



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La planeación estratégica de tecnologías de la información  
de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos,  
sede central, Lima, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Francisco Fernando Juárez Regalado

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2018**

## **Página del Jurado**

---

Presidente del jurado

---

Secretario del jurado

---

Vocal del jurado

**Dedicatoria:**

A Dios por darme la salud y las fuerzas para poder terminar este trabajo de investigación, a mis padres a quien les debo todo lo que he logrado hasta el día de hoy, y finalmente a mi esposa y a mis hijas por el apoyo que me han brindado en todo momento.

**Agradecimiento:**

A mis colegas docentes de la UCV, por los sabios consejos que me brindaron.

A mis compañeros de trabajo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp, por brindarme su apoyo para la realización del trabajo de investigación en la institución en la cual laboro desde hace más de una década.

Francisco

## Declaración de autoría

Yo, Francisco Fernando Juárez Regalado, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017”, en 93 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 10 de marzo de 2018

El autor

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp, sede central, Lima, 2017”, cuyo objetivo fue: Describir el plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.7 Objetivos	26
<b>II. Método</b>	<b>28</b>
2.1. Diseño	29
2.2. Variables y operacionalización	31
2.3. Población, muestra y muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
<b>III. Resultados</b>	<b>37</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>43</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>47</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>49</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>51</b>

<b>Anexos</b>	55
Anexo 1: Artículo científico	56
Anexo 2: Matriz de consistencia	70
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	74
Anexo 5: Base de datos	80
Anexo 6: Copia de pantalla de la prueba de confiabilidad	81
Anexo 7: Otras evidencias: Balanced scorecard propuesto para el PETI de la Sunarp	82



## Índice de tablas

Tabla 1: Sunarp – zonas registrales	20
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable: planeación estratégica de TI	33
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la variable planeación estratégica de TI	34
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cuestionario del PETI de la Sunarp	35
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	35
Tabla 6: Confiabilidad del cuestionario del PETI de la Sunarp	36
Tabla 7: Niveles de percepción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017	38
Tabla 8: Niveles de percepción de la dimensión planeación de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017	39
Tabla 9: Niveles de percepción de la dimensión desarrollo de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017	40
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión control de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017	41
Tabla 11: Niveles de percepción de la dimensión acción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017	42

## Índice de figuras

Figura 1: Organigrama de la Sunarp	19
Figura 2: Registros de la Sunarp	20
Figura 3: Niveles de percepción de la variable planeación estratégica de TI	38
Figura 4: Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable planeación estratégica de TI	39
Figura 5: Niveles de percepción de la dimensión desarrollo de la variable planeación estratégica de TI	40
Figura 6: Niveles de percepción de la dimensión control de la variable planeación estratégica de TI	41
Figura 7: Niveles de percepción de la dimensión acción de la variable planeación estratégica de TI	42

## Resumen

La presente investigación titulada: La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017, tuvo como objetivo general describir la percepción del plan estratégico de tecnologías de la información de la Sunarp, Sede Central 2017.

Se empleó el método analítico-sintético, la investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue el no experimental: transversal. La población estuvo formada por los 30 trabajadores no directivos de la Oficina General de Tecnologías de la Información – OGTI de la Sunarp, se realizó un censo, es decir el instrumento se aplicó a por toda la población. La técnica usada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión: Existen evidencias suficientes para afirmar que la percepción de la planeación estratégica de Tecnologías de la Información – TI de la Sunarp es mala para un 33,3% de encuestados, regular para un 53,3% de encuestados y buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos permite afirmar de la planeación estratégica de TI de la Sunarp se puede mejorar para lograr mejores resultados.

*Palabras claves: Planeación estratégica, tecnologías de la información, Sunarp.*

## Abstract

This research entitled: The strategic planning of information technologies of the National Superintendence of Public Registries, headquarters, Lima, 2017, had as general objective to describe the perception of the strategic plan of information technologies of the Sunarp, Headquarters Central 2017.

The analytical-synthetic method was used, the research by purpose was applied level was descriptive, focus quantitative; from design non-experimental: transversal. The population consisted of 30 non-directive workers of the General Office of Information Technology - OGTI of Sunarp, a census was carried out, that is, the instrument was applied to the entire population. The technique was used to collect data the survey and data collection instrument was questionnaire which was duly validated through expert judgment and determined its reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The following conclusion was reached: There is sufficient evidence to affirm that the perception of the strategic planning of Information Technology - IT of the Sunarp is bad for 33.3% of respondents, regular for 53.3% of respondents and good for 13.3% of respondents, which allows us to affirm the strategic planning of IT of the Sunarp can be improved to achieve better results.

*Keywords: Strategic planning, information technology, Sunarp.*

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

La planeación de la tecnología de la información – TI es una tarea que se realiza con seriedad en empresas que consideran la planeación como una herramienta clave para el éxito, sobre todo en países desarrollados o en empresas transnacionales.

La Information Systems Audit and Control Association - ISACA (2012) señaló:

La planeación estratégica de las TI es una tarea compleja y crítica que requiere una estrecha coordinación entre la unidad de negocio de la organización y los planes estratégicos de las tecnologías de la información – PETI (p.57).

Control Objectives for Information and related Technology - COBIT es el marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa propuesto por ISACA, que es una institución referente a nivel mundial en lo que respecta a auditoría y control de TI.

En nuestro país el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2002) que es la institución que se encarga de dirigir los sistemas nacionales de estadística y también de informática del Perú, Mediante resolución jefatural resolvió:

Artículo 1.- Aprobar la “Guía teórico práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información - PETI”.

Artículo 2.- Los órganos conformantes del Sistema Nacional de Informática deberán elaborar el PETI de su institución, en base a la Guía Teórico Práctica aprobada en el Artículo 1 de la presente Resolución (p.1).

Desde el año 2002 no se han publicado actualizaciones de la guía teórica práctica elaborada por el INEI. En nuestro país las instituciones públicas elaboran sus respectivos PETI para cumplir con la normatividad vigente, pero muchas de estas instituciones no usan este plan como una herramienta que les permita lograr sus objetivos, como lo recomienda COBIT, esto puede ser uno de las causas el bajo nivel del gobierno electrónico en nuestro país en comparación con países desarrollados.

Por su parte, la Sunarp (2016) señaló en su PETI vigente:

La incorporación de TI en los procesos de la entidad debe realizarse en base a una planificación institucional con visión y objetivos claros, alineada a los objetivos institucionales y con un enfoque de soporte efectivo a sus procesos (p.5).

El PETI vigente de la Sunarp, está basado en COBIT, sin embargo, se percibe que no se está tomando en cuenta este plan, en la toma de decisiones relacionadas a las TI de la Sunarp.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Trabajos previos internacionales.**

La presente investigación se respalda en los trabajos previos internacionales de Aguirre (2017) en su tesis sobre el *plan informático de la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo - UTEQ* para optar el grado de Maestro por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador, planteó como objetivo diseñar el plan informático para la gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC de la unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC de la UTEQ. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue mixto; el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por el líder y analistas de la unidad de TIC, docentes y alumnos de la UTEQ, la muestra por 422 estudiantes y no especifica el tipo de muestreo que ha usado. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, la observación y la entrevista; los instrumentos de recolección de datos usados fueron el cuestionario, la guía de observación y la guía de entrevista, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) Se determina que el software usado en la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones es legal (b) Los servidores que administra la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones son de suficiente tecnología para el funcionamiento de las aplicaciones y plataformas web y (c) La comunicación ofrece soporte para el desempeño eficiente y eficaz al proceso de enseñanza aprendizaje y gestión administrativa de la universidad.

Por su parte, González (2013) en su investigación sobre *creación de un plan estratégico de tecnologías de la información y comunicación, orientado a mejorar los procesos de inter aprendizaje en el instituto superior pedagógico Belisario Quevedo en el año 2012* para optar el grado de Maestro por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, planteó como objetivo crear un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETIC, orientado a mejorar los procesos de inter aprendizaje en el Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo en el año 2012. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por docentes y alumnos del Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo, no especifica el tamaño de la muestra, y tampoco indica el tipo de muestreo que ha usado. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos usado fue el cuestionario, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) La elaboración de un PETIC es indispensable dentro de las instituciones, (b) Los docentes deben utilizar las TIC para aprender y enseñar, ofreciendo así un elevado grado de inter-aprendizaje, (c) Las TIC a utilizar deben tener organización, planificación y evaluación los mismos serán participativos, objetivos, flexibles y sistemáticos procurando incrementar el inter-aprendizaje en el aula y (d) La incorporación de TIC en el inter-aprendizaje de la comunidad educativa en el aula, permitirán mejorar los procesos de docencia, aplicación tecnologías y generación de proyectos.

Asimismo, Solano, Riascos y Aguilera (2013) en su artículo sobre *determinantes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información - PESI en las Pequeñas y Medianas Empresas - PYMES colombianas: Caso Santiago de Cali – Colombia* de la revista Entramado, Cali, Colombia, planteó como objetivo analizar los procesos de planeación estratégica de sistemas de información en 107 *pequeñas y medianas empresas* registradas en la cámara de comercio de Santiago de Cali hasta el 2012. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue exploratorio y descriptivo, el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por las pequeñas y medianas empresas ubicadas en Cali, que fueron registradas en la cámara de comercio hasta el año 2012, la muestra estuvo formada por 107 empresas, el muestreo usado fue probabilístico. Las



técnicas que empleó fueron la observación y la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de observación, que fueron debidamente validados y determinado su confiabilidad. Llegó a la siguiente conclusión: Las pequeñas y medianas empresas de Cali que no implementan un PESI son aquellas de menor tamaño y tienen una posición tecnológica débil.

### **Trabajos previos nacionales.**

Entre los trabajos previos nacionales destaca Estremadoyro (2018) quien en su investigación sobre *propuesta de método de formulación del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones en empresas del estado. Caso: empresa de generación eléctrica XYZ* para optar el grado de Maestro por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo por objetivo proponer un método para formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETIC en empresas del Estado, caso: Empresa de Generación Eléctrica XYZ. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por las 61 empresas del estado pertenecientes al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, la muestra por las 16 empresas del estado del sector eléctrico bajo el ámbito del FONAFE, más otras 37 de otros sectores, el muestreo fue probabilístico. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) El método propuesto es útil y aplicable en empresas del Estado, recoge principalmente los marcos de trabajo globalmente aceptados; COBIT en lo que respecta al gobierno de TIC, IT balanced scorecard en cuanto a la formulación y control de los emprendimientos TIC y el análisis FODA y (b) El método propuesto para la formulación del PETIC cumple con los requerimientos de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI y FONAFE, por tanto es aplicable en cualquier empresa del Estado y por similitud a las Entidades del Estado.

Asimismo, Salvador (2015) en su investigación sobre *elaboración de un PESI para la mejora de la gestión administrativa y académica en la academia pre-*

*universitaria Engels* para optar el grado de Maestro por la Universidad Nacional de Trujillo, planteó como objetivo elaborar un PESI para mejorar la gestión administrativa y académica en la academia pre-universitaria Engels – El Porvenir - Trujillo. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue explicativo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue experimental: pre experimental: transeccional. La población estuvo conformada por los 300 trabajadores y alumnos que conforman la institución, se realizó un censo, es decir el instrumento se aplicó a por toda la población. Las técnicas usadas fueron la encuesta, observación y entrevista, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a la siguiente conclusión: El factor crítico de éxito del área de informática que influye en el logro de los objetivos es poner en marcha el PESI que permita cubrir los requerimientos de información, acorde con el presupuesto de la academia.

Por su parte, Flores (2015) en su investigación sobre *modelo directriz para la formulación del PESI en los gobiernos regionales del Perú* para optar el grado de Maestro por la Universidad de Piura, planteó como objetivo plantear un modelo directriz y guía para la formulación del PESI con el propósito de facilitar la identificación de los requerimientos estratégicos de los sistemas de información y las TI de los gobiernos regionales en el Perú. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue explicativo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por los gobiernos regionales del Perú, la muestra por los gobiernos regionales del Perú, que han presentado herramientas de gestión de tecnologías de información: El Plan Operativo Informático – POI en los años 2013 y 2014 acorde a la Normatividad del Estado Peruano, el muestreo fue no probabilístico. Las técnicas usadas fueron la encuesta, observación y entrevista, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a la siguiente conclusión: Se ha logrado obtener como producto de la tesis el modelo directriz y alineamiento para las etapas del PESI, con el propósito que los gobiernos regionales busquen su desarrollo en la sociedad de la información y del conocimiento, con el uso estratégico de las TI.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Contexto de estudio: Sunarp.

La Sunarp es una institución altamente especializada en derecho registral, y tiene oficinas descentralizadas en todo el territorio nacional. En los registros públicos, se inscriben inmuebles, vehículos, empresas, personas naturales, etc.

En la publicación Memoria Anual 2014, se encuentra publicado el nuevo organigrama de la Sunarp, que se muestra en la siguiente figura:

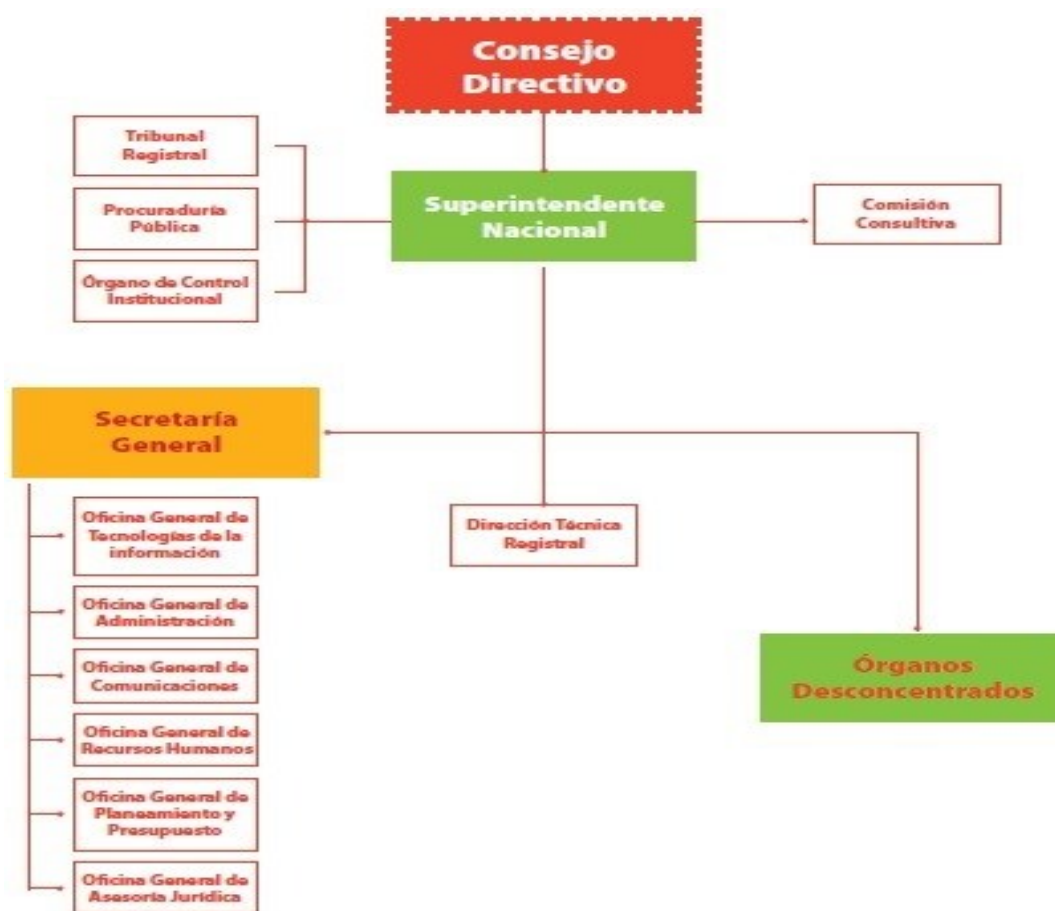


Figura 1: Organigrama de la Sunarp.

Fuente: Sunarp (2015). Memoria anual 2014, Lima: Sunarp. p. 13.

Actualmente la Sunarp tiene 14 zonas registrales, que tienen independencia administrativa, cada una de ellas es una unidad ejecutora. El detalle de las zonas registrales se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

*Sunarp - Zonas Registrales*

Sede	Zona Registral
LIMA	Sede Central
	Zona Registral N° IX
PIURA	Zona Registral N° I
CHICLAYO	Zona Registral N° II
MOYOBAMBA	Zona Registral N° III
IQUITOS	Zona Registral N° IV
TRUJILLO	Zona Registral N° IV
PUCALLPA	Zona Registral N° VI
HUARAZ	Zona Registral N° VII
HUANCAYO	Zona Registral N° VIII
CUSCO	Zona Registral N° X
ICA	Zona Registral N° XI
AREQUIPA	Zona Registral N° XII
TACNA	Zona Registral N° XIII
AYACUCHO	Zona Registral N° XIV

Los registros del sector público se agrupan en cuatro grandes registros, los cuales se muestran en la siguiente figura:

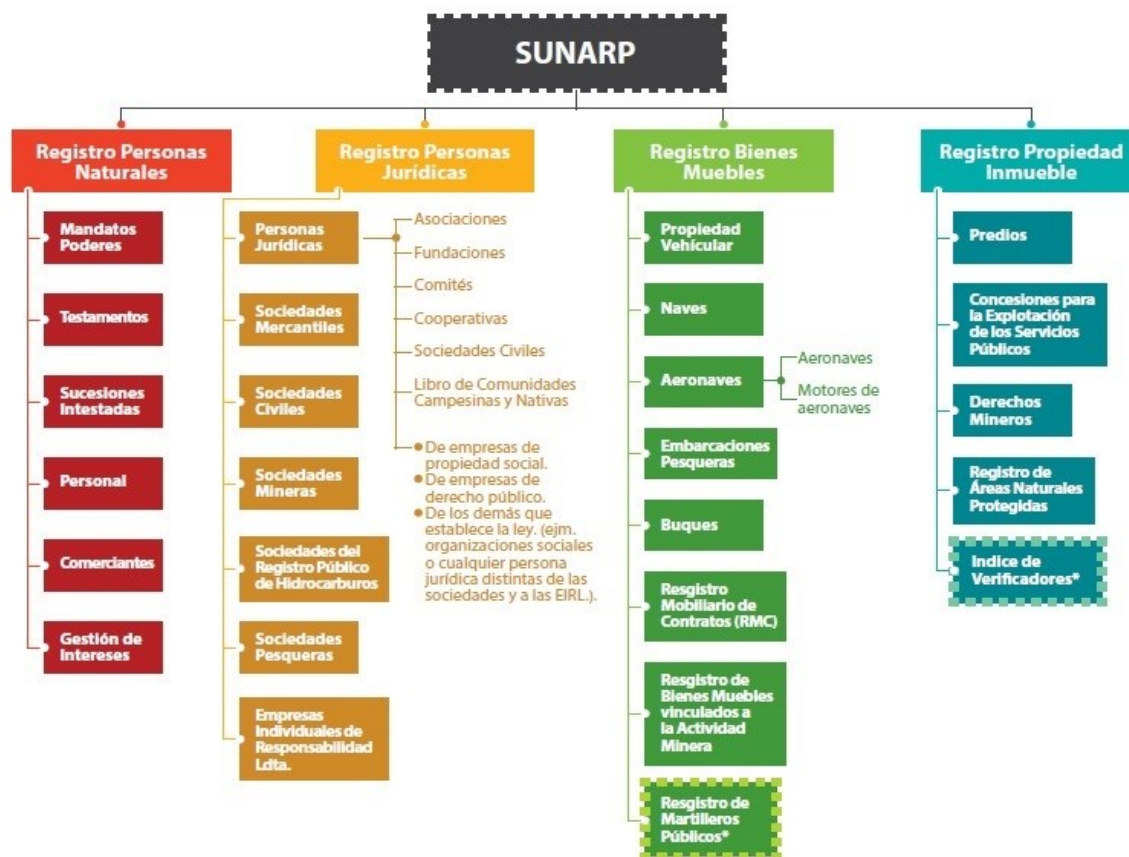


Figura 2: Registros de la Sunarp.

Fuente: Sunarp (2015). Memoria anual 2014, Lima: Sunarp. p. 11.

### **Planeación estratégica.**

García y Valencia (2012) definieron la planeación estratégica de la siguiente manera:

La planeación estratégica es un proceso que orienta a la dirección de una organización a alcanzar sus objetivos, es decir que hay que seguir una serie de pasos que le permitan determinar la estrategia o estrategias para alcanzarlos. Esta estrategia estará integrada por las políticas, los programas, los procedimientos y presupuestos que se desarrollarán en todos los niveles de la organización. La dirección sólo determina hacia dónde va la organización y los demás niveles definirán cómo alcanzar lo deseado para la empresa (p.12).

Una empresa sin un plan estratégico, se le podría considerar como una embarcación sin un rumbo fijo, que no sabe cuál es su destino final o adonde quiere llegar.

Goodstein, Nolan y Pfeiffer (1998) la definen como:

El proceso por el cual los miembros guía de una empresa prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo. Esta visión del estado futuro de la organización señala la dirección en que se deben desplazar las organizaciones, y la energía para comenzar ese desplazamiento (p.5).

Una empresa siempre debe tender a crecer, a superarse; si una empresa no tiene ninguna ambición, está condenada a desaparecer ya que la competencia es muy fuerte en el ámbito empresarial.

Lerma y Bárcena (2012) definieron la planeación estratégica de la siguiente manera:

Es principalmente la labor de diseñar el futuro con visión de largo plazo, estableciendo las acciones, tiempos y recursos para lograr lo que se quiere y puede ser y hacer (p.18).

La planeación estratégica no debe quedar en un documento, que es el plan estratégico, sino que todas las acciones que se realicen en la empresa deben estar relacionadas a uno de los objetivos propuestos en el plan.

### **Balanced scorecard – BSC.**

Apaza (2010) definió el balanced scorecard de la siguiente manera:

El BSC es una herramienta útil para dirigir empresas proactivamente a corto y a largo plazo. Su eficacia radica en una buena concepción de sus fundamentos, una aplicación completa que implique a la dirección de la empresa (p.173).

El autor, contador público de nacionalidad peruana, incluye en su libro interesantes ejemplos de cómo implementar el BSC.

Kaplan y Norton (2004) afirmaron al respecto:

El marco para la creación de valor en entidades públicas y las organizaciones sin fines de lucro, es similar al marco para el sector privado, aunque con algunas diferencias importantes. Primero, la máxima definición de éxito para las entidades públicas y las organizaciones sin fines de lucro es su capacidad de alcanzar su misión (pp. 30-31).

La amplia experiencia de los autores en la implementación de la herramienta de gestión BSC en entidades públicas, organizaciones sin fines de lucro, y empresas privadas les permite diferenciar el diseño de esta herramienta para entidades del sector público. Los autores plantearon usar una herramienta de monitoreo del plan estratégico como el BSC para poder revertir estos fracasos de los planes estratégicos a nivel mundial.

Villajuana (2013) sobre el BSC manifestó:

El BSC deberá mostrar las desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, con esta base, debe permitir agilizar y simplificar la toma de nuevas decisiones efectivas. En conclusión, el propósito del BSC es conocer, controlar y aumentar la efectividad por encima de la competencia o de un patrón de referencia determinado (p. 33).

La Sunarp no está usando actualmente un BSC, es decir no se ha implementado un tablero de comando que permita monitorear el cumplimiento del plan estratégico institucional.

Blanco (2012) sobre la implantación del BSC manifestó:

La implantación del BSC no es sencilla, porque está sujeta a un conjunto de factores organizacionales y técnicos. Los factores técnicos están relacionados directamente con características del BSC, tales como la falta de una estrategia coherente de las perspectivas del sistema, la ambigüedad de los objetivos del mapa estratégico, la selección errónea de las metas y los indicadores, y la falta de conexión entre las iniciativas elegidas y los objetivos. Los factores organizacionales están relacionados con la naturaleza de la organización y su reacción ante el nuevo sistema (p.53).

El BSC se puede implementar no solamente para monitorear el Plan Estratégico Institucional - PEI, sino también para monitorear otros planes menores alineados al plan principal.

Ballvé (2008) sobre el balanced scorecard manifestó:

Al igual que un simulador de vuelo, el BSC ha de incorporar el complicado conjunto de relaciones causa-efecto entre las variables críticas, incluyendo los adelantos, los retrasos y los bucles de retroalimentación que describen la trayectoria y el plan de vuelo de la estrategia (p.248).

El autor hace referencia de las relaciones causa-efecto entre las variables críticas, estas relaciones se pueden detallar en un mapa estratégico, que es una herramienta de gestión propuesta por Kaplan y Norton y que constituye otro gran aporte de estos autores a la gestión empresarial.

Kaplan y Norton (2011) propusieron lo siguiente:

El BSC proporciona un marco que considera la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro diferentes perspectivas:

Finanzas. El crecimiento, la rentabilidad y el riesgo desde la perspectiva del accionista.

Clientes. La creación de valor y diferenciación desde la perspectiva del cliente.

Procesos internos. Los distintos procesos que crean satisfacción en los accionistas y clientes.

Aprendizaje y crecimiento. La creación de un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la empresa. (p.173).

Para realizar la presente investigación se ha elaborado un prototipo de BSC, el cual se detallará más adelante.

### **Planeación estratégica de tecnologías de la información.**

Turban, Mc Lean y Wetherbe (2001) acerca de la variable del presente trabajo de investigación, señalaron:

El tema del planeamiento de TI es muy importante para los usuarios de las TI, por las siguientes razones:

- Los usuarios de las TI realizan el planeamiento de TI para sus propias áreas de TI
- Los usuarios de las TI deben participar en el planeamiento de TI corporativo y por lo tanto deben comprender el proceso
- El planeamiento de TI corporativo determina cómo será el aspecto de la infraestructura de la misma, la cual afectará el futuro de cada área de la empresa (p. 611)

Es importante que todos los trabajadores de la OGTI conozcan el contenido del PETI, para que de esta manera todos puedan concentrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos planteados en el plan.

La Sunarp (2016) en su PETI vigente, señaló:

La OGTI, formula su plan estratégico de tecnologías de la información, el cual define el enfoque tecnológico para la Sunarp, la forma como este enfoque se aplica en sus procesos y servicios y la manera como se implanta en la institución (p. 5).

A la fecha no todos los trabajadores la OGTI de la Sunarp, conocen el contenido de este plan y tampoco se está siguiendo esta hoja de ruta tecnológica, como se plantea en el PETI.



## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

### **Problema específico 1.**

¿Cuáles son los niveles de conocimiento del plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

### **Problema específico 2.**

¿Cuáles son los niveles de percepción del desarrollo de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

### **Problema específico 3.**

¿Cuáles son los niveles de percepción del control de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

### **Problema específico 4.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de las medidas correctivas de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica.**

La presente investigación describió la planeación estratégica de tecnologías de la información de una institución pública, no hay muchas investigaciones referentes al tema. La mayoría de las instituciones públicas publica en su página web su PETI, pero no hay información disponible acerca del cumplimiento de los objetivos planteados en dichos planes.

Los resultados del presente trabajo de investigación pueden servir de referencia a los organismos del estado responsables de la normatividad en materia de informática y gobierno digital como la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI.

### **Justificación Práctica.**

La presente investigación permitió conocer la situación real del PETI de la Sunarp. De esta manera el presente trabajo de investigación es una contribución a las entidades del sector público, ya que muchas de ellas no le dan la importancia debida a sus respectivos planes estratégicos de tecnologías de la información. Los funcionarios públicos pueden tomar como referencia los resultados de la presente investigación, para tomar decisiones que permitan que su institución pueda dar un mejor servicio al ciudadano usando TI moderna.

### **Justificación Metodológica.**

La presente investigación, al usar el método científico, plantea una metodología para describir la planeación estratégica de tecnologías de la información, los instrumentos validados y usados en la presente investigación podrían ser usados por otros trabajos de investigación que aborden problemas similares.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar los niveles de percepción de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.

### **Objetivo específico 1.**

Determinar los niveles de conocimiento del plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.

### **Objetivo específico 2.**

Determinar los niveles de percepción del desarrollo de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.

**Objetivo específico 3.**

Determinar los niveles de percepción del control de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.

**Objetivo específico 4.**

Determinar los niveles de percepción de las medidas correctivas de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.

## **II. Método**

## **2.1 Diseño**

### **Método.**

El método empleado fue el analítico-sintético.

Bernal (2010) definió el método analítico-sintético de la siguiente manera;

Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (p.60).

La presente investigación descompone la variable en estudio en cuatro dimensiones, para estudiarlas en forma individual y luego las integra para estudiar la planeación estratégica de TI de la Sunarp de manera integral.

### **Enfoque.**

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron:

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se pueden evitar pasos. El orden es riguroso, aunque, se puede redefinir alguna fase (p.4).

En nuestro medio se usa más el enfoque cuantitativo, y también hay más bibliografía disponible para este enfoque, por lo que se optó por usar este enfoque.

### **Tipo.**

Según su tipo fue aplicada.

Tamayo (2003) definió la investigación aplicada de la siguiente manera:

Se le llama también dinámica o activa, y está íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus aportes teóricos y descubrimientos. Busca confrontar la realidad con la teoría (p.43).

Las instituciones públicas de nuestro país requieren soluciones a sus problemas concretos, es por ello que se optó por realizar una investigación aplicada que pueda contribuir con la institución en la que labora y a otras instituciones que tengan un problema similar.

**Nivel.**

Por su nivel, la presente investigación fue descriptiva

Bernal (2010) señaló:

Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos de investigación más populares y utilizados por los investigadores principiantes (p.113).

El presente trabajo de investigación realizó una descripción detallada de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, esto puede servir como base a futuras investigaciones en las cuales se podrían proponer una solución al problema planteado.

**Diseño de investigación.**

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal o transeccional.

Soto (2015) definió el diseño no experimental de la siguiente manera:

Se denomina no experimental por que no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir no existió manipulación de las variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos; es decir, tal y como se dan en su contexto natural. (p. 67).

Se optó por el diseño no experimental debido a que en la OGTI de la Sunarp no se dieron las condiciones para la manipulación de alguna variable relacionada al problema.

Respecto a los estudios transversales Cortez e Iglesias (2004) manifestaron:

Recopilan los datos en un momento y tiempo únicos. Tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Este tipo de investigación es como una fotografía en un momento dado del problema de estudio (p.27).

La recolección de datos se llevó acabo en un momento dado del año 2017 en la OGTI de la Sunarp.

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado, es el siguiente:



Donde:

G: Grupo de sujeto

O: Observación

## 2.2 Variables y operacionalización

### Definición conceptual.

#### Variable: Planeación estratégica de tecnologías de la información.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC de Colombia (2016) definió:

El PETI es el artefacto que se utiliza para expresar la estrategia de tecnologías de la información. El plan estratégico de tecnologías de la información hace parte integral de la estrategia de la institución y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de tecnologías de la información (p.13).

En todas las organizaciones, el PETI debe estar alineado al PEI, que es plan estratégico principal de la organización.

Al respecto Sainz (2012) afirmó:

Que es partidario de seguir la metodología PDCA, cuyas atapas son:

Etapa 1: Planificar: Como resultado de una reflexión estratégica, culminará con un plan estratégico.

Etapa 2: Desarrollar: Trata de poner en marcha todas aquellas acciones contempladas en el plan estratégico.

Etapa 3: Controlar: Esto implicará:

- Evaluar el trabajo realizado y el cumplimiento del plan estratégico en el periodo analizado, para lo que será necesario recabar y estudiar toda la información referente a la actividad desarrollada hasta el momento. Luego se realizará una evaluación de dicha actividad para contrastarla con lo inicialmente planeado en el plan estratégico.
- Medir el impacto del grado de cumplimiento del plan estratégico: se identificará el grado de cumplimiento del plan estratégico hasta la fecha y en qué medida esto ha contribuido al logro de los objetivos propuestos en el plan. A partir de lo anterior se determinarán las desviaciones respecto de lo establecido en el plan.

Etapa 4: Actuar: Suponiendo que se han detectado desviaciones respecto a lo propuesto por el plan, se tomarán las medidas correctivas necesarias para asegurar el cumplimiento futuro del dicho plan (pp.335-336).

La presente investigación toma las cuatro etapas de la metodología PDCA como las dimensiones de la variable planeación estratégica de TI de la Sunarp.

### **Operacionalización de variables.**

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable: Planeación estratégica de TI.*



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
1. Planeación	Permite establecer objetivos, metas e indicadores	01		
	Relevancia de los indicadores	08		
	Específica para la oficina	12		
2. Desarrollo	Información ordenada y oportuna	09		
	Herramienta automatizada	10		
	Información clara y confiable	11		
	Soporte para recomendar un curso específico de acción	13	Escala: Ordinal	
	Facilita el proceso de priorización de opciones estratégicas	14	Likert	
3. Control	Información de la perspectiva de usuarios	02	(1) Nunca	Mala: 16-36
	Información de la perspectiva de procesos	03	(2) Casi Nunca	Regular: 37-57
	Información de la perspectiva de institución	04	(3) A Veces	Buena: 58-80
	Información de la perspectiva de aprendizaje	05	(4) Casi Siempre	
	Claridad de indicadores	06	(5) Siempre	
	Indicadores reflejan la realidad	07		
	4. Acción	Soporte al Monitoreo y retroalimentación de las decisiones	15	
Evalúa el uso de medidas correctivas		16		

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población.

La población para el presente trabajo de investigación está compuesta por los trabajadores no directivos de la OGTI de la Sunarp, son un total de 30 trabajadores de dicha oficina.

Lerma (2012) definió la población de la siguiente manera:

Es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan características determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus relaciones y características (p.72).

Debido a que la población es pequeña, la presente investigación realizó un censo, es decir el instrumento se aplicó a toda la población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestaron al respecto:

En la mayoría de los casos si realizamos la investigación en una muestra. Sólo cuando se quiere realizar un censo se incluye en la investigación a todos los casos del universo o la población. (p.172).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas de recolección de datos.**

El presente trabajo de investigación empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Niño (2011) definió:

Encuesta la técnica es la que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ésta, para identificar sus opiniones, puntos de vista, apreciaciones, intereses, actitudes o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para este fin (p.63).

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Bernal (2010) definió al cuestionario de la siguiente manera:

Es un conjunto de preguntas que se diseñan para generar los datos necesarios, con el fin de lograr los objetivos del trabajo de investigación (p.250).

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable planeación estratégica de TI*

<b>Nombre</b>	:	Cuestionario del PETI de la Sunarp
<b>Autor</b>	:	Francisco Juárez Regalado
<b>Lugar</b>	:	Sede central – Santiago de Surco
<b>Fecha</b>	:	Mayo de 2017
<b>Objetivo</b>	:	Realizar un diagnóstico del PETI de la Sunarp
<b>Administrado a</b>	:	El Personal no directivo de la OGTI de la Sunarp, sede central.
<b>Tiempo</b>	:	10 minutos
<b>Observación</b>	:	El trabajador marcará en cada ítem la opción que considere que refleja la realidad de la OGTI.

## Validez y confiabilidad del instrumento.

### Validez.

Soto (2015) definió:

La validez del instrumento se refiere a si el instrumento sirve para medir lo que realmente se quiere medir. Las clases de validez son: La validez de contenido, la de criterio y la de constructo (p.71).

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, se utilizaron los siguientes aspectos de validación: claridad, pertinencia y relevancia.

Tabla 4

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cuestionario del PETI de la Sunarp*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Hugo Agüero Alva	Aplicable
2	Dr.	José Carrión Nin	Aplicable
3	Dr.	Adilio Ordoñez Perez	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Niño (2011) definió la confiabilidad del instrumento de la siguiente manera:

Cualidad de una técnica o de un instrumento que consiste en que al ser aplicados en distintos momentos y a las mismas personas deben arrojar los mismos resultados (p.150).

Se realizó una prueba piloto a 15 personas, para determinar la confiabilidad del instrumento, los resultados se obtuvieron aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los niveles de confiabilidad se muestran a continuación:

Tabla 5

*Niveles de Confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tomado de: Ruiz Bolívar, C. (2002)

Para realizar el cálculo se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS cuyo resultado se muestra a continuación:

Tabla 6

*Confiabilidad del cuestionario del PETI de la Sunarp*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	16

El coeficiente obtenido fue 0,878, por lo que se considera que el instrumento usado es confiabilidad muy alta, según la tabla de niveles de confiabilidad propuesta por Ruiz.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó la estadística como una herramienta.

### **Estadística descriptiva.**

Los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y grafico de barras

## 2.6 Aspectos éticos

Los datos indicados en la presente investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada y sin adulteraciones, estos datos están basados en el instrumento aplicado.

El trabajo de investigación contó con la autorización del jefe de la OGTI de la Sunarp.

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los trabajadores encuestados, (b) la consideración y el respeto y (c) no hubo prejuzgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable: Planeación estratégica de tecnologías de la información.

Tabla 7

*Niveles de percepción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	16	53,3	53,3	86,7
	Buena	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

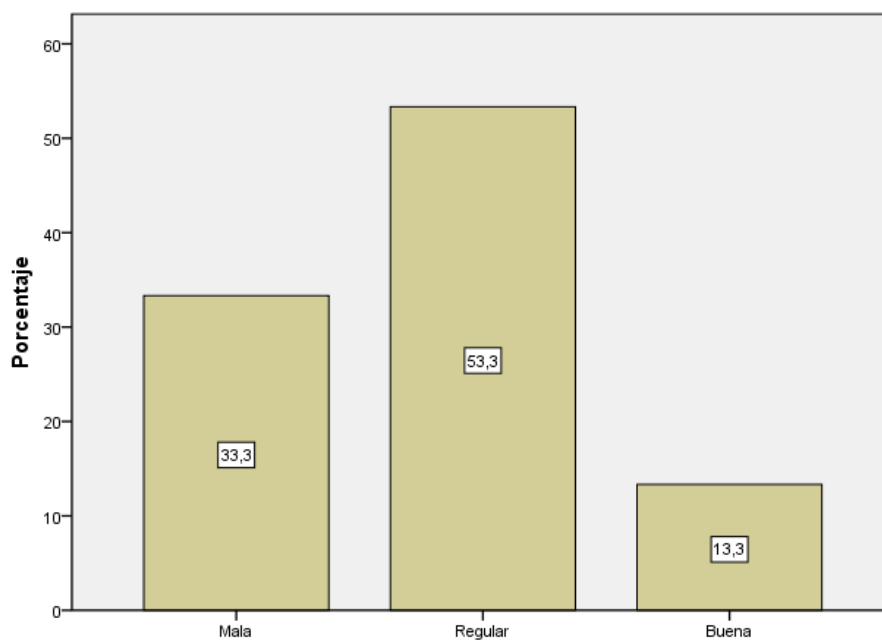


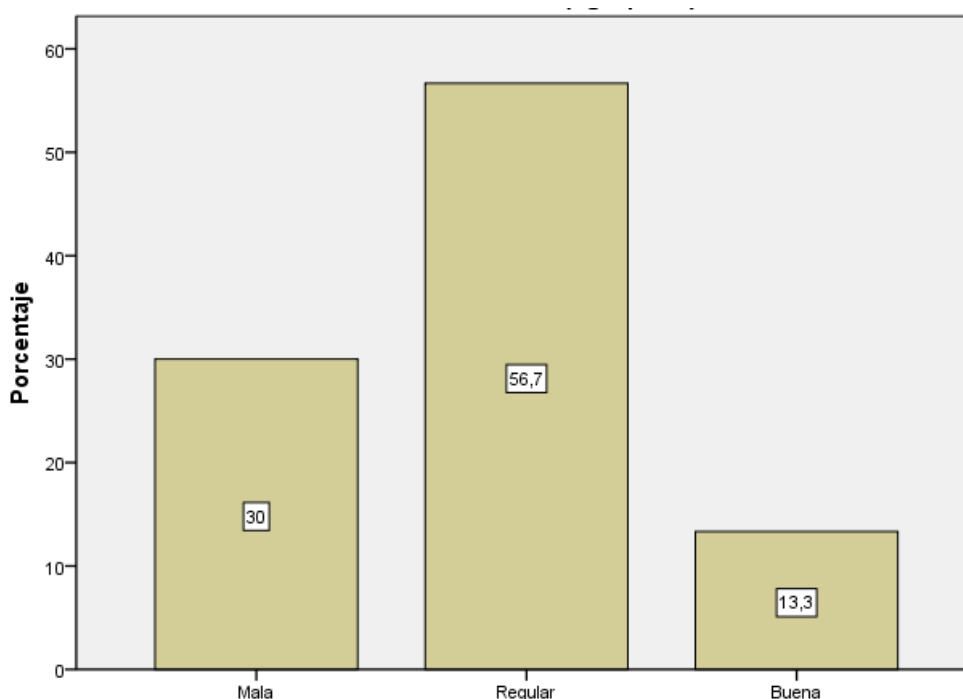
Figura 3: Niveles de percepción de la variable planeación estratégica de TI

Interpretación: De la tabla 7 y figura 3, se observa que 10 (33,3%) de los trabajadores de la OGTI perciben la planeación estratégica de TI de la Sunarp como mala, 16 (53,3%) la perciben como regular y 4 (13,3%) la perciben como buena.

Tabla 8:

*Niveles de percepción de la dimensión planeación de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Mala	9	30,0	30,0	30,0
Regular	17	56,7	56,7	86,7
Buena	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



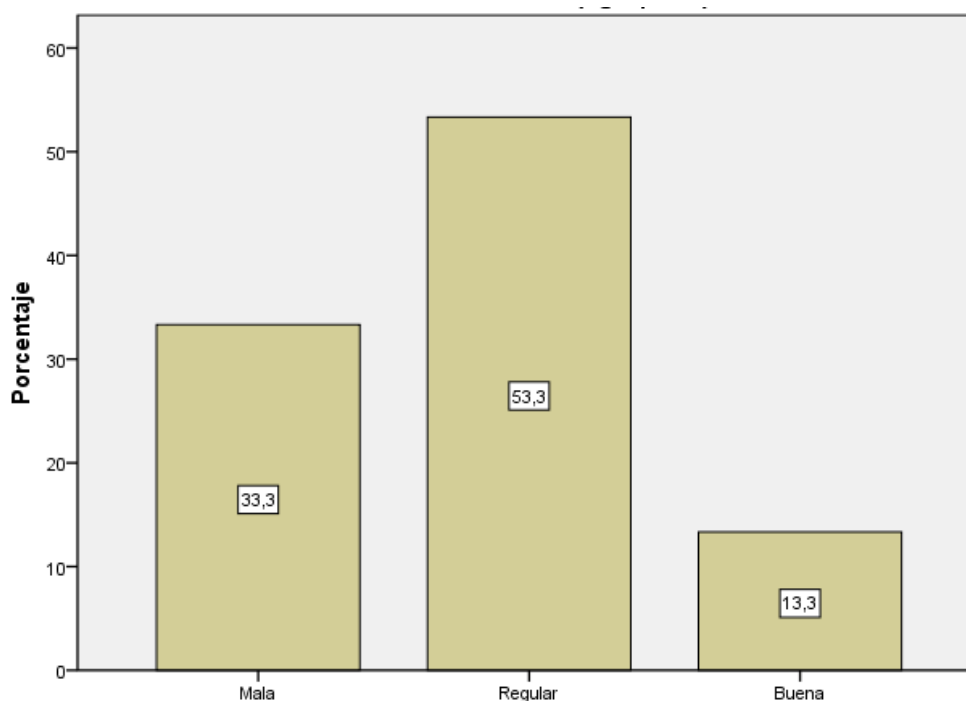
*Figura 4:* Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable planeación estratégica de TI

Interpretación: De la tabla 8 y figura 4, se observa que 9 (30%) de los trabajadores de la OGTI tienen un nivel de conocimiento malo del PETI, 17 (56,7%) tienen un nivel de conocimiento regular del plan y 4 (13,3%) tienen un nivel de conocimiento bueno del plan.

Tabla 9:

*Niveles de percepción de la dimensión desarrollo de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	16	53,3	53,3	86,7
	Buenas	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 5: Niveles de percepción de la dimensión desarrollo de la variable planeación estratégica de TI*

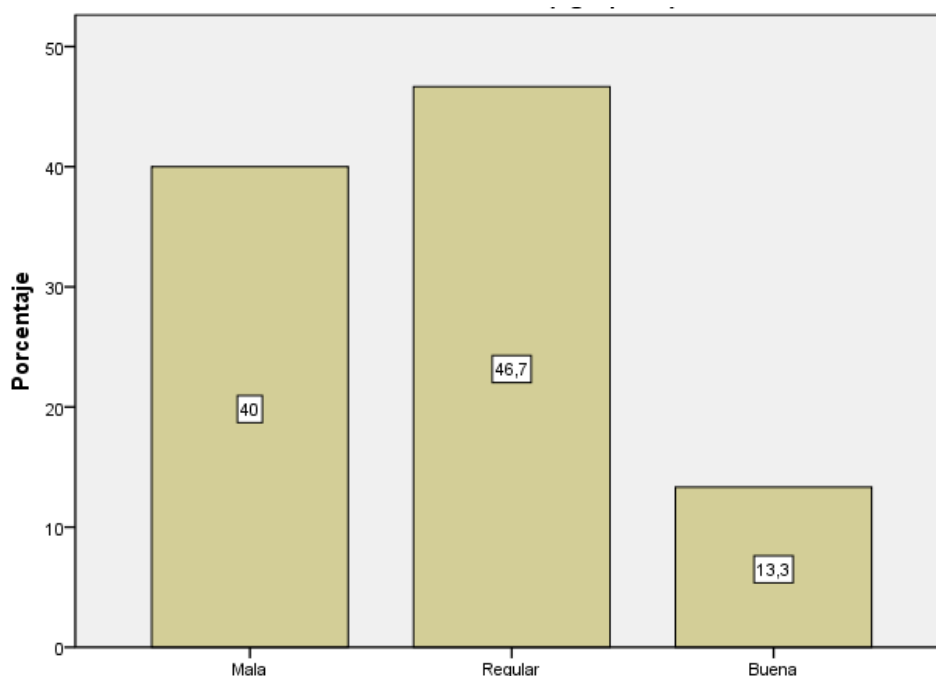
Interpretación: De la tabla 9 y figura 5, se observa que 10 (33,3%) de los trabajadores de la OGTI perciben la dimensión desarrollo de la variable planeación estratégica de TI como mala, 16 (53,3%) la perciben como regular y 4 (13,3%) la perciben como buena.



Tabla 10:

*Niveles de percepción de la dimensión control de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	12	40,0	40,0	40,0
	Regular	14	46,7	46,7	86,7
	Buena	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



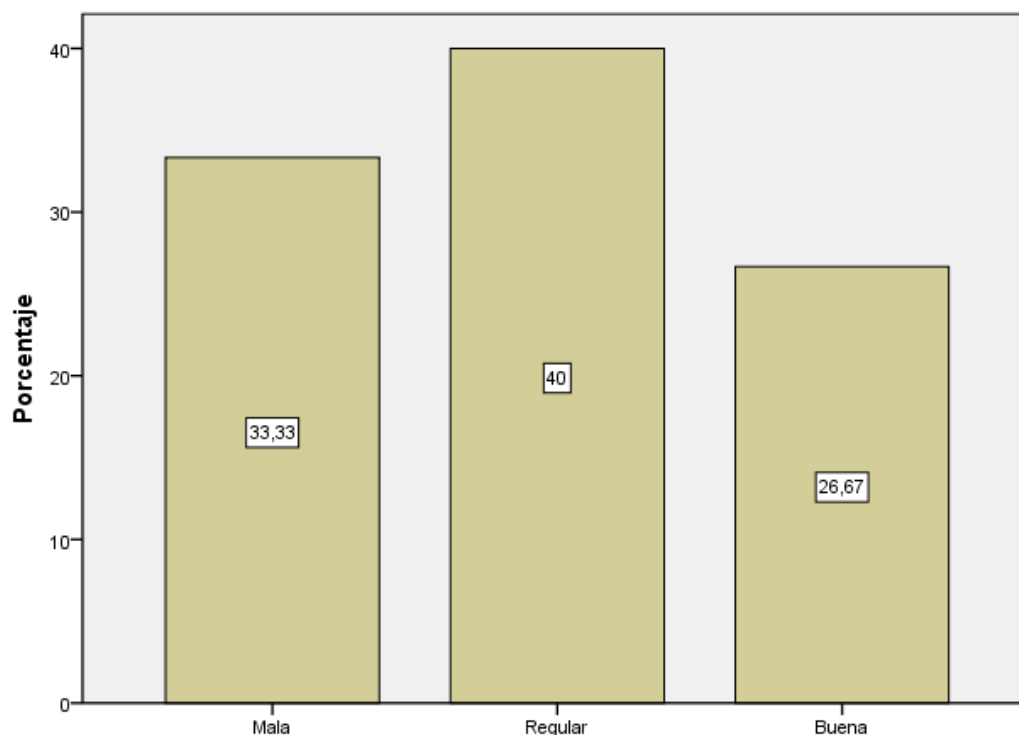
*Figura 6:* Niveles de percepción de la dimensión control de la variable planeación estratégica de TI

Interpretación: De la tabla 10 y figura 6, se observa que 12 (40%) de los trabajadores de la OGTI perciben la dimensión control de la variable planeación estratégica de TI como mala, 14 (46,7%) la perciben como regular y 4 (13,3%) la perciben como buena.

Tabla 11:

*Niveles de percepción de la dimensión acción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	12	40,0	40,0	73,3
	Buena	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 7: Niveles de percepción de la dimensión acción de la variable planeación estratégica de TI*

Interpretación: De la tabla 11 y figura 7, se observa que 10 (33,3%) de los trabajadores de la OGTI perciben la toma de medidas correctivas en la planeación estratégica de TI como mala, 12 (40%) la perciben como regular y 8 (26,7%) la perciben como buena.

## **IV. Discusión**

Los resultados de la investigación dan cuenta de que el 33,3% de los trabajadores de la OGTI perciben la planeación estratégica de TI de la Sunarp como mala, seguido de un 53,3% la perciben como regular. Esto significa que la gran mayoría de los trabajadores de la OGTI no consideran que se está realizando una buena planeación estratégica de TI, algunos de ellos antes de la encuesta nunca habían visto el documento PETI, lo que significa que no hay una difusión efectiva de la planeación estratégica de TI o no hay un interés por ella de parte de los funcionarios públicos que son los que toman las decisiones en materia de TI en la institución.

Los resultados del estudio que dio origen al artículo de Solano, Riascos y Aguilera (2013) muestran que las pequeñas y medianas empresas de Cali que no implementan un PESI son aquellas de menor tamaño y tienen una posición tecnológica débil.

Al respecto Salvador (2015) concluye que el factor crítico de éxito del área de informática que influye en el logro de los objetivos es poner en marcha el PESI que permita cubrir los requerimientos de información, acorde con el presupuesto de la academia. Por su parte Gonzalez (2013) concluyó que la elaboración del PETIC es una herramienta indispensable dentro de las instituciones. También Flores (2015) llegó a la siguiente conclusión: Se ha logrado obtener como producto de la tesis el modelo directriz y alineamiento para las etapas del PESI, con el propósito que los gobiernos regionales busquen su desarrollo en la sociedad de la información y del conocimiento, con el uso estratégico de las TI.

Estos resultados concuerdan con García y Valencia (2012) quienes manifestaron que la planeación estratégica es un proceso que orienta a la dirección de una empresa a alcanzar sus objetivos, es decir que hay que seguir una serie de pasos que le permitan determinar la estrategia o estrategias para alcanzarlos.

La planeación estratégica es un factor muy importante para el éxito de una organización, en la medida que todos los trabajadores de una organización estén conscientes de la visión de esta organización, y todos trabajen en esa dirección, la organización logrará sus objetivos, los resultados de la presente investigación nos revelan que esto no está sucediendo en la Sunarp, respecto a la planeación estratégica de TI, esto se refleja en algunas deficiencias de las TI de la institución.

Por otro lado, la mayoría de trabajos previos que se han recopilado tienen como objetivo elaborar el PETI de una organización, lo que para a presente

investigación significa solo la primera dimensión de la variable en estudio: la planeación, es decir el presente trabajo va más allá de la elaboración del PETI, también describe las siguientes dimensiones de la planeación estratégica de TI, que son el desarrollo, el control y las acciones correctivas de dicha planeación; porque sucede muy menudo que una organización elabora un plan estratégico porque tiene que cumplir con esta tarea, pero no lo desarrolla en la práctica, simplemente el plan es letra muerta.

Respecto a la primera dimensión de la variable en estudio los resultados de la investigación reflejan el 56,7% de los trabajadores de la OGTI tienen un nivel de conocimiento regular del PETI, seguido de un 30% que tienen un nivel de conocimiento malo del plan. Esto significa que no hay una difusión efectiva de la planeación estratégica de TI de Sunarp, a pesar que es un buen plan. Los trabajos previos recopilados en el presente trabajo no evalúan el nivel de conocimiento del PETI.

Por otro lado mientras que el presente trabajo se enfoca en la planeación estratégica como herramienta de gestión, algunos de los trabajos previos recopilados en el presente trabajo se enfocan más en la parte técnica del PETI. Como es el caso de Aguirre (2017) que se planteó como objetivo diseñar el plan informático para la gestión de las TIC de la unidad de TIC de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, sus conclusiones están enfocadas netamente en el aspecto técnico del PETIC.

Al respecto la Sunarp (2016) manifestó que la OGTI, formula su plan estratégico de tecnologías de la información, el cual define el enfoque tecnológico para la Sunarp, la forma como este enfoque se aplica en sus procesos y servicios y la manera como se implanta en la institución.

Por otro lado los resultados de la investigación dan cuenta de que la dimensión de control fue la que obtuvo la calificación mala más alta, es decir el 40% de los trabajadores de la OGTI calificaron el control de la planeación estratégica de TI de la Sunarp como mala.

Al respecto Estremadoyro (2018) concluyó que el método de formulación PETIC en empresas del estado que propone es útil y aplicable en empresas del Estado, recoge principalmente los marcos de trabajo globalmente aceptados; COBIT en lo que respecta al gobierno de TIC, IT balanced scorecard en cuanto a

la formulación y control de los emprendimientos TIC y el análisis FODA.

El marco de trabajo COBIT y el análisis FODA son usados en el PETI de la Sunarp, con respecto a la herramienta de gestión BSC, que puede significar un apoyo importante en el control del PETI, no se usa actualmente en la Sunarp. Para la realización de la presente investigación, se propuso un prototipo de BSC para el PETI, el cual fue mostrado a los trabajadores de la OGTI antes de la aplicación de la encuesta, a manera de ayuda, sobre todo para aquellos encuestados que no habían tenido la oportunidad de leer el PETI vigente de la Sunarp. Este BSC propuesto contiene los elementos principales del plan.

Al respecto Villajuana (2013) afirmó que el balaced scorecard deberá mostrar las desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, con esta base, debe permitir agilizar y simplificar la toma de nuevas decisiones efectivas. En conclusión, el propósito del BSC es conocer, controlar y aumentar la efectividad por encima de la competencia o de un patrón de referencia determinado.

## **V. Conclusiones**

De acuerdo con los objetivos planteados y resultados obtenidos, las conclusiones son:

**Primera.** - Existen evidencias suficientes para afirmar que la percepción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp es mala para un 33.3% de encuestados, regular para un 53,3% de encuestados y buena para un 13.3% de encuestados, lo que nos permite afirmar de la planeación estratégica de TI de la Sunarp se puede mejorar para lograr mejores resultados.

**Segunda.** - Se ha llegado a determinar que el 30% de los encuestados tienen un nivel de conocimiento malo del PETI de la Sunarp, 56,7% de encuestados tienen un nivel de conocimiento regular y 13,3% de los encuestados tienen un nivel de conocimiento bueno, lo que significa que se puede trabajar más en la difusión de la planeación estratégica de TI de la Sunarp.

**Tercera.** - Se ha llegado a determinar que la percepción del desarrollo de la planeación estratégica de TI es mala para un 33,3% de encuestados, es regular para un 53,3% de encuestados y es buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos indica que los trabajadores de la OGTI no cuentan con las herramientas suficientes para alinear sus actividades al PETI.

**Cuarta.** - Se ha llegado a determinar que la percepción del control de la planeación estratégica de TI es mala para un 40% de encuestados, es regular para un 46,7% de encuestados y es buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos indica que los trabajadores de la OGTI no cuentan con las herramientas suficientes que le permitan conocer el avance de la planeación estratégica de TI y que el BSC propuesto en la presente investigación se puede mejorar.

**Quinta.** - Finalmente se ha llegado a determinar que la percepción de las medidas correctivas en la planeación estratégica de TI es mala para un 33,3% de encuestados, es regular para un 40% de encuestados y es buena para un 26,7% de encuestados, lo que nos indica que también se puede mejorar en este aspecto, cuando los indicadores establecidos en el PETI nos digan que no vamos por buen camino.



## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** - A los investigadores del sector público, se recomienda para futuras investigaciones, estudiar la planeación estratégica institucional, ya que esta puede tener mayor impacto en el servicio al ciudadano.

**Segunda.** - A los funcionarios de la Sunarp, se recomienda elaborar un nuevo PETI, ya que el ciclo estratégico del plan vigente termina el presente año 2018.

**Tercera.** - A los funcionarios públicos, se recomienda tener en cuenta su PETI, al momento de tomar decisiones relacionadas a las TI que usa la institución, esto permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan, sin importar que el plan haya sido elaborado por una gestión anterior.

**Cuarta.** - A las jefaturas de las OGTI de las instituciones públicas u oficinas equivalentes, se recomienda implementar un BSC para su PETI, se puede tomar como base el propuesto en el presente trabajo de investigación.

**Quinta.** - A los funcionarios públicos, se recomienda usar herramientas de gestión como el PETI y el BSC propuesto, que les permitan tomar las medidas correctivas que sean necesarias en materia de TI en su institución.

## **VII. Referencias**

- Aguirre, G. (2017) *Plan informático de la unidad de TICs de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Apaza, M. (2010) *Balanced scorecard: Gerencia estratégica y del valor*. (3a ed.). Lima: Instituto Pacífico.
- Ballvé, A. (2008) *Tablero de Control*. Buenos Aires: Emecé Editores.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a ed.). Bogotá. Pearson.
- Blanco (2012). Cuadro de Mando Integral: Los factores organizacionales también cuentan. *Revista Debates IESA (XVII)*, Venezuela.
- Cortez, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://goo.gl/cZoAeK>
- Estremadoyro, E. (2018) *Propuesta de método de formulación del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones en empresas del estado. Caso: empresa de generación eléctrica XYZ*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Flores, E. (2015) *Modelo directriz para la formulación del PESI en los gobiernos regionales del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú.
- García, E. y Valencia, M. (2014). *Planeación estratégica: Teoría y práctica*. (2a ed.). México: Trillas.

González, J. (2013) *Creación de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación, orientado a mejorar los procesos de inter aprendizaje en el Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo en el año 2012*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Goodstein, L., Nolan, T. y Pfeiffer, J. (1998). *Planeación estratégica aplicada: Una guía completa*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México: Mc Graw-Hill.

INEI (2002) Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI que aprueba la *Guía Teórico - Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información*.

INEI (2002) *Guía Teórico – Práctica para la elaboración de planes estratégicos de tecnología de información*. Lima: INEI.

ISACA (2012) *Cobit 5 - Un marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa*. Rolling Meadows: ISACA.

Kaplan, R. y Norton, D. (2011). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

Kaplan, R. y Norton, D. (2004). *Mapas estratégicos*. Barcelona: Gestión 2000.

Lerma, A. y Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: Guía práctica*. México: Alfaomega.

Lerma, H. (2012). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y Proyecto*. (4a ed.). Bogotá. ECOE Ediciones.

MINTIC de Colombia (2016) *Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI: Guía técnica*. Recuperado de: <https://goo.gl/K4Yn1W>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.

Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. (3a ed.). Madrid: ESIC.

Salvador, M. (2015) *Elaboración de un PESI para la mejora de la gestión administrativa y académica en la academia pre-universitaria Engels*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Solano, O., Riascos, S. y Aguilera, A. (2013). Determinantes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información en las PYMES colombianas: Caso Santiago de Cali – Colombia. *Revista Entramado* (9), Colombia. Recuperado de: <https://goo.gl/iHZJx1>

Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2a ed.). Lima; DIOGRAF.

Sunarp (2016) *Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2016 - 2018 para la Sunarp*. Lima: ISEC.

Sunarp (2015). *Memoria anual 2014*. Lima: Sunarp.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4a ed.). México: LImusa.

Turban, E., Mc Lean, E. y Wetherbe, J. (2001). *Tecnologías de Información para la Administración*. (1a ed. en Español). México: CECSA.

Villajuana, C. (2013). *Estratejiendo: Plan estratégico y balanced scorecard*. Lima: Universidad ESAN.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1

### Artículo científico

#### **La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Sunarp, sede central, Lima, 2017**

The strategic planning of information technologies of the Sunarp,  
headquarters, Lima, 2017

Autor: Francisco Fernando Juárez Regalado  
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp  
ffjuarezr@hotmail.com

#### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general: describir la percepción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI de la Sunarp, Sede Central 2017.

Se empleó el método analítico-sintético, la investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue el no experimental: transversal. La población estuvo formada por los 30 trabajadores no directivos de la Oficina General de Tecnologías de la Información – OGTI de la Sunarp, se realizó un censo, es decir el instrumento se aplicó a por toda la población. La técnica usada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión: Existen evidencias suficientes para afirmar que la percepción de la planeación estratégica de Tecnologías de la Información – TI de la Sunarp es mala para un 33,3% de encuestados, regular para un 53,3% de encuestados y buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos permite afirmar de la planeación estratégica de TI de la Sunarp se puede mejorar para lograr mejores resultados.

#### **Abstract**

This research entitled: The strategic planning of information technologies of the National Superintendence of Public Registries, headquarters, Lima, 2017, had as general objective to describe the perception of the strategic plan of information technologies of the Sunarp, Headquarters Central 2017.

The analytical-synthetic method was used, the research by purpose was applied level was descriptive, focus quantitative; from design non-experimental: transversal. The population consisted of 30 non-directive workers of the General Office of Information Technology - OGTI of Sunarp, a census was carried out, that is, the instrument was applied to the entire population. The technique was used to collect data the survey and data collection instrument was questionnaire which was duly validated through expert judgment and determined its reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The following conclusion was reached: There is sufficient evidence to affirm that the perception of the strategic planning of Information Technology - IT of the Sunarp is bad for 33.3% of respondents, regular for 53.3% of respondents and good for 13.3% of respondents, which allows us to affirm the strategic planning of IT of the Sunarp can be improved to achieve better results.

**Keywords:** Strategic planning, information technology, Sunarp.



## **Introducción**

La planeación de la tecnología de la información – TI es una tarea que se realiza con seriedad en empresas que consideran la planeación, como una herramienta clave para el éxito, sobre todo en países desarrollados o en empresas transnacionales.

La Information Systems Audit and Control Association - ISACA (2012) señaló:

La planeación estratégica de las TI es una tarea compleja y crítica que requiere una estrecha coordinación entre la unidad de negocio de la organización y los planes estratégicos de las tecnologías de la información – PETI (p.57).

Control Objectives for Information and related Technology - COBIT es el marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa propuesto por ISACA, que es una institución referente a nivel mundial en lo que respecta a auditoría y control de TI.

En nuestro país el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2002) que es la institución que se encarga de dirigir los sistemas nacionales de estadística y también de informática del Perú, Mediante resolución jefatural N° 181-2002-INEI aprobó la Guía teórico práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información - PETI. Desde el año 2002 no se han publicado actualizaciones de la guía teórica práctica elaborada por el INEI. En nuestro país las instituciones públicas elaboran sus respectivos PETI para cumplir con la normatividad vigente, pero muchas de estas instituciones no usan este plan como una herramienta que les permita lograr sus objetivos, como lo recomienda COBIT, esto puede ser uno de las causas el bajo nivel del gobierno electrónico en nuestro país en comparación con países desarrollados.

El PETI vigente de la Sunarp, está basado en COBIT, sin embargo, se percibe que no se está tomando en cuenta este plan, en la toma de decisiones relacionadas a las TI de la Sunarp.

Estudios previos a la presente investigación, como el artículo de Solano, Riascos y Aguilera (2013) en su artículo sobre determinantes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información - PESI en las Pequeñas y Medianas Empresas - PYMES colombianas: Caso Santiago de Cali – Colombia de la revista *Entramado*, Cali, Colombia, planteó como objetivo analizar los procesos de planeación estratégica de sistemas de información en 107 pequeñas y medianas empresas registradas en la cámara de comercio de Santiago de Cali hasta el 2012. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue exploratorio y descriptivo, el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La población estuvo conformada por las PYMES ubicadas en la ciudad de Santiago de Cali- Colombia, registradas en Cámara de Comercio hasta el año 2012, la muestra estuvo formada por 107 empresas, el muestreo usado fue probabilístico. Las técnicas que empleó fueron la observación y la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de observación, que fueron debidamente validados y determinado su confiabilidad. Llegó a la siguiente conclusión: Las pequeñas y medianas empresas de Cali que no implementan un PESI son aquellas de menor tamaño y tienen una posición tecnológica débil.

Asimismo, Estremadoyro (2018) quien en su investigación sobre Propuesta de método de formulación del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones en empresas del estado. Caso: empresa de generación eléctrica XYZ para optar el grado de Maestro por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo por objetivo proponer un método para formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETIC en empresas del Estado, caso: Empresa de Generación Eléctrica XYZ. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo, el enfoque fue cuantitativo; el diseño empleado fue el no experimental: transeccional. La

población estuvo conformada por las 61 empresas del estado pertenecientes al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, la muestra por las 16 empresas del estado del sector eléctrico bajo el ámbito del FONAFE, más otras 37 de otros sectores, el muestreo fue probabilístico. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, no presenta evidencia de la validación ni de la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usados. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) El método propuesto es útil y aplicable en empresas del Estado, recoge principalmente los marcos de trabajo globalmente aceptados; COBIT en lo que respecta al gobierno de TIC, IT balanced scorecard en cuanto a la formulación y control de los emprendimientos TIC y el análisis FODA y (b) El método propuesto para la formulación del PETIC cumple con los requerimientos de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI y FONAFE, por tanto es aplicable en cualquier empresa del Estado y por similitud a las Entidades del Estado.

El contexto de estudio de la presente investigación es la Sunarp, que es una institución altamente especializada en derecho registral, y tiene oficinas descentralizadas en todo el territorio nacional.

García y Valencia (2012) definieron la planeación estratégica de la siguiente manera:

La planeación estratégica es un proceso que orienta a la dirección de una organización a alcanzar sus objetivos, es decir que hay que seguir una serie de pasos que le permitan determinar la estrategia o estrategias para alcanzarlos. Esta estrategia estará integrada por las políticas, los programas, los procedimientos y presupuestos que se desarrollarán en todos los niveles de la organización. La dirección sólo determina hacia dónde va la organización y los demás niveles definirán cómo alcanzarlo deseado para la empresa (p.12).

Una empresa sin un plan estratégico, se le podría considerar como una embarcación sin un rumbo fijo, que no sabe cuál es su destino final o adonde quiere llegar.

Kaplan y Norton (2011) propusieron lo siguiente:

El BSC proporciona un marco que considera la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro diferentes perspectivas:

- Finanzas. El crecimiento, la rentabilidad y el riesgo desde la perspectiva del accionista.
- Clientes. La creación de valor y diferenciación desde la perspectiva del cliente.
- Procesos internos. Los distintos procesos que crean satisfacción en los accionistas y clientes.
- Aprendizaje y crecimiento. La creación de un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la empresa. (p.173).

Para realizar la presente investigación se ha elaborado un prototipo de BSC, el cual se detallará más adelante.

La OGTI de la Sunarp, formuló su último Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI el 2016, a la fecha no todos los trabajadores la OGTI de la Sunarp, conocen el contenido de este plan.

Sobre la planeación estratégica Sainz (2012) afirmó:

Que es partidario de seguir la metodología PDCA, cuyas etapas son:

Etapas 1: Planificar: Como resultado de una reflexión estratégica, culminará con un plan estratégico.

Etapas 2: Desarrollar: Trata de poner en marcha todas aquellas acciones contempladas en el plan estratégico.

Etapa 3: Controlar: Esto implicará:

- Evaluar el trabajo realizado y el cumplimiento del plan estratégico en el periodo analizado, para lo que será necesario recabar y estudiar toda la información referente a la actividad desarrollada hasta el momento. A continuación se realizará una evaluación de dicha actividad para contrastarla con lo inicialmente planeado en el plan estratégico.
- Medir el impacto del grado de cumplimiento del plan estratégico: se identificará el grado de cumplimiento del plan estratégico hasta la fecha y en qué medida esto ha contribuido al logro de los objetivos propuestos en el plan. A partir de lo anterior se determinarán las desviaciones respecto de lo establecido en el plan.

Etapa 4: Actuar: Suponiendo que se han detectado desviaciones respecto a lo propuesto por el plan, se tomarán las medidas correctivas necesarias para asegurar el cumplimiento futuro del dicho plan (pp.335-336).

La presente investigación toma las cuatro etapas de la metodología PDCA como las dimensiones de la variable planeación estratégica de TI de la Sunarp.

El problema general que plantea la siguiente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?

El presente trabajo de investigación se justifica de la siguiente manera: no hay muchas investigaciones que describan la planeación estratégica de TI de una institución pública. La mayoría de las instituciones públicas publica en su página web su PETI, pero no hay información disponible acerca del cumplimiento de los objetivos planteados en dichos planes.

Los resultados de la presente investigación pueden servir de referencia a los organismos del estado responsables de la normatividad en materia de informática y gobierno digital como la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI.

La presente investigación permitió conocer la situación real del PETI de la Sunarp. De esta manera el presente trabajo de investigación es una contribución a las entidades del sector público, ya que muchas de ellas no le dan la importancia debida a sus respectivos PETI. Los funcionarios públicos pueden tomar como referencia los resultados de la presente investigación, para tomar decisiones que permitan que su institución pueda dar un mejor servicio al ciudadano usando TI modernas.

La presente investigación, al usar el método científico, plantea una metodología para describir la planeación estratégica de TI, los instrumentos validados y usados en la presente investigación podrían ser usados por otros trabajos de investigación que aborden problemas similares.

Por lo tanto la presente investigación plantea los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los niveles de conocimiento del plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.
- Determinar los niveles de percepción del desarrollo de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.
- Determinar los niveles de percepción del control de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.

- Determinar los niveles de percepción de las medidas correctivas de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.

## **Materiales y métodos**

### **Diseño de estudio**

El método empleado fue el analítico-sintético. La presente investigación descompone la variable en estudio en cuatro dimensiones, para estudiarlas en forma individual y luego las integra para estudiar la planeación estratégica de TI de la Sunarp de manera integral.

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. En nuestro medio se usa más el enfoque cuantitativo, y también hay más bibliografía disponible para este enfoque, por lo que se optó por usar este enfoque.

Según su tipo la presente investigación fue aplicada. Las instituciones públicas de nuestro país requieren soluciones a sus problemas concretos, es por ello que se optó por realizar una investigación aplicada que pueda contribuir con la institución en la que labora y a otras instituciones que tengan un problema similar.

Por su nivel, la presente investigación fue descriptiva. La presente investigación realizó una descripción detallada de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, esto puede servir como base a futuras investigaciones en las cuales se podrían proponer una solución al problema planteado.

### **Muestreo y sujetos**

La población para el presente trabajo de investigación está compuesta por los trabajadores no directivos de la OGTI de la Sunarp. Son un total de 30 trabajadores de dicha oficina.

Debido a que la población es pequeña, la presente investigación realizó un censo, es decir el instrumento se aplicó a toda la población.

### **Instrumentos**

El presente trabajo de investigación empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, se utilizaron los siguientes aspectos de validación: claridad, pertinencia y relevancia.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto a 15 personas, los resultados se obtuvieron aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach.

### **Resultados**

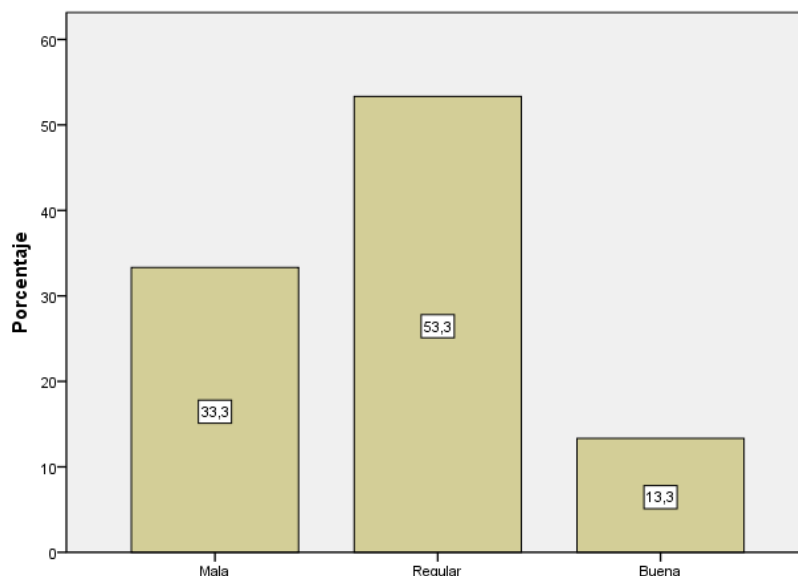
Los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y gráfico de barras

Tabla 1

*Niveles de percepción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp, sede central, Lima, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	10	33,3	33,3	33,3
Válidos Regular	16	53,3	53,3	86,7
Buena	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	





*Figura 1:* Niveles de percepción de la variable planeación estratégica de TI

### **Discusión**

Los resultados de la investigación dan cuenta de que el 33,3% de los trabajadores de la OGTI perciben la planeación estratégica de TI de la Sunarp como mala, seguido de un 53,3% la perciben como regular. Esto significa que la gran mayoría de los trabajadores de la OGTI no consideran que se está realizando una buena planeación estratégica de TI, algunos de ellos antes de la encuesta nunca habían visto el documento PETI, lo que significa que no hay una difusión efectiva de la planeación estratégica de TI o no hay un interés por ella de parte de los funcionarios públicos que son los que toman las decisiones en materia de TI en la institución.

Los resultados del estudio que dio origen al artículo de Solano, Riascos y Aguilera (2013) muestran que las pequeñas y medianas empresas de Cali que no implementan un PESI son aquellas de menor tamaño y tienen una posición tecnológica débil.

La planeación estratégica es un factor muy importante para el éxito de una organización, en la medida que todos los trabajadores de una organización estén conscientes de la visión de esta organización, y todos trabajen en esa dirección, la organización logrará sus objetivos, los resultados de la presente investigación nos revelan que esto no está

sucediendo en la Sunarp, respecto a la planeación estratégica de TI, esto se refleja en algunas deficiencias de las TI de la institución.

Respecto a la primera dimensión de la variable en estudio los resultados de la investigación reflejan el 56,7% de los trabajadores de la OGTI tienen un nivel de conocimiento regular del PETI, seguido de un 30% que tienen un nivel de conocimiento malo del plan. Esto significa que no hay una difusión efectiva de la planeación estratégica de TI de Sunarp, a pesar que es un buen plan. Los trabajos previos recopilados en el presente trabajo no evalúan el nivel de conocimiento del PETI.

Por otro lado los resultados de la investigación dan cuenta de que la dimensión de control fue la que obtuvo la calificación mala más alta, es decir el 40% de los trabajadores de la OGTI calificaron el control de la planeación estratégica de TI de la Sunarp como mala.

Al respecto Estremadoyro (2018) concluyó que el método de formulación PETIC en empresas del estado que propone es útil y aplicable en empresas del Estado, recoge principalmente los marcos de trabajo globalmente aceptados; COBIT en lo que respecta al gobierno de TIC, IT balanced scorecard en cuanto a la formulación y control de los emprendimientos TIC y el análisis FODA.

El marco de trabajo COBIT y el análisis FODA son usados en el PETI de la Sunarp, con respecto a la herramienta de gestión BSC, que puede significar un apoyo importante en el control del PETI, no se usa actualmente en la Sunarp. Para la realización de la presente investigación, se propuso un prototipo de BSC para el PETI, el cual fue mostrado a los trabajadores de la OGTI antes de la aplicación de la encuesta, a manera de ayuda, sobre todo para aquellos encuestados que no habían tenido la oportunidad de leer el PETI vigente de la Sunarp. Este BSC propuesto contiene los elementos principales del plan.

## Conclusiones

**Primera.** - Existen evidencias suficientes para afirmar que la percepción de la planeación estratégica de TI de la Sunarp es mala para un 33.3% de encuestados, regular para un 53,3% de encuestados y buena para un 13.3% de encuestados, lo que nos permite afirmar de la planeación estratégica de TI de la Sunarp se puede mejorar para lograr mejores resultados.

**Segunda.** - Se ha llegado a determinar que el 30% de los encuestados tienen un nivel de conocimiento malo del PETI de la Sunarp, 56,7% de encuestados tienen un nivel de conocimiento regular y 13,3% de los encuestados tienen un nivel de conocimiento bueno, lo que significa que se puede trabajar más en la difusión de la planeación estratégica de TI de la Sunarp.

**Tercera.** - Se ha llegado a determinar que la percepción del desarrollo de la planeación estratégica de TI es mala para un 33,3% de encuestados, es regular para un 53,3% de encuestados y es buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos indica que los trabajadores de la OGTI no cuentan con las herramientas suficientes para alinear sus actividades al PETI.

**Cuarta.** - Se ha llegado a determinar que la percepción del control de la planeación estratégica de TI es mala para un 40% de encuestados, es regular para un 46,7% de encuestados y es buena para un 13,3% de encuestados, lo que nos indica que los trabajadores de la OGTI no cuentan con las herramientas suficientes que le permitan conocer el avance de la planeación estratégica de TI y que el BSC propuesto en la presente investigación se puede mejorar.

**Quinta.** - Finalmente se ha llegado a determinar que la percepción de las medidas correctivas en la planeación estratégica de TI es mala para un 33,3% de encuestados, es regular para un 40% de encuestados y es buena para un 26,7% de encuestados, lo que nos indica que también se puede mejorar en este aspecto, cuando los indicadores establecidos en el PETI nos digan que no vamos por buen camino.

## **Recomendaciones**

**Primera.** - A los investigadores del sector público, se recomienda para futuras investigaciones, estudiar la planeación estratégica institucional, ya que esta puede tener mayor impacto en el servicio al ciudadano.

**Segunda.** - A los funcionarios de la Sunarp, se recomienda elaborar un nuevo PETI, ya que el ciclo estratégico del plan vigente termina el presente año 2018.

**Tercera.** - A los funcionarios públicos, se recomienda tener en cuenta su PETI, al momento de tomar decisiones relacionadas a las TI que usa la institución, esto permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan, sin importar que el plan haya sido elaborado por una gestión anterior.

**Cuarta.** - A las jefaturas de las OGTI de las instituciones públicas u oficinas equivalentes, se recomienda implementar un BSC para su PETI, se puede tomar como base el propuesto en el presente trabajo de investigación.

**Quinta.** - A los funcionarios públicos, se recomienda usar herramientas de gestión como el PETI y el BSC propuesto, que les permitan tomar las medidas correctivas que sean necesarias en materia de TI en su institución.

## Referencias

- Estremadoyro, E. (2018) *Propuesta de método de formulación del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones en empresas del estado. Caso: empresa de generación eléctrica XYZ*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- García, E. y Valencia, M. (2014). *Planeación estratégica: Teoría y práctica*. (2a ed.). México: Trillas.
- INEI (2002) Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI que aprueba la Guía Teórico -Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información”.
- ISACA (2012) *Cobit 5 - Un Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI de la Empresa*. Rolling Meadows: ISACA.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2011). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. (3a ed.). Madrid: ESIC.
- Solano, O., Riascos, S. y Aguilera, A. (2013). Determinantes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información en las PYMES colombianas: Caso Santiago de Cali – Colombia. *Revista Entramado (9)*, Colombia. Recuperado de: <https://goo.gl/iHZJx1>

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Título: La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017						
Autor: Francisco Juárez Regalado						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son los niveles de percepción de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> PE1: ¿Cuáles son los niveles de conocimiento del plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017? PE2: ¿Cuáles son los niveles de percepción del desarrollo de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017? PE3: ¿Cuáles son los niveles de percepción del control de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017? PE4: ¿Cuáles son los niveles de percepción de las medidas correctivas de a planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar los niveles de percepción de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1: Determinar los niveles de conocimiento del plan estratégico de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017. OE2: Determinar los niveles de percepción del desarrollo de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017. OE3: Determinar los niveles de percepción del control de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017. OE4: Determinar los niveles de percepción de las medidas correctivas de la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Central, 2017.</p>	<b>Variable: Planeación estratégica de tecnologías de la información</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		Planeación	Permite establecer objetivos, metas e indicadores	01	Escala: Ordinal  Likert: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala: 16-36 Regular: 37-57 Buena: 58-80
			Relevancia de los Específica para la oficina	08 12		
		Desarrollo	Información ordenada y oportuna	09		
			Herramienta automatizada	10		
			Información clara y confiable	11		
Soporte para recomendar un curso específico de acción	13					
Facilita el proceso de priorización de opciones estratégicas	14					
Control	Información de la perspectiva de usuarios	02				
	Información de la perspectiva de procesos	03				
	Información de la perspectiva de institución	04				
	Información de la perspectiva de aprendizaje	05				
	Claridad de indicadores	06				
Indicadores reflejan la realidad	07					
Acción	Soporte al Monitoreo y retroalimentación de las decisiones	15				
	Evalúa el uso de medidas correctivas	16				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Método:</b> Analítico - sintético</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p>	<p><b>Población:</b> 30 trabajadores no directivos de la OGTI de la Sunarp,</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censo, el instrumento se aplicó a toda la población.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario del PETI de la Sunarp</p>	<p><b>Estadística:</b> Análisis descriptivo de la variable con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre niveles de percepción de la variable y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) gráfico de barras</p>

### Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

PETI de la SUNARP

**PRESENTACIÓN**

Encuesta dirigida Al personal de la OGTI de la SUNARP - sede central, para determinar las características del PETI de la institución.

**INSTRUCCIONES**

La presente encuesta tiene fines académicos y como tal la confidencialidad de la información está garantizada, le agradeceremos responder puntualmente las preguntas.

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Tiene usted en claro cuáles son los objetivos, metas e indicadores de la OGTI?					
2	¿Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva USUARIOS del PETI?					
3	¿Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva PROCESOS del PETI?					
4	¿Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva INSTITUCIÓN del PETI?					
5	¿Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva APRENDIZAJE del PETI?					
6	¿Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan con mucha claridad los resultados u objetivos estratégicos de la OGTI?					
7	¿Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan la realidad de la OGTI?					
8	¿Hace usted una diferenciación de la relevancia de los indicadores estratégicos en un PETI?					
9	¿Cuenta usted con información necesaria ordenada y oportuna para realizar su trabajo en la OGTI?					
10	¿Cuenta usted con una herramienta automatizada que esté alineada a los objetivos de la OGTI?					
11	¿La información que actualmente le es proporcionada a usted por la OGTI es clara y confiable?					



N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿La estrategia aplicada en la OGTI es solamente específica para la oficina donde usted labora?					
13	¿Cuenta usted con el soporte para recomendar acciones o cursos específicos de acción en la OGTI?					
14	¿Cuenta con los mecanismos que le permiten priorizar las estrategias en la OGTI?					
15	¿Cuenta usted con el soporte para monitorear los objetivos estratégicos de la OGTI y aplicar retroalimentación?					
16	¿Evalúa usted el uso de las medidas correctivas ejecutadas e implementadas?					

## Anexo 4

### Certificados de validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
01	Tiene usted en claro cuáles son los objetivos, metas e indicadores de la OGTI.	X		X		X		
08	Hace usted una diferenciación de la relevancia de los indicadores estratégicos en un PETI.	X		X		X		
12	La estrategia aplicada en la OGTI es solamente específica para la oficina donde Usted labora.	X		X		X		
<b>DESARROLLO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
09	Cuenta usted con información necesaria ordenada y oportuna para realizar su trabajo en la OGTI.	X		X		X		
10	Cuenta usted con una herramienta automatizada que esté alineada a los objetivos de la OGTI.	X		X		X		
11	La información que actualmente le es proporcionada a usted por la OGTI es clara y confiable.	X		X		X		
13	Cuenta usted con el soporte para recomendar acciones o cursos específicos de acción en la OGTI.	X		X		X		
14	Cuenta con los mecanismos que le permiten priorizar las estrategias en la OGTI.	X		X		X		
<b>CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
02	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva USUARIOS del PETI.	X		X		X		
03	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva PROCESOS del PETI.	X		X		X		
04	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva INSTITUCIÓN del PETI.	X		X		X		
05	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva APRENDIZAJE del PETI.	X		X		X		
06	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan con mucha claridad los resultados u objetivos estratégicos de la OGTI.	X		X		X		
07	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan la realidad de la OGTI.	X		X		X		

ACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
15 Cuenta usted con el soporte para monitorear los objetivos estratégicos de la OGTI y aplicar retroalimentación.	X		X		X	
16 Evalúa usted el uso de las medidas correctivas ejecutadas e implementadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... *Si hay suficiencia* .....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... *Dr. Adilio Christian Ochoa Pez* .....   DNI: *20109357* .....

Especialidad del evaluador: ..... *Dr. MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS / PSICOL. DE TESIS* .....

..... *10* de *Abril* ..... del 201 *7* .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico y formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
01	Tiene usted en claro cuáles son los objetivos, metas e indicadores de la OGTI.	X		X		X		
08	Hace usted una diferenciación de la relevancia de los indicadores estratégicos en un PETI.	X		X		X		
12	La estrategia aplicada en la OGTI es solamente específica para la oficina donde Usted labora.	X		X		X		
<b>DESARROLLO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
09	Cuenta usted con información necesaria ordenada y oportuna para realizar su trabajo en la OGTI.	X		X		X		
10	Cuenta usted con una herramienta automatizada que esté alineada a los objetivos de la OGTI.	X		X		X		
11	La información que actualmente le es proporcionada a usted por la OGTI es clara y confiable.	X		X		X		
13	Cuenta usted con el soporte para recomendar acciones o cursos específicos de acción en la OGTI.	X		X		X		
14	Cuenta con los mecanismos que le permiten priorizar las estrategias en la OGTI.	X		X		X		
<b>CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
02	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva USUARIOS del PETI.	X		X		X		
03	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva PROCESOS del PETI.	X		X		X		
04	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva INSTITUCIÓN del PETI.	X		X		X		
05	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva APRENDIZAJE del PETI.	X		X		X		
06	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan con mucha claridad los resultados u objetivos estratégicos de la OGTI.	X		X		X		
07	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan la realidad de la OGTI.	X		X		X		



ACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
15 Cuenta usted con el soporte para monitorear los objetivos estratégicos de la OGTI y aplicar retroalimentación.	X		X		X	
16 Evalúa usted el uso de las medidas correctivas ejecutadas e implementadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. CARRIÓN HIN, JOSÉ LUIS DNI: 07444710

Especialidad del evaluador: METODOLOGO / ASESOR DE TESIS

19 de ABRIL del 2017

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico y formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
01	Tiene usted en claro cuáles son los objetivos, metas e indicadores de la OGTI.	X		X		X		
08	Hace usted una diferenciación de la relevancia de los indicadores estratégicos en un PETI.	X		X		X		
12	La estrategia aplicada en la OGTI es solamente específica para la oficina donde Usted labora.	X		X		X		
<b>DESARROLLO</b>								
09	Cuenta usted con información necesaria ordenada y oportuna para realizar su trabajo en la OGTI.	X		X		X		
10	Cuenta usted con una herramienta automatizada que esté alineada a los objetivos de la OGTI.	X		X		X		
11	La información que actualmente le es proporcionada a usted por la OGTI es clara y confiable.	X		X		X		
13	Cuenta usted con el soporte para recomendar acciones o cursos específicos de acción en la OGTI.	X		X		X		
14	Cuenta con los mecanismos que le permiten priorizar las estrategias en la OGTI.	X		X		X		
<b>CONTROL</b>								
02	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva USUARIOS del PETI.	X		X		X		
03	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva PROCESOS del PETI.	X		X		X		
04	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva INSTITUCIÓN del PETI.	X		X		X		
05	Tiene usted información de cuál es el avance de la OGTI con respecto a la perspectiva APRENDIZAJE del PETI.	X		X		X		
06	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan con mucha claridad los resultados u objetivos estratégicos de la OGTI.	X		X		X		
07	Los indicadores del balanced scorecard propuesto reflejan la realidad de la OGTI.	X		X		X		

ACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
15 Cuenta usted con el soporte para monitorear los objetivos estratégicos de la OGTI y aplicar retroalimentación.	X		X		X	
16 Evalúa usted el uso de las medidas correctivas ejecutadas e implementadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. HUGO LORENZO AGÜERO ALVA DNI: 43384358

Especialidad del evaluador: METODOLOGO / ASESOR DE LA TESIS

15 de 1 del 2018

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico y formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5

### Base de datos

Para determinar el índice de fiabilidad de la variable

VARIABLE: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	1	4	3	3	3	1	3
2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	1	5	5	2	3	1	3
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	3	5	5	3
5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3
7	5	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2
8	5	2	2	2	2	4	4	3	5	4	5	2	5	3	1	4
9	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	5
10	2	1	1	1	1	3	4	3	2	1	2	3	2	2	1	3
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3
12	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
13	3	3	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	1	3



## Anexo 6

### Copia de pantalla de la prueba de confiabilidad

Resultado - ALFA 2018.spv [Documento1] - PASW Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Escala: TODAS LAS VARIABLES
  - Título
  - Resumen del procesamiento de los casos
  - Estadísticos de fiabilidad
- Log

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VA
R00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014
VAR00015 VAR00016
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] D:\MAESTRIA\UCV\DESARROLLO DEL PI2\ENCUESTA\Alfa 2018.sav

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	16

GET

```

FILE='D:\MAESTRIA\UCV\DESARROLLO DEL PI2\ENCUESTA\DESCRIPTIVA 2018.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos2.
DATASET CLOSE Conjunto_de_datos1.

```

PASW Statistics Processor está listo

## Anexo 7

### Otras evidencias: Balanced scorecard propuesto para el PETI de la Sunarp



### Inicie sesión

Usuario

Clave

**SUNARP** Balanced Scorecard

1 Visión 2 Principios 3 Valores 4 Misión 5 Objetivos

6 Estrategias 7 Perspectivas 8 Indicadores 9 Cadena de Valor 10 Mapa Estratégico

	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actual	% Avance
●	Avance de la mejora funcional de la plataforma del Sistema de Intermediación Digital	%	100.00	78.75	78.75
●	Avance del estudio definitivo del proyecto IRCN inscripción y publicidad	%	100.00	50.00	50.00
●	Avance del desarrollo del proyecto de Digitalización de títulos archivados	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance de la mejora continua de los sistemas informáticos registrales (SIR, SARP, RPV)	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance del desarrollo e implementación Sistema de Publicidad Registral Nacional	%	100.00	57.50	57.50
●	Avance del fortalecimiento del servicio de publicidad de títulos archivados en línea	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance del servicio de Alerta Registral para publicidad de predios	%	100.00	0.00	0.00



APRENDIZAJE (Al 26 de Mayo de 2017)					
	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actual	% Avance
●	N° de capacitaciones realizadas	Capacitaciones	13	5	38.46
●	Monto total de las capacitaciones realizadas	S/.	306,320.00	74,320.00	24.26



	Indicador	Unidad de	Meta	Actual	% Avanc
●	Avance de la consultoría sobre diagnóstico situacional sobre la gestión de servicios y Gobierno de TI	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance del servicio de Implementación del Sistema Administrativo Integral (ERP)	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance de la contratación del Servicio de PMD	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance del servicio de Implementación de software de trámite documentario nacional de firma digital con valor	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance de la implementación de Mejora Continua (SIX SIGMA)	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance de la Implementación del Sistema de Mesa de Ayuda para soporte a los Sistemas y Redes y	%	100.00	0.00	0.00
●	Avance de la Elaboración de procedimientos informáticos de gestión y operativos a nivel nacional	%	100.00	0.00	0.00



INSTITUCIÓN (Al 19 de Abril de 2017)					
	Indicador	Unidad de	Meta	Actual	% Avanc
●	Avance de la repotenciación de la plataforma tecnológica de la Sunarp	%	100.00	46.67	46.67

RANGOS			
INDICADOR	ÍNDICE		
% Avance	VERDE	AMARILLO	ROJO
	>= 50%	< 50% >= 20%	< 20%

BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Iniciar sesión

**SUNARP** Balanced Scorecard

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

**VISIÓN**

Ser un referente y líder dentro de las Instituciones del estado Peruano, brindando servicios basados en el uso eficiente de la tecnología de la información y automatización de procesos, asegurando la seguridad jurídica a las transacciones e información de cada uno de los Ciudadanos, dentro del Sistema Nacional de los Registros Públicos.



sunarp  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Iniciar sesión

# SUNARP

Balanced Scorecard

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

## PRINCIPIOS (PEI)

- Respeto por la persona
- Dar el mejor servicio posible a los clientes
- Ser líder en el área registral
- Crecimiento sostenido a nivel nacional
- Ser reconocida como una institución que soporta el desarrollo de la localidad donde opera

BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

**SUNARP** **Balanced Scorecard**

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

**VALORES**

- Compromiso
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Disciplina en el trabajo

BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

**SUNARP** Balanced Scorecard

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

**MISIÓN**

Proponer y promover alternativas de solución innovadoras, en la búsqueda constante y permanente de eficiencias en el trabajo operativo del personal de la SUNARP, enfocando los esfuerzos hacia la reducción de los tiempos de atención de nuestros servicios brindados, logrando que repercuta en la calidad y satisfacción de los Ciudadanos.

 **sunarp**  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos



BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Iniciar sesión

**SUNARP** Balanced Scorecard

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

## OBJETIVOS

OE1- Mejorar y ampliar la cobertura del servicio registral.  
OE2- Mejorar los procesos de gestión TIC para un adecuado servicio  
OE3- Fortalecer la gestión del personal.  
OE4- Contribuir a la sistematización de los procesos administrativos.  
OE5- Mejorar continuamente la infraestructura tecnológica.  
OE6- Contribuir a la predictibilidad y la sistematización de los procesos registrales y de publicidad  
OE7- Disponer de herramientas que contribuyan a garantizar la seguridad jurídica.



**sunarp**  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos



BALANCED SCORECARD PETI - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Iniciar sesión

**SUNARP**

Balanced Scorecard

1 Visión 2 Principios 3 Valores 4 Misión 5 Objetivos

6 Estrategias 7 Perspectivas 8 Indicadores 9 Cadena de Valor 10 Mapa Estratégico

## ESTRATEGIAS

1. Fortalecer e integrar los equipos de trabajo, estableciendo un sistema de asignación de tareas, que permita elevar la productividad de los colaboradores.
2. Seguimiento control del cumplimiento de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios, en coordinación con la jefatura de logística.
3. Verificación del cumplimiento de los acuerdos realizados con los Jefes de las Unidades de TI a nivel nacional.
4. Implementar las políticas de seguridad de información necesarias, para evitar la pérdida de información sensible.
5. Seguimiento de los proyectos definidos en el Plan Operativo Institucional, para que se ejecuten en las fechas planificadas.

SUNARP

Balanced Scorecard

- 1 Visión
- 2 Principios
- 3 Valores
- 4 Misión
- 5 Objetivos
- 6 Estrategias
- 7 Perspectivas
- 8 Indicadores
- 9 Cadena de Valor
- 10 Mapa Estratégico

PERSPECTIVAS

USUARIOS

PROCESOS

INSTITUCIÓN

APRENDIZAJE




**SUNARP** **Balanced Scorecard**

1 Visión    2 Principios    3 Valores    4 Misión    5 Objetivos

6 Estrategias    7 Perspectivas    8 Indicadores    9 Cadena de Valor    10 Mapa Estratégico

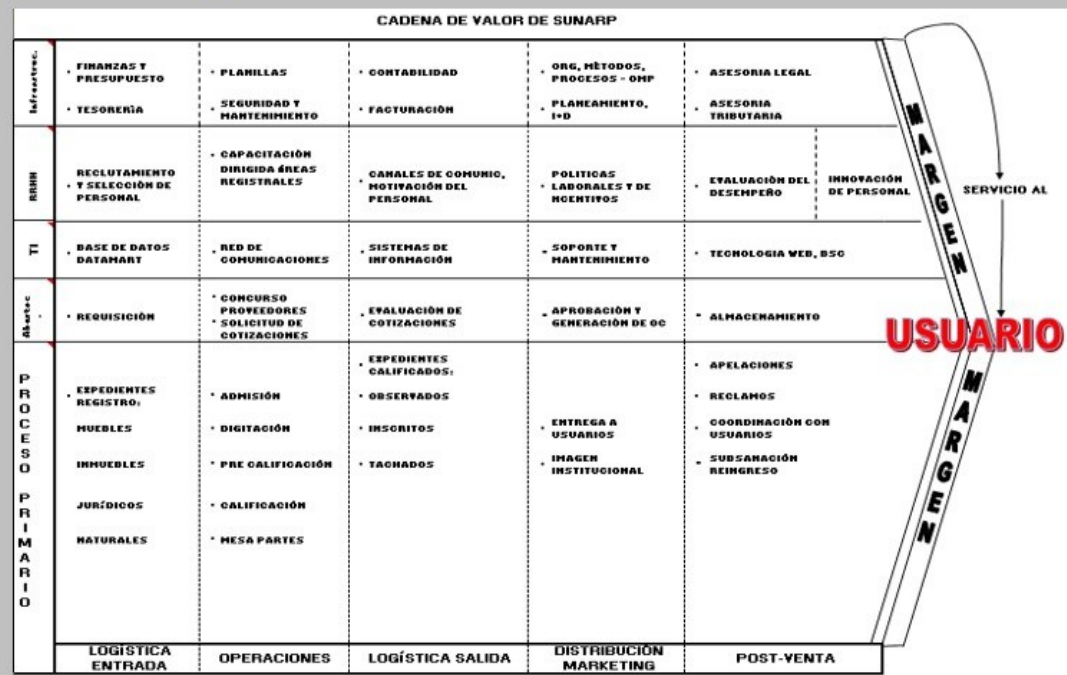
**INDICADORES**

Dimensiones	Indicadores
<b>Aprendizaje</b>	N° de colaboradores capacitados Porcentaje de horas-hombre de colaboradores capacitados respecto de las horas-hombre laboradas N° de capacitaciones recibidas por colaborador N° de horas cronológicas de capacitación por colaborador Porcentaje de acciones de capacitación ejecutadas respecto de las programadas
	Avance de la consultoría sobre diagnóstico situacional sobre la gestión de servicios y Gobierno de TI Avance del servicio de Implementación del Sistema Administrativo Integral (ERP) Avance de la contratación del Servicio de PMO Avance del servicio de Implementación de software de trámite documentario nacional de firma digital con valor legal Avance de la implementación de Mejora Continua (SIX SIGMA) Avance de la Implementación del Sistema de Mesa de Ayuda para soporte a los Sistemas y Redes y Comunicaciones Avance de la Elaboración de procedimientos informáticos de gestión y operativos a nivel nacional
<b>Institución</b>	Avance de la repotenciación de la plataforma tecnológica de la Sunarp
<b>Usuarios</b>	Avance de la mejora funcional de la plataforma del Sistema de Intermediación Digital Avance del estudio definitivo del proyecto IRCN inscripción y publicidad Avance del desarrollo del proyecto de Digitalización de títulos archivados Avance de la mejora continua de los sistemas informáticos registrales (SIR, SARP, RPV) Avance del desarrollo e implementación Sistema de Publicidad Registral Nacional Avance del fortalecimiento del servicio de publicidad de títulos archivados en línea Avance del servicio de Alerta Registral para publicidad de predios

**SUNARP** Balanced Scorecard

1 Visión	2 Principios	3 Valores	4 Misión	5 Objetivos
6 Estrategias	7 Perspectivas	8 Indicadores	9 Cadena de Valor	10 Mapa Estratégico

**CADENA DE VALOR**



SUNARP

Balanced Scorecard

- 1 Visión
- 2 Principios
- 3 Valores
- 4 Misión
- 5 Objetivos
- 6 Estrategias
- 7 Perspectivas
- 8 Indicadores
- 9 Cadena de Valor
- 10 Mapa Estratégico

MAPA ESTRATÉGICO

