, la implementación de las TIC tiene como objetivo reducir las brechas digitales y contribuye a la eficiencia de los procesos existente, por lo que en el proceso de evaluación e implementación de políticas públicas se podría generar nuevas y mejores ideas, implementación de procesos que cubran la necesidad de la sociedad (Delgado Felipe, 2016).

La aplicación de políticas públicas desde una perspectiva del e-gobierno permiten plantear políticas públicas más focalizadas que contribuir a brindar un servicio más

eficiente y eficaz; el uso de las TIC cambia la forma en que un gobierno administre y ejecute los procesos internos brindando así mayor oportunidad de interacción con los ciudadanos y disminuye la brecha digital (Armas y Armar , 2015).

Uno de los más grandes desafíos que tienen un gobierno es la implementación de tecnologías digitales que ofrecen formas colaborativas para trabajar entre administraciones y mejorar la interacción existente con los ciudadanos, esto contribuiría a que el gobierno sea más eficaz y eficiente y se muestre mayor transparencia en la información, la transformación digital es un mecanismo clave para la afianzar las políticas públicas para su implementación de debe considerar dimensiones como; la digitalización de procesos, el gobierno debe ser proveedor de recursos y de plataformas de valor, la administración debe estar centrada en el usuario, , las políticas se deben realizar con el fin de brindar servicios reactivos y debe estar centrado en la información (Cámara de Comercio Exterior [COMEX], 2022).

La implementación de TICs en las políticas públicas generó que estas tengan mayor eficiencia y efectividad en la administración logrando que los servicios y productos brindaos satisfagan las necesidades de la población, la importancia de modernizar la gestión pública permite que la implementación de políticas se dé mediante la relación entre la ciudadanía mejorando la comunicación; para el diseño de políticas públicas este debe ser implementado siguiendo los procesos establecidos , empezar por estudiar la problemática actual, ver la realidad problemática, económica y social para diseñar una política orientada a mejorar el bienestar de la población. (Flores Ynna, 2021).

Los beneficios del gobierno electrónico en las políticas públicas representan una gran transformación porque integra a la ciudadanía, las políticas y los gobiernos para diseñar proyectos y programas que contribuyan a cumplir las metas de la gestión pública, el uso de las TIC permite que el Estado plantee políticas enfocadas en la ciudadanía y estos lleguen de forma eficaz y eficiente; además brinda información relevante que permite una mejor comunicación (Arcentales y Gamboa, 2018).

Uno de los resultados positivos que tiene la implementación de las TIC es que incrementa la participación ciudadana en la toma de decisiones, lo que contribuye en la implementación de política públicas más eficientes y eficaces, otra ventaja de la

implementación es que han generado un gobierno en el que la información y el conocimiento es público, de manera que la ciudadanía tiene acceso directo a la información, lo que genera mayor transparencia en las políticas públicas (Díaz y Armijos, 2021).

El gobierno electrónico ayuda en la incorporación de mejores prácticas gerenciales a la Administración Pública, se define como la implementación de medios digitales para mejorar la entrega de servicios públicos transparentes y de calidad; además integra a los ciudadanos a debatir sobre propuestas de políticas públicas que se consideren importantes y ayudan a tomar decisiones que satisfagan las necesidades básicas que se tiene (Torres, 2016).

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

A nivel internacional, Martínez (2021) presentó el estudio de “Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García” presentado en la “Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Economía, División de Estudios de Posgrado”, para lograr “Maestro en Desarrollo Local”, en México.

El objetivo identificó los beneficios de implementar un gobierno electrónico sobre el sector público municipal en Morelia; además, la metodología de análisis cualitativo; además, fue de tipo inductivo; por otro lado, la población consideró a San Pedro Garza García (52 078) y Uruapan (129 330) y se aplicó encuestas y cuestionario. Los resultados mostraron, que consideraron que el gobierno electrónico (GE) permite optimizar la gestión pública, ya que están de acuerdo tanto en San Pedro García, Uruapan y Morelia; asimismo, los gobiernos electrónicos garantizan agilidad en trámites y procedimientos administrativos (totalmente de acuerdo), respectivamente; además, ha contribuido en la minimización de costos en el gobierno local y se ha beneficiado la calidad y eficiencia de trámites como servicios. Sin embargo, la implementación GE no tiene contento a todos sobre todo a los que corresponden a Morelia (en desacuerdo). Finalmente, se concluye que, el gobierno electrónico mejora la gestión administrativa pública. Entonces, existirá mayor calidad sobre los

trámites y servicios en la ciudadanía y existe mayor implementación de gobierno electrónico.

Tirenti (2019) desarrolló el tema “Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)” presentado en la “Universidad San Andrés”, en Argentina.

El propósito fue identificar los aportes en favor de la implementación del gobierno electrónico, por medio de un sistema. La metodología fue cualitativa, descriptiva-correlacional de nivel, y de corte transversal; mientras que, la población fueron 7 usuarios del sistema GDE del SPN, 3 auditores internos del UAI, 2 funcionarios de la SIGEN; y la técnica utilizada fue el análisis documental y entrevistas a usuarios. Los resultados evidenciaron que, los criterios de transparencia generan relevando sobre organismos internacionales y regionales, validez de procedimientos digitales, eliminando barreras legislativas; asimismo, acceso a información, apertura en procesos y datos virtuales; también, accesibilidad y participación, relación de ciudadanos. Por otro lado, la rendición de cuentas, accesibilidad y participación de ciudadanos y la interoperabilidad de la información. Las entrevistas dirigidas evidenciaron que el 25% consideraron limitaciones sobre el alcance de información de auditoría. Se concluyó que, la implementación de un sistema e la implementación de un sistema electrónico permite un cumplimiento de las disposiciones en la auditoría. Entonces, la visualización y transparencia documentaria se incrementaría si mejora la implementación de sistemas electrónicos en el Estado.

Cisneros (2018) elaboró la tesis “Modelo de gobierno electrónico para municipios con marginación socioeconómica”, presentado en la “Universidad Autónoma del Estado de México”, para alcanzar ser “Maestro en Ciencias de la Computación”, en México.

Desarrollar el modelo electrónico permisible al entendimiento de las autoridades en la gestión comunicación de gubernamental. La metodología fue investigación-documental de un modelo de gobierno electrónico y retroalimentación de estudios científicos, de tipo aplicada. Los resultados evidenciaron que, se consideró dos fases de planificación; la que estima el esfuerzo de tiempos y de recursos; asimismo, la interacción por medio de un plan conlleva 4 puntos en el primer nivel (autenticar,

gestionar usuarios, gestionar pagos y reportes de ingresos), segundo nivel (apartado de pagos, consulta de historial) y tercer nivel (reporte no adeudo). Con respecto, a la fase de producción, el diseño se centra a la simplicidad del uso de tarjetas (CRC), la codificación permite realizar la fase diseño y sujetar las observaciones; además, las pruebas permiten la clasificación de la funcionalidad de la construcción de evidencia que se aplica por medio de códigos de forma satisfactoria. Se concluyó que, el estudio logró desarrollar un modelo de gobierno electrónico enfocado a los trámite y servicios

Martínez, F. (2017) realizó el informe titulado “Gobierno electrónico en América Latina, Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay” presentado en la “Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales”, para lograr “Maestro en Administración Pública y Gobierno”, en México.

El objetivo fue analizar los portales webs de los gobiernos locales con implicancia en los ciudadanos. Se ha verificado, que la investigación desarrolló un enfoque cualitativo, a través del método científico. Los resultados mostraron, que el 53.64% de portales de gobiernos consideran aplicar el gobierno digital respetando las etapas a adoptar. Además, a municipalidades en Latinoamérica son ubicados en etapa media, sobre el desarrollo electrónico en sus gobiernos locales, pues la gestión pública aún no se ha consolidado. Por otro lado, los materiales para evaluar las bondades del gobierno electrónico sobre la administración local utilizaron paradigmas; asimismo, la evolución de TIC y el internet evidencia costos bajos y mejora de los procesos, así como eficiencia de tiempos de entrega en la información por medio de canales y plataformas digitales. Por otro lado, los índices de gobierno electrónico estatales, mostró un 69.76% sobre el enfoque evolutivo respecto al número de variables del portal local, el cual explica la inclusión de TIC y herramientas. Se concluye, que el gobierno digital permite acortar la administración pública sobre los ciudadanos.

Tellez (2016) elaboró el tema titulado “Metodología para la implementación del documento electrónico en la UMNG casi de estudio Oficina de Planeación” presentado en la “Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias

Económicas”; y lograr el grado “Maestro en Gestión de Organizaciones”, en Colombia.

El objetivo fue establecer el diseño metodológico para implementar documentos electrónicos en la Universidad Granada.; asimismo, la metodología fue científica, cualitativa de enfoque, tipo descriptiva, corte transversal, Además, la muestra consideró funcionarios públicos de la institución de estudio; y se utilizaron entrevistas semiestructuradas a los expertos, así como observación documental. Los resultados evidenciaron que la revisión documental, mostro un efecto sobre la gestión documental, por lo que se evidenció que o se implementa flujos de trabajo en cuento a sistemas pertinentes en la gestión documentaria; así mismo, la gestión documentaria electrónica comunica una política de cero papeles, ya que las herramientas globales, facilitan el soporte del proceso de forma digital y garantiza la información conforma a la solución, por medio de programas de gobierno en línea. Además, los criterios de elección de herramientas, van de acuerdo a os documentos electrónicos por medio de un análisis documentario de la información recabada; por otro lado, la calidad en los procesos sobre las entrevistas, sostuvo que los trabajos de estudio están diseñados bajo un proceso de planificación presupuesto y según criterios de un flujo documental, que cumplan con el sistema de información documental de la universidad. Por último, la gestión documental electrónica conformaría un diseño transversal conforme a las políticas y herramientas de comunicación. Por tanto, la gestión documentaria electrónica, mejora la calidad de servicios sobre la atención documental en el Estado.

1.2.2. Nacionales

A nivel nacional, Neyra (2022) sustentó el estudio de “Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe”, presentado en la Universidad César Vallejo y así optar el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

El objetivo fue hallar políticas públicas que aporten sobre el gobierno electrónico en la provincia de Ferreñafe; además, el estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional- descriptivo, con enfoque cuantitativo y no se realizó experimentación en su diseño, de corte transversal. La población fueron 320 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe (MPF); mientras que la muestra fueron 50, y no se realizó un muestreo probabilístico. Se aplicó como técnica, la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición. Los resultados evidenciaron que,

respecto a las dimensiones, en el conceptual: el 64% consideraron que siempre, las políticas públicas deben orientarse a la gestión municipal; mientras que el 42%, nunca caracterizaron los beneficios del gobierno electrónico; en la aplicación: el 64% consideran siempre se debe implementar el gobierno electrónico y las normas sobre este tipo de gobierno. En ello, el 56% de trabajadores consideran necesario un gobierno electrónico; asimismo, el 44% sostienen, siempre, el gobierno electrónico establece la armonía entre el Estado y la comunidad; mientras que, el 60% consideran que siempre, desarrollar políticas públicas para ejecución del gobierno electrónico. Por otro lado, las ventajas permiten eficiencia y reducción de costos, por medio de la simplificación de información y participación en canales abiertos. Finalmente se concluye que, las políticas públicas deben orientar al desarrollo de un gobierno electrónico en Ferreñafe. Por tanto, un gobierno electrónico permite un beneficio tanto a colaboradores, eficiencia en la municipalidades y satisfacción en la comunidad.

Huaira (2021) presentó el estudio de “Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública para mejorar la gestión pública del gobierno regional de Huancavelica”, presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica, para obtener el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

El estudio determinó si existe una influencia del gobierno electrónicos en el Gobierno Regional de Huancavelica, sobre la gestión pública en el 2017; asimismo, el estudio utilizó una metodología científica, tipo aplicada y correlacional- descriptiva de nivel, además, no se realizó experimentación en su diseño, y fue de corte transversal. La muestra fueron 140 trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica; sujetos homogéneos. En adelante, se aplicó el cuestionario y la encuesta como instrumento de medición. Los resultados aseveran que, el 31.4% consideran que casi siempre la información tiene que estar en el portal institucional; mientras que el 34.3% considera que, a veces, la información es de calidad para los usuarios; además, el 30.7% consideran que, a veces, actualizan la información. Por otro lado, la dimensión infraestructura, el 39.3% aseveran que, a veces, la institución invierte en infraestructura tecnológica; asimismo, el 30.7% a veces, invierten en capacitaciones de uso de tecnologías. En referencia a la dimensión marco legal, el 38.6% consideran que, a veces se cono sobre el marco legal electrónico. Respecto a la hipótesis general, se aceptó la hipótesis nula (X^2 9.749; sig. 0.371), por tanto, no hay relación entre el

gobierno electrónico sobre la gestión pública en el GORE Huancavelica. Por otra parte, las hipótesis específicas revelaron que, primero, existe relación entre calidad de información y la calidad de servicios públicos (X^2 30.687; sig. 0.000); segundo, la infraestructura no se relaciona con la eficiencia y productividad (X^2 10.594; sig. 0.305); tercero, el marco legal no se relaciona con la eficiencia de programas políticos (X^2 9.749; sig. 0.371). Se concluye que, no existe una relación entre los constructos analizados en el GORE Huancavelica.

Paco (2021) desarrolló el tema de investigación “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2021”, presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica, para ser “Maestro en Ciencias Empresariales”.

El propósito del estudio fue hallar la relación entre ambos factores; asimismo, el estudio utilizó una metodología científica, tipo aplicada y correlacional- descriptiva de nivel, además, no se realizó experimentación en su diseño, y fue de corte transversal. La población considerada fue 28 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad; además, la muestra fue no probabilística de tipo censal; además, se aplicó el cuestionario y la encuesta como instrumento de medición. Los resultados aseveran que, el 75% de los encuestados aseveran que es adecuado el resultado de resultados de gobierno electrónico, con mayor incidencia en mujeres (39%) que en varones (35%); por otro lado, el 71.4% aseveran adecuado los resultados de infraestructura tecnológica, y el 67.9%, adecuado, los niveles de infraestructura informática. En relación a gestión administrativa, el 64.3% lo consideran eficiente; el 71.4% consideran eficiente la dirección de la Gerencia; asimismo, el 50% consideran eficiente el control de la Gerencia. Existe una correlación positiva entre los factores de estudio (r 0.773); asimismo, que la regresión (R 0.773, a 38.73, b 0.643). Respecto a la hipótesis general, se aceptó la hipótesis alterna (r 0.773, sig. 0.000), por tanto, existe relación entre los factores en la MDY. Por otra parte, las hipótesis específicas revelaron que, primero, existe relación entre infraestructura tecnológica y gestión administrativa (r 0.624; sig. 0.000); segundo, infraestructura informacional y gestión administrativa (r 0.724; sig. 0.000). Se concluye que, existe una relación significativa entre gestión electrónica y gestión administrativa en la Municipalidad. Entonces, a mayor gestión electrónica, mayor gestión administrativa en el Estado.

Serpa (2020) sustentó el estudio de “Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso- Carabayllo, 2019”, presentado en la Universidad César Vallejo, para alcanzar el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

Se determinó la correspondencia, entre gobierno electrónico sobre los procesos administrativos en el Centro de Salud –“El Progreso”. El estudio fue científico, básica de tipo y descriptivo de nivel, con un enfoque cuantitativo, sin experimentación en su diseño, y de corte transversal. La muestra fueron 108 colaboradores del nosocomio en Carabayllo y fue no probabilístico en muestreo; además, se aplicó el cuestionario como instrumento de medición. Los resultados logrados fueron, 75% consideraron un nivel bueno el procedimiento administrativo; asimismo, se ultimó un nivel bueno sobre las dimensiones del gobierno electrónico: uso del portal web (73.1%), cumplimiento de objetivos (69.4%), uso del sistema virtual (75%) y reducción de brecha (64.8%). Además, los niveles procesos administrativos consideró un nivel bueno (75%); mientras que se consideró un nivel bueno sobre las dimensiones del factor procesos administrativos: planificación (72.2%), organización (70.4%), dirección (69.4%), control (76.9%). Respecto a las hipótesis sostenidas, se aceptaron las hipótesis nulas, a nivel inferencial, primero, la hipótesis general, se indicó que el proceso administrativo es dependiente del factor gobierno electrónico (X^2 31.462; sig. 0.000); segundo, los procesos administrativos se ajustan al gobierno electrónico (X^2 31.462; sig. 0.000). En tercer lugar, el 36.1% afirma que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico; cuarto, el gobierno electrónico .es regular en función a los procesos administrativos (Wald 34,612; sig. 0.000).: gobierno electrónico y procesos administrativo. Finalmente, se comprobó que existe los gobiernos electrónicos influye sobre los procesos administrativos. Por tanto, a mayor implicancia de un gobierno electrónico, mayores procesos administrativos.

Fabiani (2017) presentó el estudio de “Gobierno Electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015”, presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado de “Doctor en Ciencias Administrativas”.

El fin fue determinar cómo influye el gobierno electrónico sobre el desarrollo institucional de las universidades públicas en Ecuador. La metodología fue aplicada de tipo y correlacional de nivel, además, no se realizó experimentación en su diseño, y fue de corte transversal. Se consideró 28 431 personas como población incluye gobernantes (administrativos, docentes, servicios), y gobernados (universitarios) de universidades de la zona 5 en Ecuador por lo que, la muestra fue 383, por medio del muestreo probabilístico estratificado, además, se aplicó la encuesta como técnica, y se y el cuestionario, como instrumentos de medición. Los resultados evidenciaron que, el 62% siempre dotan de herramientas necesarias para alcanzar metas por áreas; además, el 37% del personal trabaja con herramientas que facilitan la gestión y organización institucional; mientras la distribución del nivel de satisfacción, el 37% se consideran muy satisfechos frente a las estrategias institucionales, pero el 44% se siente muy satisfecho, por la estructura del plan de desarrollo institucional. La hipótesis general, evidenció que el gobierno electrónico influye de forma favorable sobre el desarrollo institucional en universidades de Ecuador (X^2 182.761, sig. 0.000); en cambio, las hipótesis específicas ratificaron la aceptación las hipótesis alternas en: primero, la eficiencia del gobierno electrónico para mejorar el desarrollo institucional (X^2 212.408, sig. 0.000); segundo, la transparencia se relaciona con el desarrollo institucional de forma positiva (X^2 155.291, sig. 0.000); tercero, el gobierno electrónico interviene sobre la accesibilidad de información (X^2 207.970, sig. 0.000); cuarto, el gobierno electrónico se correlacional con la rendición de cuentas (X^2 186.345, sig. 0.000). Se concluye que el gobierno electrónico incide sobre el desarrollo institucional en universidades de Ecuador. Por tanto, a mayor desarrollo del gobierno electrónico, mejor desarrollo institucional.

Acosta (2021) desarrolló la tesis: “Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021”, presentado en la “Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado”, para lograr el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

El propósito principal de esta tesis fue evaluar el impacto del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional. El enfoque de la investigación fue principalmente descriptivo y explicativo, y la población de estudio consistió en los empleados del gobierno de Ucayali. La muestra seleccionada para el estudio incluyó a cien (100) trabajadores, y se utilizó una encuesta como método para recopilar datos. Los

resultados de la investigación revelaron que el gobierno electrónico tiene una influencia significativa en la gobernabilidad, como lo demuestra un Chi cuadrado de 141.51. Además, se determinó que el gobierno electrónico contribuye a una variación del 87.6% en la variable de gobernabilidad. A partir de estos resultados, se puede inferir que la implementación efectiva del gobierno electrónico en la región de Ucayali en 2021 ha tenido un impacto considerable en la gobernabilidad. Esto sugiere que el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública, como el gobierno electrónico, puede mejorar la eficacia en la aplicación de políticas públicas y en la toma de decisiones gubernamentales. La mayor influencia y variación de la gobernabilidad atribuida al gobierno electrónico indican que esta herramienta puede contribuir a una administración más eficiente y transparente, lo que a su vez podría beneficiar a la población y mejorar la calidad de los servicios públicos en la región.

Maldonado (2022) en su investigación “Gobierno electrónico y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022”, presentado en la “Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado”, para lograr el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

La investigación examinó la relación entre las políticas de modernización del estado y la gestión de la Municipalidad. El estudio se enmarcó en una metodología básica de investigación, empleando un diseño no experimental, correlacional. La población y muestra consistieron en 55 servidores públicos, y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos, empleando un cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio indicaron que el nivel de adopción y manejo del gobierno electrónico se considera regular, con un 78% de los participantes calificándolo de esta manera. Del mismo modo, se encontró que la calidad de los servicios públicos ofrecidos también se considera regular, siendo calificado de esta manera por el 71% de los encuestados. El análisis reveló que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos. Asimismo, el gobierno electrónico, al ser evaluado como de nivel "regular" en esta investigación, sugiere que aún hay margen para mejoras en la implementación de políticas de modernización del estado en la Municipalidad. No obstante, la correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos sugiere que el uso de tecnologías digitales y la modernización de procesos pueden tener un

impacto favorable en la eficacia de la aplicación de políticas públicas. Es probable que una mayor adopción y eficiencia en el gobierno electrónico conduzca a una mejora en la prestación de servicios públicos, lo que podría beneficiar a la comunidad local y contribuir a una gestión pública más eficaz y orientada hacia el ciudadano en el futuro.

Machaca (2022) en la tesis “Gobernabilidad y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, 2020”, presentado en la “Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado”, para lograr el grado de “Maestro en Gestión Pública”.

La investigación se desarrolló dentro del ámbito de estudio relacionado con la Gestión de Políticas Públicas. Su propósito fue establecer la relación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad. Para llevar a cabo este estudio, se optó por un enfoque de investigación básica, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. La población objetivo de este estudio estuvo compuesta por los empleados de la municipalidad, incluyó a 105 de estos trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron una relación significativa y fuerte entre las variables de gobernabilidad y gobierno electrónico. Estos resultados sugieren que la forma en que se gestiona la gobernabilidad en esta entidad está estrechamente vinculada a la implementación y el uso de herramientas y tecnologías electrónicas en el ámbito gubernamental. Es así que el gobierno electrónico puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la comunicación en la administración pública, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la toma de decisiones, la implementación de políticas y la satisfacción de los ciudadanos.

Choquenaira (2018) en su estudio sobre “Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante”, presentado en la “Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado”, para lograr la “Maestría en Gestión Pública”.

El estudio identificó los obstáculos socioculturales y políticos que dificultan el acceso de la población quechua-hablante a las plataformas de gobierno electrónico. Se empleó un enfoque cualitativo con un enfoque fenomenológico y se utilizó la metodología etnográfica. El escenario de estudio se centró en la comunidad quechua-

hablante de la provincia de Huamanga, y los instrumentos de investigación incluyeron entrevistas en profundidad, fuentes documentales, diarios de campo, guías de observación y listas de verificación. Los resultados de este estudio subrayan la importancia de abordar las barreras socioculturales y políticas que afectan el acceso de la población quechua-hablante a las plataformas de gobierno electrónico. Estos obstáculos socavaron la eficacia de la aplicación de las políticas públicas en esta comunidad. En primer lugar, la falta de acceso a Internet debido a factores económicos, como la pobreza, y la falta de conocimientos tecnológicos, han llevado a una exclusión significativa de los jóvenes de la sociedad y de los servicios gubernamentales en línea. Esto impide que la población acceda a información crucial y participa de manera efectiva en los procesos gubernamentales. En segundo lugar, la barrera lingüística es un problema importante. La mayoría de los contenidos en línea están en español, lo que excluye a los hablantes de quechua y reduce su interés en utilizar los servicios de gobierno electrónico. Esto indica que es esencial proporcionar información y servicios en el idioma nativo de la comunidad para garantizar la inclusión y la participación equitativa. Finalmente, las barreras burocráticas y la percepción de la complejidad del Gobierno Electrónico pueden desalentar a la población de buscar y utilizar estos servicios. Es fundamental simplificar los procesos y mejorar la eficiencia administrativa para hacer que el gobierno electrónico sea más accesible y efectivo. En resumen, un adecuado gobierno electrónico es crucial para mejorar la eficacia de la aplicación de políticas públicas. Sin embargo, para lograrlo, es necesario superar las barreras socioculturales y políticas identificadas en este estudio, garantizando la inclusión y participación plenas de la población quechua-hablante en los procesos gubernamentales.

Del Maestro (2020) realizó un estudio “Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020”, para la “Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado”, titulándose como “Maestro en Gestión Pública”.

Su motivación principal fue establecer la incidencia de la implementación del Gobierno Electrónico dentro de la gestión del municipio. Se trabajó con un diseño experimental y transversal, respecto a la población total, estuvo constituida por los contribuyentes de la zona, cuya información fue proporcionada por la a municipalidad de San Martin de Porres, de lo cual, como muestra se tomó a 100

contribuyentes del distrito. Se aplicó la encuesta, con el cuestionario como instrumento. Entre los resultados se demostró que la aplicación de las pruebas de regresión ordinal llegó a evidenciar que la implementación del gobierno electrónico, tendría una influencia positiva en la gestión, desde la perspectiva de los encuestado, el gobierno electrónico fue bueno; asimismo, la mayoría de los encuestados indicaron que, si se implementara un buen gobierno electrónico externo, también se puede generar que el gobierno electrónico interno sea eficiente. Sobre su gestión municipal, la mayoría estuvo de acuerdo que fue una buena gestión municipal. Concluyendo entonces que el gobierno electrónico incide en la gestión municipal.

Suarez (2022) realizó la tesis “Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022”, para la “Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado”, titulándose como “Maestro en Gestión Pública”.

La razón de ser fue establecer como se relaciona al gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano. Se guio por el nivel correlacional, su diseño fue no experimental, no se manipularon los constructos y su alcance fue descriptivo. Su muestra fueron 115 usuarios, siendo usada la encuesta y los cuestionarios por cada constructo. Entre los resultados se evidenció que el nivel del gobierno electrónico es percibido fue regular. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones, se identifica que las dimensiones de gestión interna, externa y promoción son valoradas como regular, mientras que la gestión relacional es valorada en nivel bueno, con ello se demuestra que existen ciertas falencias en la aplicación de las políticas públicas, principalmente al momento de la simplificación administrativa, concluyendo entonces de acuerdo a lo obtenido, que se relaciona directamente al gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Callata (2018) realizó el estudio “Implementación de políticas públicas de gobierno electrónico como un mecanismo de lucha contra la corrupción en el Perú, 2016”, para la “Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado”, titulado de Maestro en Derecho penal.

La razón de ser fue implementar las políticas públicas de gobierno electrónico con un sistema de lucha contra la corrupción. Siendo un estudio descriptivo, no

experimental, de acuerdo a los resultados, se evidenció que en el área de derecho la influencia ha sido evidente ya que las TICs han podido introducirse en casi todas las disciplinas jurídicas y áreas de trabajo, siendo conocido como gobierno electrónico, está aún en sus etapas iniciales en el Perú, pero aspiramos a que se consolide y alcance sus fases más altas, sobre todo aquellas que tiene que ver con la participación ciudadana. Su resultado inicial menciona al problema de la corrupción presente en el país, evidenciando también como las TICs, cambiaron las facetas en la política, siendo que el gobierno electrónico llega a contar con un nivel de participación democrática, donde la actuación de los ciudadanos tiene un poder y un alcance decisivo efectivo en la vida política y jurídica de su comunidad. Concluyendo que la implementación de políticas públicas de Gobierno Electrónico ayuda como un mecanismo novedoso y útil en la lucha contra la corrupción en el Perú.

Perez (2022) realizó el estudio “El gobierno electrónico y la tutela registral efectiva en la Oficina Registral de Huancayo de la Zona Registral No. VIII-SUNARP, en el año 2019”, para la “Universidad Peruana Los Andes, Escuela de Posgrado”, siendo titulado como Doctor en Derecho. Se determinó como se conecta a la implementación del Gobierno Electrónico y la Tutela Registral Efectiva; fue del tipo de investigación básico; en el nivel de investigación correlacional; entre sus resultados analizó a los principios registrales y como estos son clasificados, siendo que la clasificación es la manifestación del principio de legalidad, corroborando que si se relaciona al gobierno electrónico con los principios registrales, la administración pública debe estar a la par para lograr que los actos sean transparentes manteniendo informada a la ciudadanía de forma eficiente, la banda ancha, el internet y las TIC son fundamentales para conseguir un gobierno electrónico y sociedad de la información, por lo tanto, la política del Gobierno Electrónico ayuda a interconectar al Notariado, al Registro y a otras entidades públicas para lograr una Tutela Registral Efectiva; por otro lado, los alcances de la calificación registral deben virtualizarse, trayendo como consecuencia la inminente modificación de normas registrales

1.2.3. Regionales

En el ámbito local, Flores (2022) sostuvo el estudio de “Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública”, presentado en la “Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado”, para lograr ser “Doctor en Administración”.

El propósito fue establecer estrategias del gobierno electrónico y su efecto en la gestión pública. La metodología que utilizaron fue fenomenológico y hermenéutico de enfoque cualitativo, también: se utilizaron la entrevista a profundidad, revisión documental y la observación como medios de recolección de datos. El grupo de informantes fueron funcionario del Gobierno Local de Puno (GLP); mientras que, las unidades de análisis fueron 10 directivos del GLP; además se empleó el muestreo no probabilístico, y su muestra fue 136 colaboradores. En adelante, se aplicó el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica de medición. Los resultados revelaron, que las 6 motivaciones implementadas respecto a la política de gobierno se incluyen: primero modernización de gobierno e imparta una cultura; segundo, se integre un sistema unificado entre dependencias; tercero, motivación sobre solución de los procesos; cuarto; cultura de trabajo en directivos con estándares de modernidad; quinto, relacionar el servicio con la comodidad de los usuarios y las acciones sobre los tramites y normativas del gobierno local. Además, las estrategias del gobierno electrónico: primero, alianza estrategias con el Órgano Técnico Especializado del Despacho; segundo, la implementación de hardware y equipos informáticos; Tercero, la adquisición de equipos; cuarto, simplificación de trámites y procedimientos tanto en el TUPA y MAPRO; quinto, gestión de implementación de presupuesto de proyectos. En definitiva, la modernización sobre la gestión pública generará una relación eficiente en las funciones básicas administrativas. Por tanto, a mayor modernización mayor eficiencia en la gestión pública.

Crespo (2020) realizó el tema “El impacto del gobierno electrónico en la gestión de los distritos de la provincia de San Román 2019”, presentado en la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado”, para ser “Maestro en Informática”.

El propósito fue determinar las prácticas del gobierno electrónico sobre la gestión municipal en San Román. Mientras que, la metodología fue general, tipo aplicada, nivel descriptivo, y no se realizó experimentación en su diseño de corte transversal. La población adoptada fueron 04 distritos de la provincia de San Román (Cabana, Cabanillas, Caracoto, Juliaca) y la muestra fue censal, a través de un muestreo no probabilístico. La investigación utilizó la entrevista, ficha de observación y el cuestionario, como instrumentos de medición. Los resultados explicaron, que el 80% evidenciaron que nunca se mantiene los registros civiles digitales electrónicos; asimismo, el 80%, nunca otorga documentación personal de manera electrónica. Por



otro lado, el 80% manifestaron que nunca, registran los vehículos de manera electrónica; asimismo, el 80% nunca se gestiona electrónicamente sus servicios de recaudación. Sin embargo, el 40% evidenciaron que a veces se implementa y actualiza el portal web. Respecto a las dimensiones; el gobierno empresa, el 100% nunca, atienden licencias de manera electrónica; mientras que, el 100% nunca realizan una gestión electrónica de los servicios de recaudación a las empresas; asimismo, el 100% nunca, optan por un sistema de apoyo a las empresas, y al 100% nunca mantiene al SEACE en su portal web. Por otra parte, la dimensión gobierno empleado, el 80% evidenciaron que, nunca distribuyen las normas y boletines al personal electrónicamente; asimismo, el 100%; nunca, implementa sistema e-learning. Las hipótesis revelaron que, el gobierno electrónico en la dimensión gobierno ciudadano influye sobre la gestión municipal (t 18.84, sig. 0.000); asimismo, la dimensión gobierno a empresa influye sobre la gestión municipal (t 19.67, sig. 0.000); mientras que, la dimensión gobierno influye sobre gobierno municipal (t 20.65, sig. 0.000); por lo que, se aceptaron las hipótesis alternas. El estudio llegó a la conclusión que, las prácticas de gobierno electrónico influyen sobre los gobiernos locales, en el desarrollo, a través de sistemas SIAF, SEACE y aplicativos (RENIEC), en las principales gestiones administrativas. Por tanto, la implementación de un gobierno electrónico, permite optimización en las gestiones administrativas.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

El gobierno electrónico es un elemento indispensable de los programas de reforma de la administración pública (Silva y Heredia, 2021). Este permite que la información adopte un conjunto de procesos de acceso a información (gestores) para mejora del servicio de consulta en los usuarios (beneficiarios), mejorando la capacidad de desarrollo de procesos dentro de las instituciones del Estado, de forma global y ágil (Arcentales y Gamboa, 2019). La información es de necesidad para una sociedad, por lo que, la migración de información sobre los servicios de los gobiernos en digital permite una interacción viable entre gobierno – ciudadanos (G2C) y gobierno-empresas (G2B). En todo caso, se deben considerar los siguientes aspectos: Beneficios de las TIC e intercambio de información con los tres principales actores del gobierno, las empresas y organizaciones en general y los ciudadanos (Martínez et al., 2018).

El desarrollo digital global ha permitido trabajar con los gobiernos en la mejora de la economía digital, porque aborda limitaciones sobre la oferta y demanda, con la inclusión de plataformas con ayuda de los gobiernos, empresas y ciudadanos, que permiten acelerar la economía; no obstante, al acceso y practicidad de oportunidades e información, como herramientas adecuadas para tener un servicio rápido, confiable, seguro y asequible sobre los órganos en el Estado (Banco Mundial, 2022). Asimismo, los miembros de la Unión Europea, en relación a la pandemia, se ha optado a la prestación digital y las políticas para la convergencia por conectar esfuerzos, ya que la tecnología permite mejorar seguridad, comportamiento sobre la ecología, transformación de empresas y digitalización de los servicios públicos, pues todavía no mejora la importancia de la administración

electrónica; además el 56% de ciudades ha adquirido unas capacidades básicas digitales para el uso de herramientas TIC (European Commission, 2021).

En Latinoamérica y en Caribe se adoptaron compromisos sobre acciones en los aspectos sociales, económicos y medioambientales; el eLAC2018 tenía el compromiso de fortalecer los marcos institucionales y normativos (CEPAL, 2018). Por otro lado, algunos países de Latinoamérica implementaron la importancia del gobierno digital, según la agenda 2030 para el desarrollo sostenible frente a buenas prácticas, conocimiento de gobierno digital e interoperabilidad gubernamental (Naciones Unidas, 2022). Mientras países tercermundistas en Centroamérica y República Dominicana, enfrentan deficiencias sobre la gestión pública, como la limitación de acceso y entrada de servicios gubernamentales con transparencia, reafirman la necesidad de adoptar una configuración a Estados digitales y abiertos, que permiten impulsar la democracia y la transformación de información. Asimismo, todos los países en Centroamérica han adherido a la Carta Internacional de Datos Abiertos, pero ninguno lo ha incorporado en las Constituciones de Estado (CEPAL, 2022).

En México, se implementó la plataforma “Justicia Digital”, un elemento importante de gobierno electrónico, que consolida la eficiencia sobre los procesos de las instituciones de justicia, por medio de un conjunto de sistemas, equipos, interfaz tecnológica y firma electrónica avanzada (Gobierno de Chihuahua, 2022). Paraguay se fortaleció la estrategia de Gobierno Electrónico con apoyo del Gobierno de Corea, por medio del “Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación” (MITIC) se pondrá en marcha dos proyectos pilotos para el inicio del proceso de digitalización de los organismos y servicios del Estado (Cero, 2022). Chile por su parte, frente a las restricciones fiscales, optó por mejorar las políticas públicas como reforma de empleo estatal, así como, los mecanismos de evaluación, control y transparencia de gestión gubernamental, con el apoyo del uso de big data estatal y público (Oppliger, 2018). Por tanto, los países de la región sur del continente están enfocados implementar gobiernos electrónicos para mejorar la eficiencia en los procesos de gestión y el control de información.

En Perú se incorporará el índice de innovación digital en las entidades del Estado, en el cual se adoptará cuatro fases: investigación de servicios digitales, diseño centrado en los beneficiarios, desarrollo ágil y, por último, información a la ciudadanía; además, se está cumpliendo la “Agenda Digital al Bicentenario” en 99%, que cumple con las estrategias,

metas y acciones para promover el desarrollo, competitividad y calidad de vida (Pichuhua, 2022). Además, los avances de digitalización no reflejan la interacción en las instituciones del Estado, pues se orientación en tramites del Estado inciden en un 88%, ya que las municipalidades ocupan un 69% y las otras instituciones del estado enfocan en un 8%; y 4% infieren en tramites complejos de forma transaccional (Pichuhua, 2022).

Finalmente, el propósito fue identificar como el gobierno electrónico se aplica en la mejora de políticas públicas en la SUNARP en Abancay 2017, ya que, a la fecha, en la institución se evidencia diferentes limitantes sobre los resultados de los registros, la eficiencia en la atención a los usuarios y deficiencias en los procesos internos para desarrollar los servicios. Asimismo, los planes de cumplimiento no inciden en los índices registrales, por lo que, se demanda deficiencias en la atención; además, la institución no incide en el cumplimiento del protocolo de atención al usuario, para cumplir con el fortalecimiento de la normativa y el control de la inscripción de los usuarios, por último, la interconectividad de información en el registro de datos no permite mejorar el procesos y manejo de información, por lo que, es necesario el uso de herramientas de gestión para garantizar un servicio de calidad.

Es preciso mencionar que en la dependencia de la institución SUNARP- Abancay, le pertenece a Cuzco como sede central; además, la documentación y administración de los procesos en la sede de Abancay presenta limitaciones sobre las disposiciones documentarias, y se prolonga los tiempos de respuesta en los usuarios. Asimismo, los registros de inscripciones por solicitudes, todavía se realizan de manera manual, para validar los pagos en caja; además, los linderos de inscripción por independización deben ser validados y proyectados, de forma similar, sobre la compra a de vehículos y bienes; sin embargo, la sistematización de información aún depende de Cusco, por ende, requieren una validación de la sede central y el monitoreo sobre la búsqueda de fichas RENIEC, SUNARP sistema interno por rubros. Por tanto, es de relevancia el estudio para los servidores públicos de la SUNARP Abancay y para los pobladores del departamento, ya que existe la necesidad aplicar un gobierno electrónico en la mejora de políticas públicas en la SUNARP de Abancay y en otros órganos del Estado, que continúan deficientes, y por tanto generan incomodidad y falta de participación con la ciudadanía.

2.2. Definición del problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017?

2.2.2. Problemas específicos

a) ¿De qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los **resultados** de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017?

b) ¿De qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017?

c) ¿De qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los procesos internos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017?

2.3. Intención de la investigación

La intención de la investigación aportar información sobre el gobierno electrónico y su implicancia en las políticas públicas sobre el órgano estatal SUNARP en Abancay.

2.4. Justificación

La justificación teórica, permite que la investigación sea una propuesta que, contribuirá a los nuevos conocimientos con profundidad que se encontrarán sobre las características, según el gobierno electrónico y las políticas públicas en Abancay. La información de esta investigación será valiosa para los investigadores y especialistas en este campo de investigación en Abancay, porque servirá de antecedente o teoría.

En lo metodológico, la investigación se valdrá del método científico con un enfoque cualitativo y con un instrumento propuesto, para la recolección de datos de una entrevista, que se puede tomar con referencia a trabajos posteriores. Por todo lo expuesto, el presente proyecto se justifica debido a su alto valor metodológico.

Por último, el estudio contribuirá a mejorar la comprensión del gobierno electrónico, considerando también las políticas públicas en Abancay, en sus diferentes entidades del Estado. La población en Abancay será la beneficiada, porque permite que se tenga un mejor acceso a información en tiempo real, así como gestionar documentos de manera ágil y sin burocracia, por consiguiente, se puede solicitar y realizar documentos de forma virtual. La información de esta investigación será valiosa tanto para servidores públicos, estudiantes y pobladores de Abancay, por que ayudará a mejorar los procesos administrativos y, por lo tanto, disminuirá la tasa de documentos no respondidos. Por todo lo expuesto, el presente proyecto se justifica socialmente.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Establecer cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.

2.5.2. Objetivos específicos

- a) Analizar de qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los resultados de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.
- b) Evaluar cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.
- c) Analizar de qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los procesos internos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Acceso al campo

El presente trabajo se ha realizado en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay en el año 2017, por ser parte de esta institución, se tuvo acceso al campo, donde se consiguió la información directa y acceso a la institución. Asimismo, las dificultades que se presentaron durante la investigación fueron en el año 2020, por las restricciones del Estado de Emergencia Nacional (COVID 19), el acceso limitado (suspensión de labores presenciales); sin embargo, se ha logrado el acceso para el desarrollo del estudio; asimismo, se recurrió a libros físicos, repositorios, entre otras plataformas digitales, con acceso a información para sostener la parte teórica y el análisis de la unidad del estudio.

3.2. Selección de informantes y situaciones observadas

3.2.1. Población

Moore (2005) dice que la población está compuesta por el grupo de individuos de los cuales queremos obtener información. En este caso, la población lo conformaron 20 colaboradores de la Sunarp de Abancay en el año 2017.

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Gallardo (2017) señala que el muestreo no probabilístico, no utiliza la ley del azar ni cálculo de probabilidades; siendo por conveniencia o circunstancias el alcance de datos (p. 65). El muestreo de la investigación del estudio será por conveniencia, debido a la facilidad de acceso a recolección información para los instrumentos.

3.3. Estrategias de recogida y registro de datos

3.3.1. Enfoque de investigación

El método general que se empleará en este estudio será el método científico, que viene a ser un medio para llevar los problemas intelectuales, no cosas, ni instrumentos, ni hombres; por consiguiente, se puede aplicar a cualquier campo de estudio, el método científico aborda un problema claramente delimitado para crear conocimiento científico (Lino Quispe, 2009). Esta investigación empleará el método científico porque se aborda el problema del gobierno electrónico, y se delimita en un tiempo y espacio determinado, frente al problema planteado.

El enfoque de la investigación es cualitativo y de método inductivo, que se centra en comprender los fenómenos de estudio desde diferentes perspectivas, analizando la investigación suplementaria con bases teóricas, documentos de casos prácticos, relacionándolos con los objetivos propuestos. (Hernández et al., 2014) se enfoca en comprender cómo funcionan los fenómenos e investigar desde el punto de vista participantes entendiendo su contexto.

3.3.2. Tipo de investigación

Fue básica. Las investigaciones básicas son aquellas investigaciones en las cuales no se resuelve un problema inmediatamente, pero ayudan a resolverlo y está basada en encontrar hallazgos, descubrimientos y soluciones (Salinas, 2011). Esta investigación será básica porque se buscará encontrar las características del gobierno electrónico, mas no, se basa en resolver el problema. Aunque, la investigación si puede servir a largo plazo si se continua en la misma línea con otras investigaciones.

3.3.3. Nivel de investigación

Será descriptivo comparativo. Se refiere a una investigación que se aboca a la descripción de algún fenómeno en forma total o parcial y que son nuevas para la ciencia, en otras palabras, se parte del supuesto que la descripción a realizarse nunca ha sido hecha. La descripción se fundamenta en la medición de uno o varios aspectos o características del fenómeno de interés (Salinas, 2011). La investigación será de nivel descriptivo comparativo debido a que se basará en la medición de varias características del gobierno electrónico en la aplicación en las políticas públicas.

3.3.4. Diseño de investigación

La presente investigación propone un diseño fenomenológico, en la fenomenología se estudia el mundo percibido y no un fenómeno en sí mismo de tal suerte que el sujeto y el objeto de estudio se unen por medio de la idea de “estar en el mundo”; el investigador se dirige al mundo percibido, entiende que la percepción permite el acceso a la vivencia (De La Cuesta, 20006).

3.3.5. Recogidas de datos

A. Técnica

Sánchez y Reyes (2015) la técnica de investigación es la entrevista, que muestra una gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se argumentan que una técnica de recolección implica un proceso complejo que recabará información de un fenómeno determinado, en base a los objetivos que se formularon en un estudio. En consecuencia, se vio por conveniente la utilización del acopio de datos y la entrevista en profundidad.

B. Instrumento

Como instrumento, se tomó en cuenta la guía de entrevista. Troncoso y Amaya (2017) definen la guía de entrevista como una estructura para una entrevista cualitativa, que tiene bloques temáticos y preguntas previstas para la entrevista, además que sirve como un contexto para el análisis de situaciones hipotéticas y actuales y tiene un doble propósito: evaluativo y de intervención.

3.3.6. Validación de instrumentos

El instrumento fue validado por juicio de expertos.

3.4. Análisis de datos y categorías

Los datos al ser de índole cualitativo, se desarrolló un análisis bajo el enfoque inductivo, es aquella forma de razonamiento en que la verdad de las premisas apoya, pero no garantiza la conclusión (Sánchez y Reyes, 2015).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de resultados

Los resultados del estudio se agruparon según los objetivos formulados en la investigación; de este modo se realizó un análisis de las preguntas de las entrevistas bajo el marco de los tres objetivos específicos y el objetivo principal.

4.1.1. Resultados del objetivo general

Para definir cómo es aplicado el gobierno electrónico en la mejora de las políticas públicas de la SUNARP, se preguntó a los colaboradores, en primer lugar, si hay agilidad en las ventanillas informativas en el portal web de la SUNARP; las respuestas a la primera pregunta, en su mayoría, fueron positivas, y de las pocas respuestas negativas, su justificación fue que el portal aún cuenta con deficiencias en su infraestructura, los medios tecnológicos, y los equipos, lo cual genera la insatisfacción de los usuarios; otra opinión dejó en claro que el problema no solo es de la entidad, sino de toda la gestión que realiza el Estado puesto que no se enfoca de una manera correcta en la adecuada presupuestación de los gastos que cubran un plan nacional que dé frutos generales y no solo parciales.

La segunda pregunta que se aplicó a los colaboradores fue sobre su opinión del uso de portales web como opción en los tramites documentarios de la entidad; las respuestas que se obtuvieron fueron positivas en su mayoría puesto que los entrevistados indicaron que son buenos, rápidos y necesarios; algunos colaboradores resaltaron que el uso de tecnologías en la gestión pública, como lo son los portales web, ayudan a que el ciudadano se acerque al Estado y se sienta satisfecho con la gestión que realice la entidad; así también, otros colaboradores agregaron que el uso

de los portales es positivo porque tiene influencia en el desarrollo tecnológico a fin de dar solución a los errores y a las demoras que se suele presentar en la entidad.

A los colaboradores también se preguntó si las ventanillas de trámite realizan actividades electrónicas eficientes; las respuestas obtenidas demostraron que la opinión fue dividida puesto que se registraron respuestas tanto positivas como negativas; estas últimas, por lo general, justificaban el hecho que aún hay aspectos por mejorar y que no es eficiente debido que no solo es decisión de la entidad, sino del Estado. Distinto a los resultados descritos, la mayoría de los colaboradores percibió que el desplazamiento de información es efectivo, aunque podría hacerse una mejora puesto que aún no lograr el nivel de efectividad deseado.

Cuando se hizo la pregunta sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios, también se identificó una mayoría de colaboradores que percibió que el servicio de los trámites documentarios a través de la plataforma web fue rápida, buena eficiente; solo algunos colaboradores resaltaron que dicho servicio puede mejorar si es que los tramitadores fuesen personas con la capacidad suficiente para dar solución a los problemas y no solo practicantes sin experiencia en trámites. Respecto a l seguimiento de los trámites, la mayoría de los colaboradores indicó que no hay problema con ello, puesto que el usuario puede consultar el estado de su trámite tanto de manera presencial como de manera virtual a través de la página Siguelo.

En lo que respecta a la dimensión uso del sistema virtual, se preguntó a los colaboradores si es que es necesario modernizar la atención presencial y si el acceso y uso de sistemas virtuales deben ser descentralizados; la respuesta en la gran mayoría de los colaboradores fue positiva, lo cual demuestra que la entidad es consciente que podría mejorar la atención presencial a los usuarios a través de una mejor infraestructura, de una atención rápida o de un trato más cordial; asimismo, debería mejorarse las plataformas digitales para que los usuarios porque existen personas que no tiene tiempo para hacer sus trámites de manera presencial o porque prefiere ser atendido por un sistema antes que por un profesional que no brinda una buena atención. Los colaboradores también respondieron si es que se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema

actual de la entidad; la mayoría dio una respuesta positiva dado que, de alguna manera u otra, sí se hacen mejoras en la tramitación documentaria.

Por último, en lo que respecta a la reducción de brechas, se identificó que los colaboradores, en su mayoría, consideran que el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información es una buena opción para las políticas públicas de la entidad puesto que se puede agilizar el trabajo que se realizan en las oficinas. También se identificó una respuesta unánime positiva respecto a la mejora de la atención de los servicios administrativos por la sistematización documentaria, entre las justificaciones está el hecho que muchos procesos se acelerarían y el usuario estaría más satisfecho. Finalmente, también se identificó que, si bien unos pocos colaboradores estuvieron en desacuerdo que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención, la mayoría de los entrevistados manifestó estar a favor.

Con lo descrito en los párrafos anteriores se evidencia que la SUNARP aplicó el gobierno electrónico en la mejora de sus políticas públicas a través de la implementación y mejora de los procesos digitales en sus diversos medios digitales, contribuyendo así al desarrollo de un óptimo gobierno electrónico que realiza sus procesos administrativos de manera destacada en beneficio del usuario para que esté más satisfecho y confíe más en todas las instituciones del país.

4.1.2. Resultados del primer objetivo específico.

Para determinar cómo se aplica el gobierno electrónico en la SUNARP en la optimización de las políticas públicas enfocadas en sus resultados, fue necesario – en primer lugar – analizar cómo se aplica el gobierno electrónico y – en segundo lugar – analizar la opinión de los colaboradores de la entidad sobre la implementación de un sistema estructurado con índices registrales actualizados para que la gestión de solicitudes se haga de la mejor manera posible. En lo que respecta a la aplicación del gobierno electrónico, los resultados de las entrevistas evidencian que la entidad realizó una adecuada aplicación del gobierno electrónico, porque sus integrantes hacían un buen uso del portal web, cumplían con los objetivos formulados, hacían un óptimo uso del sistema virtual, y se evidenció que se podía reducir las brechas.

Por otro lado, en lo que respecta a la opinión de los colaboradores de la entidad sobre la implementación de un sistema estructurado con índices registrales actualizados, se obtuvo una respuesta positiva unánime frente a dicha implementación, considerando que muchos de los entrevistados indicaron que sería bueno debido a que es necesario contar con un sistema de fácil manejo que les ayude a desarrollar su trabajo.

Cuando se les preguntó si el diseño de las políticas públicas mejoraría la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral, se identificaron, en su mayoría, respuestas positivas; contrariamente, de las respuestas negativas las justificaciones principales fueron que no es necesario que se dicten nuevas políticas porque solo basta con la actualización del sistema o porque el problema podría solucionarse con la implementación de mayor personal. En lo que concierne a la mejora de la inscripción y el acceso a la información con las tarifas de registro, unos pocos colaboradores consideraron que, efectivamente, hay mejoras en la inscripción y el acceso a la información; contrariamente, la mayor parte de los colaboradores consideró que las tarifas de registro no traen consigo una mejora porque son muy costosas y deberían de ser más accesibles o en todo caso debe aplicarse según la particularidad de cada caso.

A los colaboradores también se les preguntó sobre su punto de vista sobre el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejorar la sostenibilidad del servicio registral; los resultados de la entrevista demuestran que algunos colaboradores indicaron que el presupuesto asignado para el uso de tecnologías es el adecuado o es bueno; contrariamente, otro grupo de colaboradores señaló que dicho presupuesto no es suficiente y que se requieren ajustes para que la entidad pueda tener un mejor desempeño. Sobre los plazos de la ejecución de registro y atención de información, la mayor parte de los colaboradores entrevistados indicó que los plazos si son los adecuados, otro grupo con menor presencia indicó que no, que deberían hacerse modificaciones en los tiempos establecidos, y un mínimo grupo señaló que los plazos son correctos en algunos casos, por lo que, si se desea modificarlos, debería analizarse cada caso.

Finalmente, cuando se preguntó si se requiere implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad, todos los colaboradores que participaron en las entrevistas señalaron que sí es necesario que se implementen

dichas tasas registrales, entre los justificantes de dicha posición está la necesidad de mejorar la publicidad; además, existieron ciertos condicionantes de dicha posición, como la evaluación de cada población según el estado de su economía.

Para que la entidad pueda mejorar sus políticas públicas orientadas a los resultados a través de la aplicación del gobierno electrónico fue necesario implementar el ISO 9000 de Gestión de la Calidad, que viene a ser una norma internacional que alienta la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se implementa un sistema gestión de la calidad, como lo es el gobierno electrónico, a fin de mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. En esta línea, para que la entidad pueda funcionar de manera óptima requiere la identificación y gestión de diversas actividades que se relacionan entre sí, además de darle importancia al cumplimiento de los requisitos de un óptimo desenvolvimiento, a la necesidad de evaluar todos los procesos e identificar aquellos que aporten más valor a la entidad, al logro de objetivos, mejora del desempeño, y logro de mayor eficacia en los procesos, y a la mejora continua de cada proceso según las mediciones objetivas.

Con lo descrito en los párrafos anteriores se evidencia que la aplicación del gobierno electrónico en la SUNARP sí optimizó las políticas públicas orientadas a los resultados puesto que los entrevistados dejaron saber que las políticas actuales que aplica la entidad son los adecuados o están en proceso de mejora; con ello se evidencia que la entidad tiene en mente la aplicación de un gobierno electrónico que evidencie una buena gobernanza y una alta calidad democrática; para ello, se adhiere a todo lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que da por aprobado el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital cuyo propósito es promover el uso e implementación de tecnologías digitales en las actividades de las entidades públicas.

4.1.3. Resultados del segundo objetivo específico.

Como se mencionó anteriormente, según los resultados del análisis de las respuestas de los entrevistados, respecto a la aplicación del gobierno electrónico, la entidad aplicó adecuadamente los principios de gobierno electrónico dado que la mayoría del personal hacía uso del portal web y del sistema virtual logrando reducir las brechas en la población. En lo que respecta a la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios, cuando se preguntó a los entrevistados cuál era su opinión sobre la

estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores, algunos de los entrevistados indicó que la estructura era la adecuada y que sus índices de productividad destacaban, algunos otros indican que ambos aspectos eran los más óptimos, y otro grupo con menor proporción indicó que la estructura jerárquica era deficiente porque estaba muy centralizado y eso ocasionaba incomodidad a los usuarios; ello, además, provocaba que la productividad no sea la adecuada para los intereses de la entidad.

Por otro lado, cuando se preguntó si se cumplía con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo de la entidad, unos pocos colaboradores señalaron que la distribución en cuestión es la adecuada y que muestra de ello es la buena optimización de las actividades propias del proceso de inscripción; por el contrario, la mayor parte de los entrevistados señaló que la distribución no es la adecuada, principalmente porque las actividades de los procesos de inscripción son realizadas por practicantes, lo cual, evidentemente – en la mayoría de casos – no aporta a la optimización de las actividades en los procesos de inscripción, generando así disgusto en los usuarios.

Cuando se hizo la pregunta sobre su opinión sobre la necesidad de modernización de los servicios de inscripción a través de los medios digitales, se obtuvo una respuesta unánime positiva que se diferenció por su grado de aceptación, siendo que algunos colaboradores indicaron que la propuesta era muy buena o muy necesaria para acelerar con la gestión de los trámites y, en consecuencia, con la optimización de las actividades en los procesos de inscripción. Se identificó un resultado similar cuando se preguntó a los colaboradores si era necesario desarrollar programas y proyectos sociales que fortalezcan los servicios de uso de tecnología en los usuarios, puesto que los entrevistados respondieron unánimemente que sí o que es muy necesario lo mencionado para que la entidad desarrolle actividades más eficientes y eficaces en los servicios de inscripción.

Lo descrito hace evidente que la entidad aplica de manera adecuada el gobierno electrónico a fin de mejorar las políticas públicas orientadas a los usuarios, considerando que en la actualidad existen inhibidores que limitan una óptima adopción del gobierno electrónico por parte de los mismos usuarios. Como parte de su enfoque en el usuario, la entidad ha demostrado preocupación en ayudar a los

usuarios a hacer un uso óptimo de la tecnología, y en ser transparentes en la gestión de la información, considerando la no facilidad de implementar este sistema en las entidades públicas por los factores que están inmersos, como la voluntad de los colaboradores, el aspecto económico, social, cultural, político, y legal.

En este sentido, los resultados de la confianza en la satisfacción de la población están en función de la efectividad del sistema de gobierno electrónico; por lo tanto, las entidades del Estado, como lo es la SUNARP, necesitan garantizar que los procesos son de calidad al igual que las tecnologías de la información que se usan, ello con el propósito de que los usuarios tengan un espacio nuevo en el que pueden participar, de modo que se mejore el uso de Internet. Por otro lado, a diferencia de los países sub desarrollados, los de primer mundo tienen los elementos que se requieren para dar respuesta a lo que le ciudadano necesita; sin embargo, los países en camino al desarrollo no tienen la misma suerte, por lo que suelen fracasar debido a las innumerables causas particulares de cada país, como el aspecto económico, social, cultural, tecnológico, entre otros.

Conscientes de todo ello, la SUNARP desde hace algunos años atrás ha evidenciado su voluntad de modernizar sus gestión a través de una serie de reformas en aspectos administrativos, políticos y de gestión, con el propósito de disminuir las congestiones en las oficinas así como los errores administrativos que perjudican al usuario, eliminar los actos de corrupción, brindar información en tiempo real, disminuir los costos, aumentar los ingresos, y, sobre todo, aumentar la satisfacción de los colaboradores a fin de que vuelvan a tener confianza en las entidades públicas.

4.1.4. Resultados del tercer objetivo específico.

Para determinar de qué manera el gobierno electrónico es aplicado en pro de la mejora de las políticas públicas orientadas a los procesos internos, se preguntó a los colaboradores de la entidad, en primer lugar, si era necesario implementar módulos informativos de registro de información con alcance nacional para brindar un servicio de calidad; las respuestas fueron unánimes, sí debería implementarse dichos módulos, pero para ello, según lo argumentado por los colaboradores, es necesario que haya una estrecha relación entre todas las oficinas a nivel nacional y entre todos los niveles jerárquicos a fin de que el objetivo sea compartido y todos los esfuerzos de los colaboradores estén encaminados a un solo propósito; todo lo descrito, además

de una buena comunicación, demanda la implementación de herramientas tecnológicas que permitan una mejor gestión de gobierno electrónico.

También se preguntó a los colaboradores de la SUNARP si debería realizarse un análisis de la estructura de interconectividad, de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la entidad, si bien se registraron algunas respuestas negativas, la mayor parte de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que el análisis descrito es necesario. De igual manera, cuando se preguntó a los colaboradores si es que al implementar las herramientas de gestión en la toma de decisiones mejorarían los procesos administrativos dentro de la entidad, también se obtuvieron algunas respuestas negativas y algunas respuestas dudosas que indicaron que era posible que sí se evidenciara una mejora; a pesar de ello, el tipo de respuesta que primó fue el “sí”, que denotó que la mayor parte de los colaboradores estaba de acuerdo en que los procesos administrativos de la entidad serían mejores si se implementase herramientas de gestión para tomar decisiones en un marco de gobernanza electrónica.

Cuando se preguntó a los colaboradores su opinión sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos de la entidad, la percepción de todos fue positiva, resaltando que la implementación traerá mayor beneficio para el desarrollo de su trabajo, principalmente porque es un paso indispensable para que las expectativas de los usuarios sean cumplidas en el marco del uso de tecnologías de información para la mejora de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, y con el consecuente ahorro de horas hombre para la entidad y de costos y tiempo para los usuarios, ya que estos no tendrán la obligación de movilizarse a las oficinas de la entidad y, en algunos casos, optar por evitar la gestión documentaria por lo engorroso del trámite. Entre otras justificaciones, algunos colaboradores destacaron la importancia de la implementación de dicho sistema porque desde algunos años atrás, la entidad intentó desarrollar servicios que contribuyan al principio de gestión de la participación, dotando de las condiciones necesarias para que se pueda acceder a la información con mayor sencillez y así se simplifique el programa información los requisitos del programa con total efectividad. Finalmente, también se justificó la necesidad de la implementación del sistema porque se requiere que la gestión de la entidad se alinee a los tiempos dinámicos y de uso continuo de los aparatos electrónicos en la mayoría de usuarios.

Con todo lo descrito se hace evidente que con la aplicación del gobierno electrónico sí se puede optimizar las políticas públicas de la entidad en lo que refiere a los procesos internos de la entidad. Con este hallazgo se demuestra que el desarrollo del gobierno electrónico puede impactar en cualquier organización y en la gestión interna de las administraciones actuales del Estado, a través de actividades de re pensamiento de estructuras y procesos que parten del potencial que ofrecen las TIC. Debe tenerse en cuenta que las tecnologías solo son herramientas y que el cambio real se evidencia en el uso que se haga y la satisfacción que se genere.

El resultado anterior demuestra que la inversión en infraestructuras, equipos y programas informáticos es de real importancia no solo para la SUNARP sino para todas las entidades del Estado, pero no solo basta con introducir tecnología ya que no sería suficiente para gestionar cambios, sino requiere gestar estrategias de transformación en todos los niveles de la organización, rediseñar procesos, motivar a los colaboradores y modificar la cultura de toda la organización. Por lo tanto, se trata de lograr que las entidades del Estado, incluido la SUNARP, adopten un perfil protagónico en el uso de TICS, respondiendo de manera adecuada a las expectativas en el ámbito electrónico.

4.2. Discusión de resultados

4.2.1. Discusión para el resultado general.

De acuerdo con la categoría del gobierno electrónico y las políticas públicas, en este primer hallazgo se considera válido porque se ajusta a lo planteado por la Organización de Estados Americanos (OEA, 2010), según la cual, aplicar los principios de gobierno electrónico implica alinearse a una gestión moderna y actualizada, propia de la era digital, que ayude a lograr una serie de políticas públicas que da la oportunidad de ir a la vanguardia social a través de la sistematización y del uso de las tecnologías de la información, con el propósito de optimizar los niveles de eficiencia, transparencia y participación con la población.

De todos los antecedentes que se tomaron en cuenta y que se detallaron en el primer capítulo, se encontraron similitudes con la investigación que realizó Martínez (2021) en los municipios mexicanos de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García; según lo concluido por el autor, el gobierno electrónico constituye un instrumento indispensable para optimizar la gestión pública porque facilita que los trámites

administrativos se realicen con mayor celeridad y calidad en beneficio de la población, para de este modo, obtener mayor involucración de su parte, y garantizarles mayor transparencia y acceso a la información. De este modo, se espera que tanto la entidad como la población logren un bienestar común para toda la población. De igual manera, en la investigación que llevó a cabo Neyra (2022) en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe se concluyó que entre las ventajas que se obtuvo con la aplicación del gobierno electrónico estuvo la mejora de los niveles de eficiencia de la entidad y la satisfacción del usuario, resultado de la mejora de sus políticas públicas en lo que concierne a la comunicación entre ambas partes. Finalmente, también se encontraron similitudes con lo desarrollado por Flores (2022), según el autor, la modernización de la gestión pública a través de la aplicación del gobierno electrónico favorece el funcionamiento de las políticas públicas que se verá reflejado en su nivel de eficiencia.

4.2.2. Discusión para el resultado del primer objetivo específico.

En relación al primer objetivo específico, de la categoría del gobierno electrónico y la subcategoría perspectiva de resultado, con el análisis de los resultados que se obtuvieron, se determinó que el gobierno electrónico que aplica la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Abancay mejora las políticas públicas orientadas a los resultados ejecutando actividades de mejora de la accesibilidad de los usuarios a sus diversas plataformas y sistemas, respetando los plazos de atención y de registro de información, y diseñando un sistema con una óptima estructura que tenga índices registrales actuales que optimicen la atención de las diversas solicitudes que presentan los usuarios de la entidad. Este hallazgo demuestra que la Sunarp se preocupó en desarrollar una mejor atención que tenga satisfechos a sus usuarios y que les permita obtener mejores índices de aceptación y eficacia al solucionar los problemas de la población; de este modo, se buscó cumplir el propósito principal de toda entidad del Estado, que viene a ser la atención de la ciudadanía.

Lo que se halló en relación al primer objetivo específico es coherente y válido porque lo señalado en la Resolución N°046-/2014-SUNARP/SN (SUNARP, 2014) coincide con el hallazgo, puesto que se argumenta que la función principal de toda entidad del Estado es brindar servicios seguros, eficaces y de alta calidad a través de actividades de mejora de accesibilidad, de gestión, y de actualización constante acorde a las

necesidades de los usuarios. Entre los estudios que se realizaron con anterioridad, y cuyos resultados coinciden con lo hallado, está el que fue desarrollado por Martínez (2021) en México; según la conclusión a la que llegó el autor, el propósito de hacer uso de los medios digitales, en un marco de implementación de un gobierno electrónico, es lograr la reducción de brechas digitales, a través de estrategias y programas de inclusión que hagan posible que los usuarios, es decir la ciudadanía, emplee los instrumentos tecnológicos necesarios para que puedan realizar sus gestiones de una manera correcta y acorde a la modernidad del Estado.

4.2.3. Discusión para el resultado del segundo objetivo específico.

En relación al segundo objetivo específico, de la categoría gobierno electrónico con la subcategoría perspectiva para el usuario, con el análisis respectivo de las respuestas obtenidas en las entrevistas, se determinó que el gobierno electrónico que aplica la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Abancay mejora las políticas públicas orientadas a los usuarios, a través de una adecuada distribución de sus recursos humanos sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo, de la modernización de los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales, y del desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios. Con este hallazgo se demuestra que la Sunarp se preocupó en brindar a sus usuarios las herramientas más importantes para que pueden realizar sus trámites y gestiones de una manera sencilla y eficiente, de modo que puedan sentirse satisfechos y despreocupados por tener que asistir de manera presencial a las instalaciones de la entidad para realizar trámites sencillos.

La Resolución N°046-/2014-SUNARP/SN (SUNARP, 2014) valida lo descrito en el párrafo anterior porque uno de sus argumentos es que toda entidad pública debe trabajar en la mejora de su imagen a través de un mayor y mejor contacto con la ciudadanía, del diseño de un plan de publicidad, así como de un plan de relaciones públicas con las cuales el ciudadano pueda mantener informado y actualizado de todas las decisiones y actividades que realice la institución. De igual manera, según lo planteado por Arcentales y Gamboa (2019), aplicar un gobierno electrónico ayuda a que la información se comparta y procese de manera acelerada primando el objetivo de los usuarios, es decir, de la ciudadanía.

Además de las bases teóricas descritas, se identificaron diversos estudios cuyos resultados coinciden con lo que se halló en este estudio; es así que la investigación que realizó Martínez (2021) en México llegó a concluir que la aplicación del gobierno electrónico es utilizado como un instrumento indispensable para optimizar la gestión pública a través de una mayor involucración y participación de la ciudadanía, la cual podrá verse comprometida con el desarrollo de sus instituciones si se encuentra satisfecha con la atención que recibe por parte de estas. Neyra (2022) también llegó a una conclusión similar, según el autor, ejecutar un gobierno electrónico ayuda a que la población se vea más comprometida con el desarrollo de las instituciones puesto que se sentirá más identificada con estas a raíz de la óptima relación que se haya gestionado antes.

Como se evidenció en el apartado anterior, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos aplicó el gobierno electrónico en la mejora de las políticas públicas enfocándose en los resultados, en los usuarios y en sus procesos internos, todo ello a través del correcto uso del portal web y de su sistema virtual, del cumplimiento de objetivos institucionales, y de la disminución de las brechas entre el ciudadano y las instituciones y entidades del Estado; esto supone que la entidad cumplió con los principios básicos del gobierno electrónico al acercarse a sus usuarios y al brindarles las herramientas necesarias para que puedan realizar sus trámites administrativos de una manera sencilla y rápida, y para que puedan acceder a la información que por ley les es permitido acceder.

4.2.4. Discusión para el resultado del tercer objetivo específico.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, de categoría gobierno electrónico y la subcategoría procesos internos, y luego de haberse analizado las respuestas de los entrevistados, se determinó que el gobierno electrónico que aplica la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Abancay mejora las políticas públicas orientadas a los procesos internos a través de la implementación de módulos informativos de registro de información con alcance nacional, del uso de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos, y del desarrollo de un sistema de información registral para la organización de información del registro de datos. Con esta información se valida que la entidad, en su afán de satisfacer los intereses de sus usuarios, realiza mejoras



en su propia gestión digital interna para que sus procesos se realicen una manera óptima de acuerdo a las necesidades de la población y para cumplir sus objetivos institucionales.

Lo hallado se considera válido porque la resolución N°046-/2014-SUNARP/SN (SUNARP, 2014) señala que uno de los fines de la entidad es realizar una gestión descentralizada, innovadora y potente, para lo cual es necesario contar con instrumentos tecnológicos de alta calidad que garanticen que los servicios administrativos y registrales se desarrollen de manera eficiente. También se considera que lo señalado en la teoría de Arcentales y Gamboa (2019) respalda lo encontrado en la presente porque asegura que la aplicación del gobierno electrónico puede mejorar la capacidad de desarrollo de los procesos en las instituciones del Estado, de un modo acelerado y general.

Entre los estudios con resultados idénticos, está el que realizó Martínez (2021) en México, y el que desarrolló Fabiani (2017) en Ecuador; en el caso del primero, se concluyó que la implementación del gobierno electrónico requiere que se adopten medidas de seguimiento y medición con los cuales se pueda desarrollar mejores procesos de atención a la ciudadanía basada en la innovación y la satisfacción del usuario. En el caso del segundo estudio, se llegó a la conclusión que la ejecución de un adecuado gobierno electrónico repercute de manera positiva en la mejora institucional de cualquier entidad del Estado, lo cual supone una mejora en sus procesos internos.

CONCLUSIONES

El gobierno electrónico establece que su aplicación en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017 mejora sus políticas públicas orientadas a los resultados, a los usuarios, y a los procesos internos de la entidad, a través del uso óptimo del portal web y de su sistema virtual, del cumplimiento de objetivos institucionales, y de la disminución de las brechas entre el ciudadano y las instituciones y entidades del Estado.

Al analizar, la manera como se aplica el gobierno electrónico en la mejora de las políticas públicas orientadas a los resultados de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay, existe la mejora de las políticas públicas orientadas a los resultados realizando actividades de mejora de la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral, cumpliendo con los plazos de registro y atención, y diseñando un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes.

Según la evaluación de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017, la aplicación del gobierno electrónico en la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios a través de una adecuada distribución del personal optimiza las actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo, la modernización de los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales, y genera el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios, además, de fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios

El gobierno electrónico según el análisis de su aplicación en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017, esta mejora sus políticas públicas orientadas a los procesos internos de la entidad, a través de la implementación de módulos informativos de registro de información con alcance nacional, del uso de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos, y del desarrollo de un sistema de información registral para la organización de información del registro de datos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al director regional de la Sunarp de Abancay ordenar la organización de actividades de difusión con los que se informe a la población la posibilidad de realizar sus trámites documentarios a través de las plataformas web que cuenta con diversas herramientas para facilitarle un trámite inmediato sin la necesidad de hacer colas que le quiten tiempo.

Se recomienda al gobierno central del Perú desarrollar un programa general de aplicación de gobierno electrónico que pueda aplicarse en todas las entidades del Estado para que la transformación digital en el Perú sea eficiente y se obtengan mejores resultados en beneficio de los usuarios de las entidades.

Se recomienda a todas las entidades públicas del Perú realizar campañas de difusión de los diversos trámites o actividades a las que los usuarios pueden acceder; ello con el fin de que el usuario peruano se acostumbre a hacer uso las plataformas digitales.

Se recomienda al director regional de la Sunarp de Abancay ordenar la mejora y constante mantenimiento de las plataformas con las que cuenta la entidad a fin de que los usuarios se sistema satisfechos y se acostumbren a realizar sus trámites de manera virtual.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango, X., Estrada, O., y Hernández, J. (2018). Análisis de los portales web en la gestión gubernamental de los municipios del Estado de Nuevo León, México. *Journal Estudios de Administración*.
- Arcentales, R., y Gamboa, J. (2018). *Impacto de gobierno electrónico en la gestión pública*. Ecuador: Grupo Compás.
- Arcentales, R., y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, 3(26), 1-12. recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Armas, R., y Armar, A. (2015). *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y Algunas consideraciones*.
- Ayala, A., y Hernandez, J. (2014). Los presupuestos participativos, una estrategia de diálogo entre los ciudadanos y autoridades. In Ayala A. *Nuevas avenidas de la democracia contemporánea*. UNAM, 75-90.
- Banco Mundial. (20 de Abril de 2022). *Desarrollo digital*. Obtenido de El Banco Mundial aporta conocimientos y financiamiento para ayudar a cerrar la brecha digital en el mundo, y garantizar que los países puedan sacar pleno provecho de la revolución del desarrollo digital en marcha. recuperado de : <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Revista de políticas y Problemas Públicos*, 1(14). doi:https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
- Bonet, J., y Serrano, M. (2022). Barcelona como laboratorio de innovación democrática (2015-2020). *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD)*, 4(15), 22-36. doi:<https://doi.org/10.15304/ricd.4.15.8018>

- Cámara de Comercio Exterior [COMEX]. (2022). *De gobierno electrónico a Gobierno Digital*. Lima.
- Casillas, C. (2015). *Guía Práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas*. Madrid: AEVAL.
- CEPAL. (Abril de 2018). *Monitoreo de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe eLAC2018*. Obtenido de Desarrollo productivo y empresarial: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43444-monitoreo-la-agenda-digital-america-latina-caribe-elac2018>
- CEPAL. (Marzo de 2022). *Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. Obtenido de Agenda 2030: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47811-gobierno-digital-pieza-clave-la-consolidacion-estados-democraticos-paises-sica>
- CEPLAN. (2018). *Guía de Políticas Nacionales*. Lima: Gobierno del Perú.
- Cero, B. (18 de Mayo de 2022). *Paraguay continúa avanzado en su proyecto de gobierno electrónico*. Recuperado de <https://brechacero.com/paraguay-continua-avanzado-en-su-proyecto-de-gobierno-electronico/>
- Cespedes, H. (2010). *E- gobierno*. Global Group.
- Cisneros, J. (2018). *Modelo de gobierno electrónico para municipios con marginación socioeconómica*. Chalco, México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Clickner, A. (4 de Noviembre de 2019). *All About the Importance of Public Policy*. Recuperado de Mining Journal: <https://www.miningjournal.net/life/monday-in-business/2019/11/all-about-the-importance-of-public-policy/>
- Compton, M., y 't Hart, P. (2019). *Great Policy Successes*. Pensilvania, Estados Unidos: OXFROD.
- Córdova, R., Escudero, F., y Salazar, S. (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14357-14369. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404

- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión de los distritos de la provincia de San Román 2019*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado.
- Criado, I., y García, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. México: Scielo.
- De La Cuesta, C. (20006). *La teoría fundamentada como herramienta de análisis*. Medellín Colombia.
- Decreto Supremo N° 060-PCM. (2001). *Portal del Estado Peruano*. Presidencia de Consejo de Ministros.
- Delgado Felipe. (2016). *Propuesta de modelo de Gobierno Electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. México D.F.: Conacyt.
- Delgado, A., y Céspedes, F. (2022). Contextos importantes de la gestión pública actual. *Sciendo Journal*, 25(1), 95-102. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.013>.
- Díaz , T., y Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre el gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Euroamericana*.
- DS N° 004-PCM, D. S. (2008). *Aprueban Reglamento de la Ley 29091*. PCM.
- Erasto, M. (2017). Los Portales Web y el Gobierno Electrónico en algunos municipios del Estado de Veracruz.
- Espinoza, C. (2010). *"Metodología de la investigación tecnológica"*. Huancayo (Junín): Imagen Gráfica S.A.C.
- Espinoza, C. (2010). *Metología de investigación tecnológica* (Primera ed.). Huancayo, Perú: Gráfica SAC. Recuperado el 21 de marzo de 2022, de <https://ciroespinoza.files.wordpress.com/2012/01/metodologc3ada-de-investigac3b3n-tecnolc3b3gica.pdf>
- European Commission. (12 de Noviembre de 2021). *Digital Economy and Society Index 2021:overall progress in digital transition but need for new EU-wide efforts*. recuperado de https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_21_5481

- Fabiani, B. (2017). *Gobierno Electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad Posgrado.
- Flores Ynna. (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Lima: SCIELO.
- Flores, Y. (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado.
- Franchina, S., y Kestelboim. (2018). *Economía Política*. Buenos Aires, Argentina: Maipue.
- Gobierno de Chihuahua. (27 de Julio de 2022). *Implementa Gobierno del Estado la plataforma "Justicia Digital" para la eficiencia y transparencia de las acciones y servicios de la FGE*. Obtenido de <https://chihuahua.gob.mx/prensa/implementa-gobierno-del-estado-la-plataforma-justicia-digital-para-la-eficiencia-y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Eduaction.
- Huaira, Y. (2021). *Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública para mejorar la gestión pública del gobierno regional de Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Empresariales, Unidad de Posgrado.
- Lahera, E. (2004). *Política y Políticas Públicas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Lau, Y. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.27
- Lino Quispe, J. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP).



- López, J. (2016). *El Gobierno Electrónico y los Servicios Públicas del Marco Legal Español*. Madrid: Scielo.
- Madhu, N. (1 de Junio de 2021). *What is Public Policy and Why is it Important?* Obtenido de University of the People: <https://www.uopeople.edu/blog/what-is-public-policy/>
- Maita-Cruz, Y., Flores-Sotelo, W., Mata-Cruz, Y., y Cotrina-Aliaga, J. (2022). Inteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 331-340. recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471695>
- Martínez, E., Garza, R., López, J., Borges, J., y Céspedes, M. (2018). Procedimiento de mejora de los sistemas de información para el establecimiento de un. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, V(2), 1-17.
- Martínez, F. (2017). *Gobierno electrónico en América Latina, Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*.
- Martínez, P. (2021). *Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García*. Michoacán, México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Economía, División de Estudios de Posgrado.
- Merino, M. (2010). *Participación Ciudadana en Democracia*. México: Instituto Federal Electoral.
- Moore, D. (2005). *Estadística aplicada básica*. Barcelona, España: Antoni Bosh Editor.
- Morales, R. (2010). *Pontificia Universidad Católica Del Perú*. Obtenido de Portal de Información y Opinión legal: <http://dike.pucp.edu.pe>
- Mukherjee, I. (11 de Junio de 2019). *Policy Effectiveness and Capacity: Two Sides of the Design Coin*. recuperado de Tandf: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/25741292.2019.1632616>
- Naciones Unidas. (4 de Abril de 2022). *Especialistas coinciden en importancia del Gobierno digital en la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo*

Sostenible. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/notas/especialistas-coinciden-importancia-gobierno-digital-la-implementacion-la-agenda-2030>

Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL.

Neyra, E. (2022). *Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académica de Maestría en Gestión Pública.

Núñez, Á. (2014). Dogmática Jurídica. *Eunomia. Revista en cultura de la legalidad*, 245-260.

OEA. (2010). *Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Americas*. recuperado de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGestiónPúblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Oppliger, M. (Marzo de 2018). *Modernización del Estado y gobierno electrónico*. Obtenido de <https://ellibero.cl/opinion/modernizacion-del-estado-y-gobierno-electronico/>

Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2022). *Secretaría de Asuntos Políticos*. recuperado de; https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

Paco, W. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2021*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Empresariales, Unidad de Posgrado.

PCM. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú* (Primera ed.). Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Pichihua, S. (6 de Enero de 2022). *Gobierno digital: en el 2022 se comenzará a medir el Índice de Innovación Digital*. recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia->

gobierno-digital-el-2022-se-comenzara-a-medir-indice-innovacion-digital-875806.aspx

Pichuhua, S. (29 de Julio de 2022). *Agenda digital al Bicentenario tiene un avance del 95% de cumplimiento*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-agenda-digital-al-bicentenario-tiene-un-avance-del-95-cumplimiento-854461.aspx>

Pusp, J., y Shareful, I. (2018). E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries. *MDPI Journal*, 10(6). doi:<https://doi.org/10.3390/su10061882>

Resolución Ministerial N° 200-PCM. (2010). «*Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública*». PCM.

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporaneos*, VII(48), 1-16. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

Ruiz, D. (31 de Agosto de 2022). *¿Qué es una Política Pública?* Obtenido de Universidad Latina de América: <https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>

Ruiz, D., y Cadéas, C. E. (Julio-Septiembre de 2005). *Universidad Latina de América*. Obtenido de *¿QUÉ ES UNA POLÍTICA PÚBLICA?*: <https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>

Salinas, P. J. (2011). *Metodología de la investigación científica*. Merida: Universidad de Los Andes.

Sánchez, H., y Reyes, M. (2015). *Metodología y diseños en la Investigación*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Schneider, C. (2007). *La participación ciudadana en los gobiernos locales: contexto político y cultura política. Un análisis comparado de buenos aires y Barcelona*. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra.

- Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso- Carabayllo, 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública.
- Silva, D., y Heredia, D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad distrital de la Victoria. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e innovación*, 8(1), 179-194. recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Singh, A., Capano, G., y Ramesh, M. (2019). Anticipating and Designing for Policy Effectiveness. *Policy and Society*, 38(1), 1-13. doi:<https://doi.org/10.1080/14494035.2019.1579502>
- SUNARP. (2014). *Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N°046-/2014-SUNARP/SN*. SUNARP, Lima.
- SUNARP. (2015). *SUNARP*. recuperado de: <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>
- SUNARP. (2019). *Información institucional*. recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/institucional>
- Tellez. (2016). *Metodología para la implementación del documento electrónico en la UMNG casi de estudio Oficina de Planeación*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas.
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Buenos Aires, Argentina: Universidad San Andrés.
- Torres, J. (2016). Gobierno Electrónico: la nueva generación pública a la gobernanza. 1-13.
- Valdiviezo, M. (Enero de 2013). La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla. *Gestión pública y desarrollo*, A9-A12.
- Valeriano, G. (2000). *Para Entender la Economía Política (y la Política Económica)*. México, México: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos.



Valeriano, L. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43),31-43.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16951>



ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	Categorías y sub categorías	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los resultados de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017? • ¿De qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar de qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los resultados de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017. • Evaluar cómo el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017. • Analizar de qué manera el gobierno electrónico se aplica en la mejora de las políticas públicas orientadas a los procesos internos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017. 	<p>Categoría Dependiente:</p> <p>Políticas Públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva de resultados • Perspectiva de usuarios • Proceso internos <p>Categoría independiente:</p> <p>Gobierno electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del portal web • Cumplimiento de objetivos • Uso del sistema virtual • Reducción de brechas 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básico</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Método General:</p> <p>Científico</p> <p>Diseño:</p> <p>Fenomenológico</p>	<p>Población:</p> <p>20 colaboradores de la oficina</p> <p>Muestra:</p> <p>20 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico, por conveniencia</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Ficha de entrevista</p>

Anexo 2

Matriz de operaciones

Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Sub Categoría	Indicadores	Escala
<p>Gobierno electrónico</p>	<p>El gobierno electrónico, permite que la información adopte un conjunto de procesos de acceso a información (gestores) para mejora del servicio de consulta en los usuarios (beneficiarios), mejorando la capacidad de desarrollo de procesos dentro de las instituciones del Estado, de forma global y ágil (Arcentales y Gamboa, 2019).</p>	<p>Procesos de acceso a información para mejorar los servicios consulta a través del uso de portal web cumplimiento de objetivos, uso del sistema virtual y reducción de brecha.</p>	<p>Uso de portal web</p>	<p>Agilidad en ventanilla informativa Eficiencia en punto de enlace Ventanillas transaccionales</p>	<p>Nominal</p>
			<p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>Acercamiento con el gobierno Participación en toma de decisiones Reducción de costos</p>	
			<p>Uso del sistema virtual</p>	<p>Mejoramiento de servicios Modernización de gerencias Acceso a servicio públicos</p>	
			<p>Reducción de brecha</p>	<p>Servicio online Transacciones Integración vertical</p>	

Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Sub Categoría	Indicadores	Escala
<p>Políticas públicas</p>	<p>Las política públicas constituyen herramientas fundamentales, que permiten tomar acciones frente a los problemas de la sociedad para impulsar un cambio dentro de las instituciones gubernamentales (Benavente y Valdés, 2014).</p>	<p>Acciones frente a las problemáticas sociales para impulsar un cambio en los órganos gubernamentales por medio de políticas regulatorias, distributivas y redistributivas, estructura organizacional y acciones de gestión.</p>	<p>Perspectiva de resultados</p>	<p>Servicios de publicidad e inscripción registral, caracterizado por ser eficiente, seguro, eficaz, y de alta calidad</p>	<p>Nominal</p>
	<p>Perspectiva para el usuario</p>	<p>Garantizar las finanzas públicas.</p>	<p>Lograr posicionamiento de imagen.</p>		
	<p>Procesos internos</p>	<p>Descentralizar, innovar y fortalecer la prestación de servicios registrales.</p>	<p>Contar con herramientas tecnológicas, que sean innovadoras.</p>		

Anexo 3

Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Cod.

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Deberá dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

1.1. Apellidos y nombres

1.2. Sexo: F M 1.3. Edad: años

1.4. Cargo de ocupación

1.5. Área de trabajo

Instrucciones: A continuación, se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

N°	Entrevista
V1: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay?
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay?
3	¿ Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay?
Cumplimiento de objetivos	
4	¿ Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay?
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay?
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay?

Uso del sistema virtual	
7	¿ Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay?
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay?
9	¿ Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay?
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay?
11	¿ Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay?
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay?
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay?
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay?
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP?
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay?
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay?
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay?
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay?
20	¿ Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay?
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay?
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay?
Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP?
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay?



25	¿ Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay?
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay?

Anexo 4

Validación de instrumentos

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Huanca Torres Salustio Rolando
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Especialista - Poder Judicial
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	May buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha:

Salustio A. Huanca Torres
 ESPECIALISTA JUDICIAL
 MINISTERIO PÚBLICO FISCALÍA
 SUPLENTE DE FISCALÍA
 ADICIÓN DE FUNCIONES P. MAGISTERIA
 DNI. N° 88101
 teléfono N° 943 621787

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: HUGON GRANDE LEO TURIBOL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ESTUDIO JURIDICO
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha:

Hugon Grande Leo
 Experto del Instrumento de
 I.C.A.A. 883
 DNI. N° 210492880
 teléfono N° 297406998

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto:
CARDONA MOLINEROS SIBAZ CLATO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora:
JUEZ PAZ LETRADO - CORTE DE AGRICULTORES
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
.....
- 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

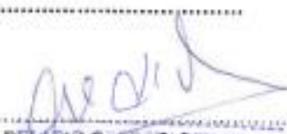
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha:


 Firma del Experto Informante
 JUEZ PAZ LETRADO
 DNI N°
 teléfono N° 951-958523

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Enriquez Carlos
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Poliz Judicial - Apurímac Juz. 2^a Juzgado con. Prefectura Alanya
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha:

Firma del Experto-Informante

DNI N° 23952913

teléfono N° 922476851

Anexo 5

Constancia de aplicación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PUBLICA	
Codigo: <input type="text"/>	
Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: este guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de el menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min	
1. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL	
1.1. Apellidos y nombres	Gutierrez Palomino Gaby
1.2. Sexo: F <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	1.3. Edad: 29 años
1.4. Cargo de ocupación	
1.5. Área de trabajo	Casa
Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.	
N° Entrevista	
VI: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? SI
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? Bueno
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? SI
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? SI
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? Bueno
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? SI
Uso del sistema Virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? SI
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? SI
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? Buena.
11	¿Considera Ud. que la sistematización documental mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? SI
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay?
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? SI
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? SI
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? NO
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay?
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? NO
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? SI
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay?
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? NO
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? Bueno
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? SI
Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? SI
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? SI
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? NO
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay?

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Codigo:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

- 1.1. Apellidos y nombres
 1.2. Sexo: F M
 1.3. Edad: años
 1.4. Cargo de ocupación
 1.5. Área de trabajo

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

Nº	Entrevista
VI: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>Papido y sencillos</i>
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>Buenos</i>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <i>Muy Bueno Alternativa</i>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <i>Bueno</i>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <i>SI</i>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <i>NO</i>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <i>Bueno</i>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <i>Adecuados</i>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <i>Muy Buenos</i>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <i>SI</i>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <i>SI</i>
26	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? <i>Bueno</i>

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

1.1. Apellidos y nombres: COBOJAL ZAVALA ELIZABETH

1.2. Sexo: F M

1.3. Edad: años

1.4. Cargo de ocupación: CAS- DIGITACION

1.5. Área de trabajo: Libro Diáreo

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

Nº	Entrevista
VI: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>Papicos y sencillos</u>
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>Buenos</u>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
Uso del sistema Virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>Si, y se esta realizando</u>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <u>Buena alternativa.</u>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <u>Buena opción</u>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <u>Si</u>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <u>NO, deberían ser mas accesibles</u>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <u>Buenos</u>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <u>Adecuadas</u>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <u>Muy buenos</u>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>

Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <u>Si</u>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? <u>Buena</u>

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Codigo:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

1.1. Apellidos y nombres:

1.2. Sexo: F M

1.3. Edad: años

1.4. Cargo de ocupación:

1.5. Área de trabajo:

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

V1: Gobierno electrónico

Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual

Nº	Entrevista
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? SI
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? ESTA BIEN, PERO QUEDA MEJORAR EN LA PARTE DIDACTICA
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? NO, LOS ACTIVIDADES ELECTRONICAS SON EXCLUSIVAS VIA PLATAFORMAS
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? SI
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? EFICIENTE
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? SI, A TRAVÉS DE STEVE LO
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? NO, TODA INFORMACION/A CUENTAS SEAN
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI, NEEDOS CONTINUA
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? SI
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? MUY BUENO, AHORRA TIEMPO AL USUARIO
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? SI SOBRE TODA TITULO ARCHIVADO.
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI, PERO AUN SON MUY AISLADOS P LEVANTO

V2: Políticas Públicas

Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:

Nº	Entrevista
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? SEDE LO IDEAL
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? NO SE NECESITA MAYOR RESERVA
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? NO, SON MUY COSTOSAS,
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? SI INSUFICIENTE
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? SI
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? SI, PERO NECESARIO SOBRE TODA PUBLICIDAD
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? NO MUY CLASICA
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? NO
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? MUY BUENO INCLUSIVE
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? SI

Nº	Entrevista
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? SI
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? SI
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? SI
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? BIENO

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Código:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

- 1.1. Apellidos y nombres
- 1.2. Sexo: F M
- 1.3. Edad: años
- 1.4. Cargo de ocupación
- 1.5. Área de trabajo

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

N°	Entrevista
V1: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? SI
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? SON NECESARIOS
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? SI
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? SI
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? MUY RAPIDAS
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? SI
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? SI
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? SI
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? MEJOR QUE ANTERIORMENTE
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? SI
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? SEMA NECESSARIO
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? SI
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? NO
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? BUENO
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? SI
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? SI
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? EXCELENTE
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? SI
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? MUY NECESARIO
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? SI

Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? SI
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? SI
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? SI
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? Excelente

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Código:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta debiera ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

- 1.1. Apellidos y nombres PAUPAR PAVUNA FAYO
- 1.2. Sexo: F M
- 1.3. Edad: 33 años
- 1.4. Cargo de ocupación ESP. CATASTRO
- 1.5. Área de trabajo CATASTRO

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

N°	Entrevista
V1: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>NO SON BUENOS</u>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <u>QUE AGILIZA EL TRABAJO</u>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <u>SI</u>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <u>SI</u>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <u>NO</u>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <u>SE DEBE DESCENTRALIZAR</u>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <u>SI</u>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>

Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <u>SI</u>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <u>SI</u>
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? <u>SI</u>

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Codigo:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Deberá dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

1.1. Apellidos y nombres:
 1.2. Sexo: F M
 1.3. Edad: años
 1.4. Cargo de ocupación:
 1.5. Área de trabajo:

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

Nº	Entrevista
VI: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>Deben ser mas sencillos</i>
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <i>NO en todos los actos</i>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <i>generalmente si</i>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>se debe mejorar en algunos aspectos</i>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>si de forma presencial y en la web</i>
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <i>si</i>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>si</i>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <i>si</i>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <i>se debe actualizar</i>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <i>si, los tramites se están mejorando</i>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>si</i>
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <i>seria de pocas cosas</i>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <i>NO, el sistema debe actualizarse</i>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <i>NO, debe realizarse de acuerdo al estudio de cada caso</i>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <i>NO es suficiente</i>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <i>Dependiendo de cada acto</i>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <i>Para ciertos sectores</i>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <i>Debe ser más descentralizado y se debe tomar en cuenta la realidad</i>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <i>No</i>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <i>será excelente</i>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <i>Es muy</i>
Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <i>si</i>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <i>si</i>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <i>si</i>
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay?

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Código:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

- 1.1. Apellidos y nombres: HERERA PARIOLA JUANA MARLENA
 1.2. Sexo: F M
 1.3. Edad: 32 años
 1.4. Cargo de ocupación: ABOGADA
 1.5. Área de trabajo: FORPRAP

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

N°	Entrevista
V1: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>Es un medio que permite y ayuda a los administrados poder realizar los trámites de manera rápida</u>
3	¿Considera que las ventanillas de trámite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>Es deficiente por que los que atienden no son profesionales con conocimientos tecnológicos son practicantes jóvenes que no atienden</u>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <u>NO Siempre</u>
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <u>Quisiera que si porque en la virtualidad no se ven los trámites</u>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>Si pero con profesionales no con practicantes</u>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los trámites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <u>cumple el mejoramiento</u>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <u>Es mejor que estar esperando en la oficina que no atienden, lo que no atienden es rápido</u>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documental mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <u>Si</u>
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <u>Sigue bueno</u>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <u>Si</u>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <u>NO</u>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <u>Sigue bueno</u>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <u>NO cumplen con los plazos</u>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <u>Si para el usuario que no tiene recursos económicos para pagar los trámites</u>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <u>Dificultad</u>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <u>NO por que solo se ven practicantes</u>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <u>Sigue bueno a pesar que mas se aproriamos con la formalización de los trámites</u>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <u>Si</u>

Página 1

Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <u>Si</u>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <u>NO</u>
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? <u>Me gusta</u>

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

26. Me gusta el nuevo sistema pero un sistema que permita brindar una información correcta por que si no es un sistema accesible.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA DE POSGRADO - MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO A GERENCIA PUBLICA	
Código: _____	
<p>Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se mantendrán bajo una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las mismas. Debe dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min</p>	
I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL	
1.1. Apellidos y nombres	Mg. <u>HUANAN GRANDE LINDO RIZIANT</u>
1.2. Sexo:	F <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>
1.4. Cargo de ocupación	<u>ABOGADO</u>
1.5. Área de trabajo	
I.3. Edad: <u>45</u> años	
Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.	
Nº	Entrevista
V1: Gobierno electrónico	
Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual	
Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? Nº
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? SI
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? SI
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? SI
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? NO
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? NO
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? SI
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? SI
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? SI
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? SI
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? SI
V2: Políticas Públicas	
Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:	
Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? SI
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? SI
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? SI
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? SI
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? SI
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? SI
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? SI
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? SI
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? SI
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? SI

Página 1

Procesos Internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? SI
24	¿Cree usted que se realiza un diagnóstico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? SI
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? SI
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? SI

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO- MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

Codigo:

Buen día Sr(a), esta guía de entrevista sirve para la recolección de la información acerca del gobierno electrónico y la aplicación en políticas públicas. Así las respuestas brindadas se ma una estricta confidencialidad debido a que son destinadas a los fines de esta investigación y no con otros fines. Nota: esta guía permitirá la transcripción eficaz para la grabación de las r dejar una pausa de al menos 2 segundos cuando termine de desarrollar cada pregunta. La formulación de cada pregunta deberá ser bien pronunciada. Tiempo sugerido: 20 min

I. INFORMACIÓN GENERAL Y PERSONAL

1.1. Apellidos y nombres

1.2. Sexo: F M

1.3. Edad: años

1.4. Cargo de ocupación

1.5. Área de trabajo

Instrucciones: A continuación se le presenta la relación de preguntas principales y relacionadas. Proceda a preguntar claramente y luego a grabar a una buena distancia en un espacio tranquilo donde no haya ruidos de fondo.

N°	Entrevista
----	------------

VI: Gobierno electrónico

Apertura: Buenos días a continuación le haré una serie de preguntas para la primera parte sobre el gobierno electrónico, por lo cual, usted puede responder de manera puntual

Uso del portal web	
1	¿Cree usted que hay agilidad en las ventanilla informativas en el portal web de la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
2	¿Qué opina sobre el uso de portales web como opción en los trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>descongestiona</i>
3	¿Considera que las ventanillas de tramite realizan actividades electrónicas eficientes en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
Cumplimiento de objetivos	
4	¿Considera Ud. que el desplazamiento de información es efectiva en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
5	¿Qué opina sobre la calidad de servicio de los tramites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>regular</i>
6	¿Se permite informar a los usuarios sobre el estado de trámites documentarios en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
Uso del sistema virtual	
7	¿Considera Ud. necesario el acceso y uso de sistemas virtuales descentralizados en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
8	¿Considera necesario la modernización de gerencias para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
9	¿Se cumple con la privacidad y el mejoramiento de los tramites documentarios por medio del sistema actual de la SUNARP Abancay? <i>NO</i>
Reducción de brechas	
10	¿Qué opina sobre el servicio en línea y la mejora electrónica en la sistematización de información en la SUNARP Abancay? <i>regular</i>
11	¿Considera Ud. que la sistematización documentaria mejoraría la atención de los servicios administrativos en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
12	¿Cree usted que existe una integración vertical de las áreas y dependencias descentralizadas para mejorar la atención de la SUNARP Abancay? <i>NO</i>

V2: Políticas Públicas

Segunda parte: Continuando con esta entrevista, de acuerdo a las políticas públicas:

Resultados	
13	¿Qué opina sobre contar con un sistema estructurado con índices registrales actualizados que mejore la atención de las solicitudes en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
14	¿Cree usted que el diseño de las políticas públicas mejora la accesibilidad de los usuarios en el sistema registral de SUNARP Abancay? <i>Si</i>
15	¿Cree usted que las tarifas de registro mejoran la inscripción y acceso a información en la SUNARP? <i>NO</i>
16	¿Qué opina el presupuesto de los proyectos institucionales sobre el uso de la tecnología para mejora la sostenibilidad del servicio registral en la SUNARP en Abancay? <i>Si</i>
17	¿Son correctos los plazos que determina la ejecución de registro y atención de información en la SUNARP Abancay? <i>NO</i>
18	¿Cree usted que es necesario implementar tasas registrales accesibles para servicios de inscripción y publicidad en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>
Usuarios	
19	¿Qué opina sobre la estructura jerárquica de la entidad y los estándares de productividad de los registradores de la SUNARP Abancay? <i>debe descentralizarse</i>
20	¿Se cumple con la distribución eficiente del personal sobre la optimización de actividades en el proceso de inscripción en las áreas de trabajo en la SUNARP Abancay? <i>NO</i>
21	¿Qué opina sobre modernizar los servicios de inscripción por medio de plataformas digitales de la SUNARP en Abancay? <i>Si</i>
22	¿Cree usted que es necesario el desarrollo de programas y proyectos sociales para fortalecer los servicios de uso de tecnología en los usuarios en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>

Procesos internos	
23	¿Considera necesario la implementación de módulos informativo de registro de información con alcance nacional para garantizar la calidad de servicio de la SUNARP? <i>Si</i>
24	¿Cree usted que se realiza un diagnostico estructural de la interconectividad de infraestructuras físicas, recursos y sistematización tecnológica en la SUNARP Abancay? <i>NO</i>
25	¿Se cumple con la implementación de herramientas de gestión en la toma de decisiones que mejoren los procesos administrativos dentro de la SUNARP Abancay? <i>NO</i>
26	¿Qué opina sobre la implementación de un nuevo sistema de información registral para la organización de información del registro de datos en la SUNARP Abancay? <i>Si</i>

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

Anexo 5

Base de datos

Base de datos de la variable gobierno electrónico

- Base de datos de Uso del portal web

1	2	3
SI	BUENO	SI
SI	RÁPIDO Y SENCILLO	SI
SI	RAPIDOS Y SENCILLOS	SI
SI	ESTA BIEN, PERO PUEDE MEJORAR EN LA PARTE DIRECTIVA	NO, LAS ACTIVIDADES ELECTRONICAS SON EXCLUSIVAS Y LA PLATAFORMA.
SI	SON NECESARIOS	SI
SI	SI	SI
SI	DEBEN SER MAS SENCILLOS	NO EN TODOS LOS ACTOS
SI	ES UN MEDIO QUE PERMITE Y AYUDA A LOS ADMINISTRADORES PODER REALIZAR LOS TRÁMITES DE INMEDIATO	NO
NO	SI	SI
SI	DESCONGESTIONA	SI
SI	SON NECESARIOS	SI
SI	SI	SI
SI	DEBEN SER MAS SENCILLOS	NO EN TODOS LOS ACTOS
SI	ES UN MEDIO QUE PERMITE Y AYUDA A LOS ADMINISTRADORES PODER REALIZAR LOS TRÁMITES DE INMEDIATO	NO
NO, De forma general podría decir que es algo deficiente	Bueno, y aportaría con la mejora y agilidad tanto de trabajadores como usuarios.	NO, aún se encuentra en adecuación.

• **Base de datos de Cumplimiento de objetivos**

4	5	6
SI	BUENOS	SI
SI	BUENOS	SI
SI	BUENOS	SI
SI	EFICIENTE	SI, A TRAVÉS DE SIGUELO
SI	MUY RAPIDAS	SI
NO	NO SON BUENOS	SI
GENERALMENTE SI	SE DEBE MEJORAR EN ALGUNOS ASPECTOS	SI DE FORMA PRESENCIAL Y EN LA WEB
NO	ES DEFICIENTE POR QUE LOS QUE ATIEDEN NO SON PROFESIONALES CONOCEDORES DEL TRÁMITE SON PRACTICANTES JOVENES QUE NO ENTIENDEN LA IMPORTANCIAS DE LOS TRÁMITES	NO SIEMPRE
SI	NO	NO
SI	REGULAR	SI
SI	MUY RAPIDAS	SI
NO	NO SON BUENOS	SI
GENERALMENTE SI	SE DEBE MEJORAR EN ALGUNOS ASPECTOS	SI DE FORMA PRESENCIAL Y EN LA WEB
NO	ES DEFICIENTE POR QUE LOS QUE ATIEDEN NO SON PROFESIONALES CONOCEDORES DEL TRÁMITE SON PRACTICANTES JOVENES QUE NO ENTIENDEN LA IMPORTANCIAS DE LOS TRÁMITES	NO SIEMPRE

• **Base de datos de Cumplimiento de objetivos**

7	8	9
SI	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI Y SE ESTA REALIZANDO	SI
NO, TODA INFORMACIÓN LA ENCUENTRAS	SI, MEJORA CONTINUA	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI
CLARO QUE SI PORQUE EN LA VENTANILLA NO SABEN ATENDER	SI PERO CON PROFESIONALES NO CON PRACTICANTES	CUMPLE EL MEJORAMIENTO
SI	SI	SI
SI	SI	NO
SI	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI
CLARO QUE SI PORQUE EN LA VENTANILLA NO SABEN ATENDER	SI PERO CON PROFESIONALES NO CON PRACTICANTES	CUMPLE EL MEJORAMIENTO
-	-	si, com o entidad debería realizar el manejo adecuado de la información
-	-	si, cua o entidad denoria remedianteizar el manejo adecuado de seguirá información
-	-	si, des o entidad demaría regobiernoizar el manejo adecuado de manera información

• **Base de datos de Cumplimiento de objetivos**

10	11	12
BUENA	SI	
MUY BUENA ALTERNATIVA	SI	SI
BUENA ALTERNATIVA	SI	SI
MUY BUENO, AHORRA TIEMPO AL USUARIO	SI SOBRE TODO TITULO ARCHIVADO	SI, PERO AUN SON MUY AISLADAS Y LENTAS
MEJOR QUE PROENCHIZ	SI	SI
QUE AGILIZA EL TRABAJO	SI	SI
SE DEBE ACTUALIZAR	SI, LOS TRÁMITES SERIAN GRANDES	SI
ES MEJOR QUE ESTAR ESPERANDO EN LA OFICINA LA ATENCIÓN, YA QUE NO ATIENDEN EFICIENTES	SI	SI
SI	SI	SI
REGULAR	SI	NO
MEJOR QUE PROENCHIZ	SI	SI
QUE AGILIZA EL TRABAJO	SI	SI
SE DEBE ACTUALIZAR	SI, LOS TRÁMITES SERIAN GRANDES	SI
ES MEJOR QUE ESTAR ESPERANDO EN LA OFICINA LA ATENCIÓN, YA QUE NO ATIENDEN EFICIENTES	SI	SI
en mejora,	si, sería mas agil	NO
en mejora,	si, aceleraria los procesos	si
en mejora,	si, ayudaria conocer el proceso del servicio	no

Data de la variable políticas públicas

- Base de datos de Resultados

13	14	15	16	17	18
SI	SI	NO		NO	SI
BUENO	SI	NO	BUENA	SI	SI
BUENA OPCIÓN	SI	NO, DEBERIAN SER MAS ACCESIBLES	BUENA	SI	SI
SERIA LO IDEAL	NO SE NECESITA MAYOR PERSONAL	NO, SON MUY COSTOSOS	ES INSUFICIENTE	SI	SI, MUY NECESARIO SOBRE TODO PUBLICIDAD
SERIA NECESARIO	SI	NO	BUENO	SI	SI
SI	SI	SI	NO	NO	SI
SERIA DE FACIL ACCESO	NO, EL SISTEMA DEBE ACTUALIZARSE	NO, DEBE REALIZARSE DE ACUERDO AL ESTUDIO DE CADA CASO.	NO ES SUFICIENTE	DEPENDIENDO DE CADA ACTO	PARA CIERTOS SECTORES
SERIA BUENO	SI	NO	SERIA BUENO	NO CUMPLEN CON LOS PLAZOS	SI PERO DE ACUERDO A LA REALIDAD ECONOMICA DE LA POBLACIÓN
SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI	SI	NO	SI	NO	SI
SERIA DE FACIL ACCESO	NO, EL SISTEMA DEBE ACTUALIZARSE	NO, DEBE REALIZARSE DE ACUERDO AL ESTUDIO DE CADA CASO.	NO ES SUFICIENTE	DEPENDIENDO DE CADA ACTO	PARA CIERTOS SECTORES
SERIA BUENO	SI	NO	SERIA BUENO	NO CUMPLEN CON LOS PLAZOS	SI PERO DE ACUERDO A LA REALIDAD ECONOMICA DE LA POBLACIÓN
SI	SI	SI	SI	SI	SI
SERIA NECESARIO	SI	NO	BUENO	SI	SI
SI	SI	SI	NO	NO	SI
SERIA DE FACIL ACCESO	NO, EL SISTEMA DEBE ACTUALIZARSE	NO, DEBE REALIZARSE DE ACUERDO AL ESTUDIO DE CADA CASO.	NO ES SUFICIENTE	DEPENDIENDO DE CADA ACTO	PARA CIERTOS SECTORES
SERIA BUENO	SI	NO	SERIA BUENO	NO CUMPLEN CON LOS PLAZOS	SI PERO DE ACUERDO A LA REALIDAD ECONOMICA DE LA POBLACIÓN

SERIA DE FACIL ACCESO	NO, EL SISTEMA DEBE ACTUALIZARSE	NO, DEBE REALIZARSE DE ACUERDO AL ESTUDIO DE CADA CASO.	NO ES SUFICIENTE	DEPENDIENDO DE CADA ACTO	PARA CIERTOS SECTORES
SERIA BUENO	SI	NO	SERIA BUENO	NO CUMPLEN CON LOS PLAZOS	SI PERO DE ACUERDO A LA REALIDAD ECONOMICA DE LA POBLACIÓN
SI	SI	SI	SI	SI	SI

• **Base de datos de Usuarios**

19	20	21	22
	NO	BUENO	SI
ADECUADOS	SI	MUY BUENAS	SI
ADECUADOS	SI	MUY BUENAS	SI
NORMAL, CLASICA	NO	MUY BUENA INICIATIVA	SI
EXCELENTE	SI	MUY NECESARIO	SI
SE DEBE DESCENTRALIZAR	NO	SI	SI
DEBE SER MAS DESCENTRALIZADO Y SE DEBE TOMAR EN CUENTA LA REALIDAD	NO	SERIA EXCELENTE	ES MUY NECESARIO
DEFICIENTES	NO PORQUE SOLO ATIENDEN TRABAJADORES PRACTICANTES	SERIA UNA BUENA OPCION QUE NOS VA A PERMITIR ARRIEGAR CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	SI
SI	SI	SI	SI
DEBE DESCENTRALIZAR	NO	SI	SI
DEBE SER MAS DESCENTRALIZADO Y SE DEBE TOMAR EN CUENTA LA REALIDAD	NO	SERIA EXCELENTE	ES MUY NECESARIO
DEFICIENTES	NO PORQUE SOLO ATIENDEN TRABAJADORES PRACTICANTES	SERIA UNA BUENA OPCION QUE NOS VA A PERMITIR ARRIEGAR CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	SI
SI	SI	SI	SI
EXCELENTE	SI	MUY NECESARIO	SI
SE DEBE DESCENTRALIZAR	NO	SI	SI
DEBE SER MAS DESCENTRALIZADO Y SE DEBE TOMAR EN CUENTA LA REALIDAD	NO	SERIA EXCELENTE	ES MUY NECESARIO

DEFICIENTES	NO PORQUE SOLO ATIEDEN TRABAJADORES PRACTICANTES	SERIA UNA BUENA OPCION QUE NOS VA A PERMITIR ARRIEGAR CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	SI
DEBE SER MAS DESCENTRALIZADO Y SE DEBE TOMAR EN CUENTA LA REALIDAD	NO	SERIA EXCELENTE	ES MUY NECESARIO
DEFICIENTES	NO PORQUE SOLO ATIEDEN TRABAJADORES PRACTICANTES	SERIA UNA BUENA OPCION QUE NOS VA A PERMITIR ARRIEGAR CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	SI
SI	SI	SI	SI

● **Base de datos de Procesos internos**

23	24	25	26
SI	SI	NO	
SI	SI	SI	BUENA
SI	SI	SI	BUENA
SI	SI	SI	BUENO
SI	SI	SI	EXCELENTE
SI	SI	SI	SI
SI	SI	SI	
SI	NO	NO	SERIA BUENO EL NUEVO SISTEMA PERO UN SISTEMA QUE PERMITA BRINDARNOS INFORMACIÓN COMPLETA PORQUE SINO SERIA UN SISTEMA INSERVIBLE.
SI	SI	SI	SI
SI	NO	NO	SI
SI	SI	SI	EXCELENTE
SI	SI	SI	SI
SI	SI	SI	
SI	NO	NO	SERIA BUENO EL NUEVO SISTEMA PERO UN SISTEMA QUE PERMITA BRINDARNOS INFORMACIÓN COMPLETA PORQUE SINO SERIA UN SISTEMA INSERVIBLE.
-	si	aveces	-

Anexo 6

Fotografía de visita a las instalaciones de la institución



Anexo 7

Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno.



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Juan José Álvarez Camacho,
identificado con DNI 41016940 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Derecho Administrativo y Gerencia Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Gobierno electrónico y su aplicación en políticas públicas
en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos
Abril - 2017 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de Junio del 20 23

FIRMA (obligatoria)



Huella

Anexo 8

Autorización para el depósito de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Juan José Álvarez Samacho,
identificado con DNI 410169410 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Derecho Administrativo y Justicia Pública,
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Gobierno Electrónico y su Aplicación en políticas Públicas
en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos
Alvarado - 2017 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 29 de Junio del 20 23

FIRMA (obligatoria)



Huella