



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a  
funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Menacho Gularte, Wendolyne ([orcid.org/0009-0001-7095-7575](https://orcid.org/0009-0001-7095-7575))

**ASESORES:**

Dr. Sánchez Diaz, Sebastián ([orcid.org/0000-0002-0099-7694](https://orcid.org/0000-0002-0099-7694))

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima", cuyo autor es MENACHO GULARTE WENDOLYNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Julio del 2024

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN<br><b>DNI:</b> 09834807<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-0099-7694 | Firmado electrónicamente<br>por: SSANCHEZDI el 17-<br>08-2024 08:30:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0817362



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MENACHO GULARTE WENDOLYNE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| WENDOLYNE MENACHO GULARTE<br><b>DNI:</b> 40053816<br><b>ORCID:</b> 0009-0001-7095-7575 | Firmado electrónicamente<br>por: MMENACHOGU el 16-<br>07-2024 17:10:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0817361

## **Dedicatoria**

A mi madre por su dedicación,  
tiempo y fortaleza que me  
alienta a lograr mis metas.

A mi abuela Julia quien es mi  
segundo pilar en mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis asesores por su dedicación y paciencia, a mis amigas y cómplices que me dan fortaleza y por último agradecer a la universidad que me da la oportunidad de conseguir el grado anhelado.

## Índice de contenidos

Pág.

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....                                | i    |
| Declaratoria de autenticidad del asesor ..... | ii   |
| Declaración de autenticidad del autor .....   | iii  |
| Dedicatoria.....                              | iv   |
| Agradecimiento .....                          | v    |
| Índice de contenidos .....                    | vi   |
| Índice de figuras.....                        | vii  |
| Resumen .....                                 | viii |
| Abstract.....                                 | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                         | 1    |
| II. METODOLOGÍA .....                         | 10   |
| III. RESULTADOS .....                         | 13   |
| IV. DISCUSIÓN .....                           | 19   |
| V. CONCLUSIONES .....                         | 23   |
| VI. RECOMENDACIONES .....                     | 24   |
| REFERENCIAS .....                             | 25   |
| ANEXOS.....                                   | 29   |

## Índice de figuras

|                                    | Pág. |
|------------------------------------|------|
| <b>Figura 1 Funciones</b> .....    | 13   |
| <b>Figura 2 Comunicación</b> ..... | 14   |
| <b>Figura 3 Desempeño</b> .....    | 15   |
| <b>Figura 4 Datos</b> .....        | 16   |
| <b>Figura 5 Capacitación</b> ..... | 17   |
| <b>Figura 6 Tecnología</b> .....   | 18   |

## Resumen

El objetivo de la investigación que se presenta fue determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima, el estudio es una investigación básica, con enfoque cualitativo, un diseño fenomenológico, aplicando una entrevista no estructurada. Los participantes fueron dos Registradores Civiles (RC1 y RC2) y tres usuarios (U1, U2 y U3) de la región Lima, los datos se recolectaron por la observación indirecta y una entrevista, esta fue formulada en función de las categorías apriorísticas funciones, comunicación, desempeño, datos, capacitación y con la sub categoría requiere capacitación y la categoría tecnología. Los resultados revelaron que para los entrevistados que la poca comunicación y capacitación de los Registradores Civiles afecta la atención a los usuarios y el cumplimiento de sus funciones para no incurrir en errores registrales, de la discusión se extrajo que la atención presencial que le brindan, no es fluida y las respuestas tardan mucho tiempo en llegar a la OREC. Se recomendó que las municipalidades de Lima Provincia generen alianza estratégica para dotar a las OREC con recursos tecnológicos que favorezcan la virtualidad.

**Palabras clave:** Capacitación, comunicación, gestión, oficina virtual.



## **Abstract**

The objective of the research presented was to determine the influence of a virtual registration technical assistance office on the performance of civil status registry officials in the Lima Region. The study is a basic research, with a qualitative approach, a phenomenological design, applying an unstructured interview. The participants were two Civil Registrars (RC1 and RC2) and three users (U1, U2 and U3) from the Lima region, the data were collected through indirect observation and an interview, this was formulated based on the a priori categories functions, communication, performance, data, training and with the subcategory requires training and the technology category. The results revealed that for the interviewees, the lack of communication and training of the Civil Registrars affects the attention to users and the fulfillment of their functions so as not to incur registration errors. From the discussion, it was extracted that the in-person attention they provide, does not It is fluid and responses take a long time to reach OREC. It was recommended that the municipalities of Lima Province generate a strategic alliance to provide the ORECs with technological resources that favor virtuality

**Keyword:** Training, communication, management, virtual office.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo los problemas de errores en los registros civiles han ocasionado diverso trastorno, por lo cual la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha generado manuales que orienten a los registradores civiles para ejercer su proceso registral evitando errores, en el registro civil de nacimientos, matrimonios y defunciones, son atribuibles a errores humanos de los registradores civiles. De ello, el Grupo OPE. (2022) señala en la mayoría de los casos el error registral se detecta mucho tiempo después, cuando por algún trámite personal requieren estas actas.

La situación en América Latina es similar a la de Europa, de esta forma en México Savage (2018) destaca que desde mediados del siglo XIX se afianzó el proceso de registro de ciudadanos, destacando que en muchos casos la impericia de los registradores civiles hace que los asientos en los libros registrales presenten errores u omisiones en datos diversos datos del asiento registral como en los nombres o apellidos de los ciudadanos, fechas de nacimiento entre otros, perjudicando a los ciudadanos.

El problema se ha percibido en los registros civiles del Perú, para estos efectos registrales Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC (2014) este registro desde hace varios años desarrolló una política social de atención, para lo cual existen las Oficinas de Registro de estado Civil (OREC) a quienes corresponde realizar todo lo referente a inscripción de nacimientos, matrimonios, divorcios y defunciones entre otros, para ello existen oficinas en los distintos, centros poblados (CCPP), en la Región Lima se ha apreciado una serie de problemas o errores que afectan a los ciudadanos y requieren seguir pasos para la rectificación que los afectan al invertir tiempo y dinero.

El registro con errores y omisiones en la Región Lima es un proceso que afecta a los usuarios, dónde muchas veces surgen dudas por parte del registrador civil que al no ser aclaradas originan errores en la inscripción de nacimientos u otros registros civiles el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2016) destaca que los registradores del RENIEC se convierten en equipos itinerantes, que mediante campañas de asistencia registral brindan soporte a los funcionarios de las OREC el Registro Nacional de Identificación y

Estado Civil - RENIEC (2017) este problema se ocasiona por la ausencia de los mecanismos de consulta inmediata para los registradores civiles de la región Lima y por tanto es requerida una oficina virtual de asistencia técnica registral para fortalecer la acción de identificación en atención a la alta rotación de registradores civiles, a fin de responder a la baja calidad de educación de algunos, y la poca capacitación registral; esto se debe a la dificultad geográfica en el país lo que limita que los capacitadores puedan acceder a las OREC, la situación económica lo cual impide que los registradores civiles acudan a las capacitaciones que brinda el RENIEC.

En atención a esto, la presente investigación pretende dar respuesta a esta situación mediante la valoración de una oficina virtual dirigida a absolver las dudas que puedan surgir en los registradores civiles para inscribir los asientos registrales y se minimice la presencia de errores que afecten a los ciudadanos, atendiendo a responder a las siguientes interrogantes: En lo general ¿De qué manera influye una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima? En lo específico ¿Cómo es la asistencia técnica registral para los funcionarios de la OREC de la Región Lima? ¿Cuáles son las principales debilidades en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima? ¿Cómo será el impacto de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima?

Es importante generar una oficina virtual de asistencia técnica registral para los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima, ya que permitirá reforzar las capacidades y absolver las consultas de dudas registrales de los funcionarios que se desempeñan en los centros poblados (CCPP) de la Región Lima, en la procura de lograr el correcto registro de la población con una inscripción de nacimiento sin error y por ende un Documento Nacional de Identidad (DNI) sin errores. Se justifica esta investigación en lo teórico por basarse en un enfoque moderno y organizado de la gestión pública eficiente y de calidad bajo los aportes de Guerrero (2022) y Chang (2021) donde se valora la incorporación de elementos tecnológicos virtuales como elemento que mejore el desempeño de los funcionarios registrales.

En lo práctico se justifica la investigación pues permitirá dar solución a una situación que afecta el trabajo de los registradores civiles de la región Lima, quienes en la actualidad no tienen una opción inmediata para resolver dudas, las cuales al ser resueltas favorecen el evitar que los ciudadanos vean entorpecido el normal desarrollo de sus procesos registrales.

La justificación en lo metodológico se da una posible solución que puede ser planificada y desarrollada en esta investigación aplicada, cualitativa como un diagnóstico de la realidad del desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima, respondiendo con una investigación aplicada con diseño fenomenológico, apoyado en instrumentos que han sido validados y son para apoyar futuras investigaciones.

El desarrollo de esta investigación en lo general persigue determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. En lo específico se pretende diagnosticar la asistencia técnica registral brindada a los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. Establecer las principales debilidades en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. Analizar el impacto de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.

En esta investigación la hipótesis general  $H_i$ : Una oficina virtual de asistencia técnica registral influye favorablemente en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. Las hipótesis específicas  $H_1$ : La asistencia técnica registral brinda ventajas a los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.  $H_2$ : La oficina virtual de asistencia técnica registral ayuda a superar las principales debilidades en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.  $H_3$ : La oficina virtual de asistencia técnica registral impacta favorablemente el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.

El estudio de las temáticas referentes a los registros civiles ha sido objeto de investigación por diversos autores, esto representa datos de interés para esta investigación por los aportes que realiza para enriquecer el mundo del conocimiento en este aspecto de la gestión pública. En España Grupo OPE.

(2022) fue una investigación descriptiva con diseño etnográfico cuyo objetivo persiguió analizar la gestión civil del Estado español en el quinquenio 2017 al 2022, concluyó que la gestión civil ha llenado las necesidades de los usuarios en los últimos años, pero ha tenido debilidades en varios aspectos básicos de agilidad y efectividad de los procesos, atribuidos a la falta de capacitación y formación de los funcionarios públicos a quien corresponde realizar los asientos de forma manual o digital.

En otra investigación internacional presentada por Trapero (2021) cuyo objetivo fue analizar la evolución del registro civil en España lter histórico, siendo una investigación descriptiva con diseño documental, donde se concluyó que desde 1870 hasta los días presentes, el registro civil español ha ido evolucionando para adaptarse a los cambios a lo largo de los años para adecuarlas evitando vacíos legales que propiciaban errores afectando a los ciudadanos.

A nivel nacional Silva (2022) en un trabajo con la meta de fijar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022, en una investigación cuantitativa, básica, correlacional y no experimental, se llegó a la conclusión que hay una relación específico muy alta entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022.

La investigación de Aysanoa (2021) cuyo objetivo general fue explicar la eficacia de atención de ciudadanos en la oficina registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en Lima, desarrollada como una investigación cuantitativa con diseño de campo, llegando a la conclusión que las expectativas y percepción ciudadana ante la atención en estas es deficiente, pues los usuarios muestran desconfianza de la efectividad de realización de los trámites que allí les corresponde realizar.

El investigador Chang (2021) aportó un estudio cuyo objetivo general fue Implementar un sistema de gestión de información para la mejora de los servicios de registro civil, desarrollada como una investigación descriptiva con diseño de proyecto factible donde concluyó que en el registro civil peruano no se han implementados procesos de gestión, enmarcados en las nuevas tendencias

teóricas que determinan este ejercicio de la función pública, por lo que se aprecian debilidades que afectan el servicio a los ciudadanos.

En otro estudio de Romero (2021) con la meta de proponer un sistema de gestión de información para mejorar los servicios de Registro Civil de una Municipalidad Provincial, bajo el enfoque metodológico tradicional de proyectos, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se concluyó que la relación entre estos aspectos fue significativa para aseverar que la gestión de los procesos es influida favorablemente por la modernización.

Finalmente, Rázuri (2021) en el estudio cuyo objetivo fue analizar la inseguridad jurídica con referencia al derecho de identidad y sus manifestaciones, metodológicamente utilizó métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, concluyendo que existe una falta de actualización del estado civil, donde el no realizar estas actualizaciones genera omisiones jurídicas en cuanto a procesos que requieran datos del registro Civil.

La epistemología de la gerencia enfocada a la atención de la gestión de políticas públicas según la Universidad Veracruzana (2022) plantea que toda organización que preste sus servicios a usuarios como parte de una política de Estado se activa para favorecer el cómo funciona cada entidad, sacando el mayor provecho a las respuestas que el ciudadano requiere para resolver problemas puntuales. La gestión pública para la Universidad Autónoma del Perú (2022) valora que una gestión pública de calidad, óptima es eficaz y eficiente, lo cual se aprecia en la mejora del servicio al cliente.

Por su parte Mendoza (2017) establece que en el enfoque actual se relaciona la economía, con lo político y lo social con un enfoque de la globalidad de los procesos de gestión con las estructuras y relaciones socioeconómicas. Otro enfoque teórico es planteado por Guerrero (2022) quien otorga gran importancia al ejercicio de una gestión moderna y alejada de funciones burocráticas que crean en el ciudadano una visión negativa de la resolución de sus problemas.

En el ámbito del registro civil, entendido por La plataforma del estado peruano (2012) define el registro civil, como una institución jurídica, establecida en el Perú, para disponer la inscripción de los nacimientos, matrimonios y defunciones ante las autoridades, es una función de las autoridades municipales

con fines de identificación y ejercicio de los derechos ciudadanos. Para La plataforma del estado peruano (2015) refiere que la atención a la población, son los procesos y procedimientos de las instituciones de la Administración Pública que realizan y agilizan el trabajo en las instituciones públicas con el objetivo de incrementar la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos a los que se deben. La plataforma del estado peruano (2015), destaca también que desde la década de los años 1990 los servicios incorporan la comunicación remota en base a la tecnología con lo cual se da más fluidez al manejo de la información, cuyas causas de estos cambios son parte de modernizar del Estado, buscando mecanismos de asegurar la comunicación para ampliar lo que cubre el servicio y mejorar los niveles de calidad.

Para ilustrar mejor la temática es bueno aclarar algunos conceptos relacionado con el registro civil, un Registrador Civil según Directiva DI-008-DRC/001 (2022) es el encargado de conocer, calificar y resolver los procedimientos registrales de inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil señalados en la Ley N° 26497.

El Acta Registral según la Directiva DI-008-DRC/001 (2022) es un documento en el que consta el registro de un hecho vital o acto modificatorio del estado civil, así como las anotaciones textuales y/o marginales. El Asiento Registral según Directiva DI-008-DRC/001 (2022) es un acto administrativo que en ejercicio de sus funciones realizan los registradores, respecto de la inscripción de todo hecho relativo a la identidad y estado civil de las personas.

Por otra parte, Directiva DI-008-DRC/001 (2022) define una Oficina de Registros del Estado Civil (OREC) como aquella que depende funcionalmente del RENIEC y económicamente de la entidad a la que pertenece.

La Asistencia Técnica Registral es según RENIEC (2019) Es una actividad orientada al fortalecimiento de las capacidades de los registradores civiles en inscripción de actos registrales (inscripción, rectificación y reconocimiento) y elaboración de expedientes administrativos.

En el ejercicio de la gestión pública según Balbín (2021) las entidades para lograr la eficiencia en la atención al usuario requieren activar instancias de asesoría y acompañamiento a lo que se denomina asistencia técnica, la misma

capacita, asesora y evalúa el trabajo de personal que ejecuta funciones en el cumplimiento de su desempeño, lo mismo se realiza con miras a minimizar los errores que afecten a los usuarios o a la institución, RENIEC (2014) es la institución que le corresponde realizar la asistencia técnica registral. La función registral se realiza en las Oficinas de Registro de Estado Civil (OREC), siendo estas oficinas donde se realizan los registros por parte de los registradores civiles, estos son funcionarios adscritos a las municipalidades, sin embargo la función que ellos cumplen es el insumo de datos con lo que nutre los registros al RENIEC, esta institución del estado no tiene poder de decisión sobre estos funcionarios registrales, pero indirectamente si ellos no están preparados para realizar su labor registral es un problema para los ciudadanos.

.. En relación con el uso de plataformas virtuales en la gestión pública, Vargas (2022). Visualiza una correlación positiva en referencia al uso de la virtualidad, otro enfoque, el de Balbín (2021) destaca que las entidades públicas a través de esta herramienta incrementan el acompañamiento y trabajo en equipo, el trabajo remoto propicia la reorientación de la gestión desarrollada por los talentos humanos. Lo destacado por Vilavila (2023) enfoca el trabajo remoto como útil para acceder al sistema de nuevas herramientas digitales con la comunicación digital en la gestión pública.

La transformación digital para unstats.un.org (2020) responde a un modelo de la llamada gobernanza digital, donde se asignan roles y actuaciones para alcanzar un proceso de transformación en las entidades públicas, la búsqueda de actualización digital según el congreso.gob.pe (2013) se orienta al uso de herramientas electrónicas que implican la innovación para reformar el Estado, agilizando procesos, fomentando la competitividad y acercando al Estado y a los ciudadanos, según we-educación.com (2020). El papel de la tecnología es la mejora de los procesos, pues permite la automatización de tareas repetitivas y rutinarias, lo que no solo reduce el tiempo y los recursos necesarios, sino que también minimiza los errores humanos.

Las teorías gerenciales enfocan la gestión por procesos organizados, planificados, dirigidos y controlados, García (2017) indica que esto requiere calidad que en estos tiempos se alcanza usando la tecnología como herramienta para lograr que la gestión pública del estado redunde en más eficiencia la



Universidad Autónoma del Perú (2022), enfoca la necesidad de incrementar las políticas públicas con la finalidad de coordinar respuestas a problemas que afecten a la sociedad, a fin de lograr activar sistemas de control que garanticen unas acciones transparentes en cuanto a procesos, planes y resultados logrados al administrar eficaz y eficientemente la realización de actividades de gestión para favorecer las organizaciones públicas.

El enfoque de Marín (2018) introduce la administración con aproximaciones a los procesos de intervención en las instituciones, impactando los procesos de gestión con relaciones inter e intra organizacionales, esto comprende políticas de Estado y gobierno, planeamiento estratégico de procesos, presupuesto para alcanzar resultados con la gestión por procesos, servicio civil por méritos y seguimiento, evolución y gestión del conocimiento. Bustamante (2022) acota que la gestión pública como conjunto procesal y de acción desarrollado por funcionarios públicos que administran recursos públicos para alcanzar metas institucionales.

En este aspecto la orientación a la mejorar interna de la gestión institucional, en búsqueda de la activación eficiente, para inthotero.com (2018) esto se logra cuando existen estrategias tecnológicas que fortalecen el ir constantemente mejorando la operatividad de entes gubernamentales, dimensona.com (2021) acota que se incentiva la productividad con un modelo abierto de gobernanza que va generando confianza que contempla número beneficiarios, nivel de satisfacción de los ciudadanos y, disminución de la tasa de pobreza.

Por otro lado, Blas (2023) indica que modernizar un Estado está vinculado a programas de reformas orientados por los avances internacionales, cambiando el enfoque de estructuras vigentes tradicionales y desarrollarlas para que alcancen más eficiencia en la búsqueda de optimizar la gestión de instituciones públicas. La Universidad Continental, Escuela de postgrado (2023) indica que estos cambios vistos como enfoques tecnológicos aportan para lograr el desarrollo de capacidades individuales, propician interactuar los ciudadanos con el estado.

La tecnología para cardinal-systems.com (2021) considera que permiten la difusión de conocimientos, esto influye agilizando trámites, apoyando a entes políticos para interconectarse para un mayor desarrollo y participación de los

involucrados. Es de acotar lo destacado por Zúñiga (2019) que, si las instituciones públicas no son eficientes, el estado debe asumir su cuota de responsabilidad ante los ciudadanos e invertir tiempo y recursos para por un lado corregir la situación y por otro intervenir para minimizar errores futuros.

La importancia de actualizar los procesos con avances tecnológicos según ikusi.com (2023) propicia tomar ideas de la efectividad de estos avances en distintas áreas, con el uso de tecnología y aumento de la productividad, por ello es un abordaje que está obligando a los distintos entes gubernamentales a incorporar herramientas que se fortalezcan con la virtualidad, dentro de estos avances docusing (2021) refiere que permite ahorrar tiempo y prevenir que errores humanos afecten los procesos porque acerca a los funcionarios a aclarar dudas de forma inmediata y hacer las correcciones requeridas.

Para RENIEC (2015) La tecnología fue asumida como una herramienta de gestión pública, ha establecido mecanismos que faciliten la rectificación de partidas, reconociendo que muchos registradores civiles por falta de conocimientos, de gestión de control o de apoyo directo para aclarar dudas, incurren en errores al registrar nacimiento, matrimonio y defunción, estos son errores subsanables pero que obligan a los ciudadanos a realizar trámites administrativos o iniciar un proceso judicial, por ello como organismo técnico se encarga de toda la identificación de los peruanos, su responsabilidad es otorgar el documento nacional de identidad, realizar registros de hechos vitales, tales como nacimientos y defunciones y los que modifican el estado civil como matrimonios y divorcios.

En RENIEC los indicadores de la gestión pública son la planificación, movilización, organización y transformación de recursos financieros, humanos, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a su identificación, Reniecbid.gob.pe (2022) en su plan operativo para el año 2022 resalta entre otras cosas que, al establecer las metas y actividades programadas, se requiere la inclusión de herramientas que verifique la disminución de los servicios de registros civiles e identificación que afecten a los ciudadanos, klog.co (2022) describe que usando la tecnología se optimizan los procedimientos, marquesme.com (2022) atribuye a la tecnología en sus diversas facetas, la garantía de incorporación de calidad en las ejecuciones.

## II. METODOLOGÍA

La metodología describe la forma científica de este estudio, Arias (2012) valora que ella se formula de acuerdo con la situación problemática, usando un método sistemático para indagar y tratar de resolver los problemas que han sido planteados. Para el desarrollo de la presente investigación se implementó la del tipo básica, la misma para Balestrini (2016) estudia una realidad, identifica los problemas y emite interrogantes para conocerlos en todas sus vertientes con la intención de que a partir de su diagnóstico aportar información referente al tema, esto se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, esto implica recolectar datos a partir del diálogo directo con los informantes, sin énfasis numérico.

El diseño es para Balestrini (2016) un conjunto de pasos a desarrollar, estos son para García (2020) imprescindibles para ejecutar la investigación; Neill (2020) indica que estudiar un fenómeno depende de las personas involucradas, por ello este estudio tuvo un diseño fenomenológico.

Este estudio fenomenológico se desarrolló en la región Lima para el año 2024, siendo el escenario las oficinas registrales de estado civil de las municipalidades que le competen.

Las categorías fueron presentadas como se describe a continuación, la categoría funciones comprendió las subcategorías normativas, registros y atención. La categoría comunicación con las subcategorías acceso a información y asistencia remota. La categoría desempeño con las subcategorías aclarar dudas de errores registrales. Para la categoría datos presenta la subcategoría registro de hechos vitales, categoría capacitación con la subcategoría requiere capacitación y la categoría tecnología con las subcategorías posee recursos tecnológicos y aplica recursos tecnológicos, las mismas guían los datos a recolectar.

En esta investigación los participantes o sujetos de estudio estuvieron representados por dos registradores civiles y tres usuarios, considerados objeto de estudio, esto con la finalidad de obtener los datos requeridos directamente de los involucrados, los participantes serán seleccionados de forma intencional por la autora.

Para esta investigación con diseño fenomenológico se aplicó la técnica de encuesta, conocida como una forma indirecta de tener información de primera

mano de los informantes clave para la investigación, el instrumento fue una entrevista semi estructurada, Hernández (2014) indica que la entrevista permite al investigador tener un encuentro directo con los participantes y al ser no estructurada ella facilitó la realización de repreguntas para profundizar el acercamiento a las unidades de análisis y la extracción de categorías para nutrir las apriorísticas. Balestrini (2016) lo reseña como herramientas a usar de acuerdo con el ámbito donde se realizará el estudio.

El instrumento denominado entrevista no estructurada es para Guerrero (2017) un diálogo fomentado por el investigador, donde el informante emite sus ideas de acuerdo con un fenómeno, el entrevistador lleva en su pauta ciertos elementos de inicio denominados categorías apriorísticas para iniciar y saber cómo el entrevistado percibe el fenómeno, la entrevista es grabada, transcrita y sometida al análisis en la búsqueda de otras categorías que puedan aparecer.

Lo referente a este aspecto se requiere desarrollar tanto validez como confiabilidad para tener una garantía de los datos recogidos son estables y exactos, por ser un estudio de enfoque cualitativo, la validez fue por un juicio de tres expertos y la confiabilidad se la adjudicó la autora en función de lo que sea de su interés conocer.

Al desarrollar esta investigación se siguió un procedimiento de acuerdo con lo planteado por Velásquez (2022) quien lo describe en etapas, este se ejecutó en 8 etapas, iniciando con la observación de la realidad, plantear las interrogantes. Formular el problema general y específico a través de preguntas, justificación de la realización del estudio en función de los objetivos generales y los objetivos específicos, la investigación, el desarrollo metodológico, detallar tipo, diseño, el escenario de estudio, los participantes, técnicas, instrumentos y procedimientos de análisis. El análisis de resultados fue por triangulación. Se desarrollaron conclusiones y recomendaciones.

El rigor científico según Vasconcelos (2021) afianza el aplicar el método de forma estricta, ajustándose el diseño, la metodología, el análisis, la interpretación y el informe de los resultados para que sean sólidos e imparciales, se tomaron evidencias para apreciar partes del proceso de aplicación de las entrevistas, todo lo cual dio credibilidad a los resultados obtenidos.

El tratamiento de los resultados se realizó por un proceso de triangulación, el mismo para Hernández (2014) consiste en discutir los datos de la realidad,

cotejándolo con los aspectos teóricos y de allí establecer la posición del investigador, en primer término se realizaron los pasos propuestos por Velásquez (2022) que refiere realizar la transcripción de las entrevistas, destacar de ellas las categorías apriorísticas, ubicar en la triangulación cada categoría con la teoría y nutrirlo con la posición del autor.

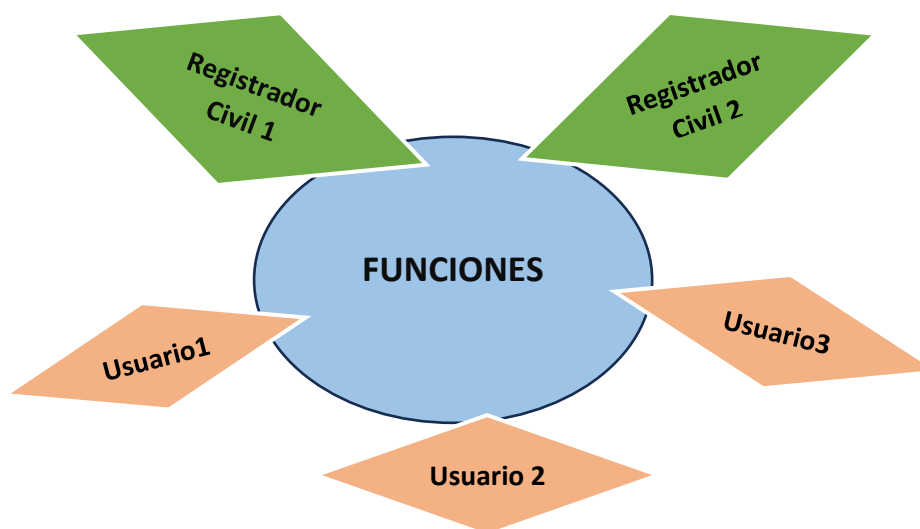
Para esta investigación, se apegó a preceptos éticos, que refieren respetar la privacidad de los participantes, se tuvo cuidado al tratar los procesos legales y se hizo con respeto a la moral de lo investigado, se tomó en cuenta todo lo establecido en los reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo, con las normativas APA 7<sup>ma</sup> edición donde se respetó los derechos de autor de las fuentes documentadas, se contó con los permisos requeridos.

### III. RESULTADOS

Se presentan a continuación las respuestas emitidas por los informantes clave ante las preguntas realizadas por la entrevistadora.

**Figura 1**

**Funciones**



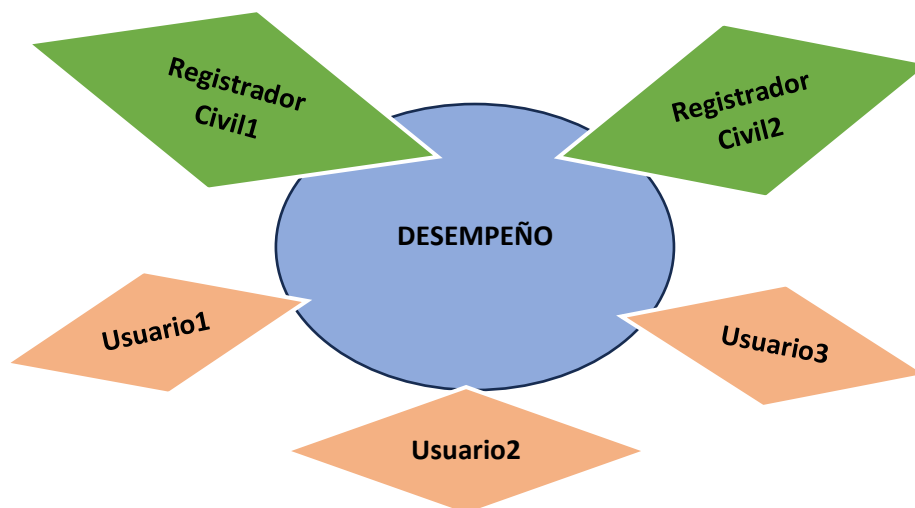
Los Registradores Civiles reconocen que han recibido una preparación para ejercer el cargo, en especial con la con la Directiva DI-008-DRC/001 que emite RENIEC, uno no aclara como fue seleccionado y otro refiere haber ganado un concurso estos funcionarios resaltan que dan un saludo adecuado al usuario, ofrecen su ayuda, indagan el motivo de la visita, evalúan cada proceso e indican lo que se requiere para culminar el proceso. Refieren cumplir con un horario fijo de atención al usuario, los registros de nacimientos, matrimonios y defunciones mensuales no son abundantes, la evaluación de los procesos enfatiza en los documentos atendiendo a la Directiva DI-008-DRC/001 de RENIEC, consideran que, aunque existe la capacitación la misma es insuficiente para resolver todas las dudas.

**Figura 2**  
**Comunicación**



Los entrevistados indican no tener un contacto directo con funcionarios del RENIEC, el contacto es telefónico y por mensajería (mesa de parte virtual) medio por el cual envían oficios para respuesta decisiva o de consulta, mensaje de texto mediante WhatsApp son respuesta tardías o no atendidas. Respecto a la categoría comunicación se observó una subcategoría emergente representada por la necesidad de un contacto directo con RENIEC, apriorísticamente se presentó lo referido al acceso a información y lo importante de la asistencia remota inmediata.

**Figura 3**  
**Desempeño**

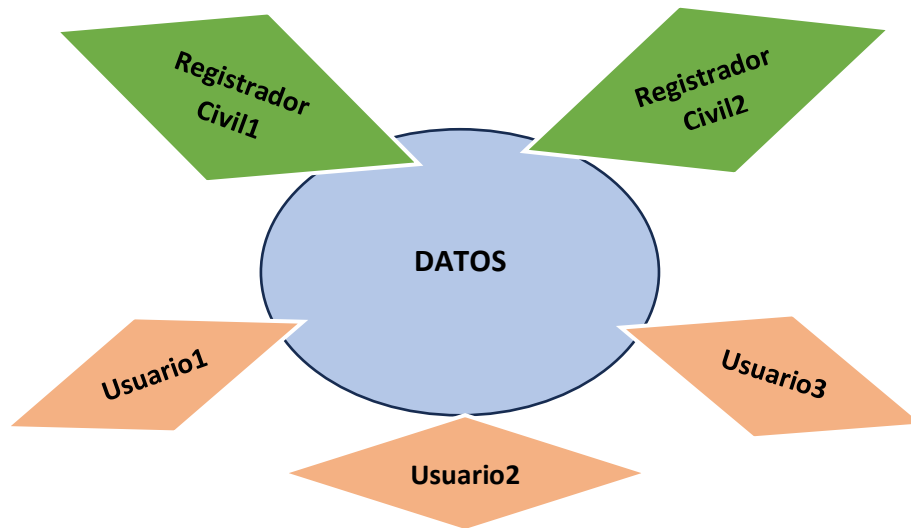


En referencia a la categoría de desempeño los usuarios responden respecto a las sub categorías apriorísticas aclarar dudas y en especial en referencia a los errores registrales evaluando los conocimientos de los Registradores Civiles como débiles y creen que les falta capacitación para su cargo, no tienen conocimiento de cómo se elige un Registrador Civil, han sido atendidos para registro de matrimonios, nacimiento, defunciones y rectificación de partidas, no saben si algún funcionario de RENIEC ha visitado la OREC de su región, reconocen que se han cometido errores en documentos como la partida de nacimiento, denotan que esto ha sido desde tiempos anteriores a la actualidad, indican que existe una oficina para el Registrador Civil donde se atiende en un horario fijo, los usuarios creen que es oportuno que RENIEC realice capacitación a los registradores.



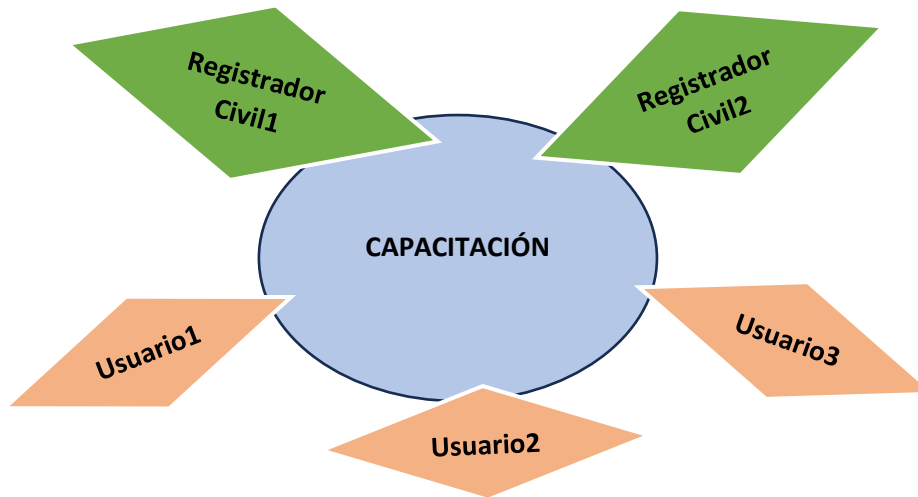
**Figura 4**

**Datos**



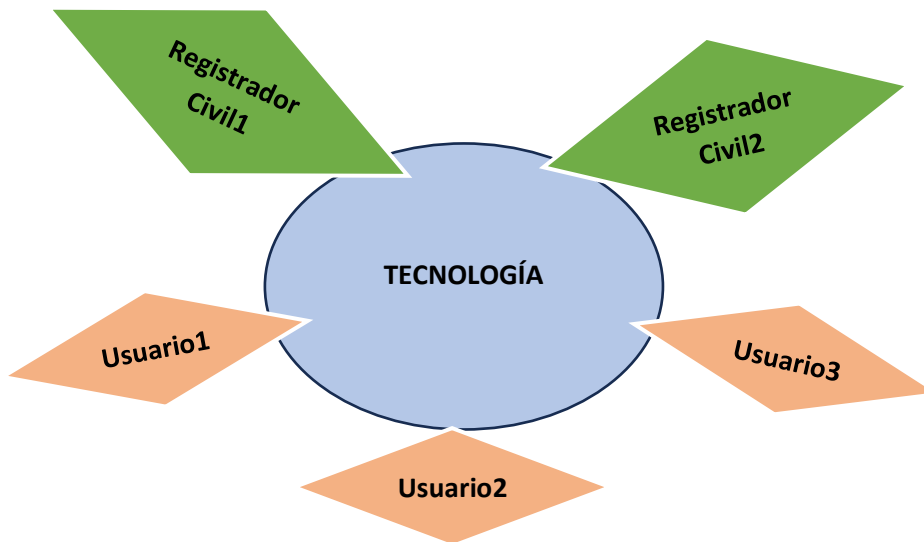
En referencia a la categoría datos, se presenta la subcategoría registro de hechos vitales, lo cual fue una subcategoría apriorística, el registrador civil realiza los hechos vitales siendo pocos al mes, cuando tienen dudas recurren a la Directiva DI-008-DRC/001, así mismo estas inscripciones son reportadas a RENIEC cada fin de mes.

**Figura 5**  
**Capacitación**



Para la categoría capacitación, surge la sub categoría requiere capacitación, trazada como apriorística, se plantea el concurso de oposición para obtener el cargo, lo cual representa una sub categoría emergente, con persistencia en las respuesta de la sub categoría apriorística recalcando que requieren capacitación considerando que hay debilidad para recibir las respuestas oportunamente de RENIEC, la tecnología que utilizan es el celular y el acceso a internet, para resolver las dudas que tienen los registradores reconocen la utilidad de que se cree una oficina virtual.

**Figura 6**  
**Tecnología**



Respecto a la categoría tecnología como categoría apriorística posee recursos tecnológicos y aplica recursos tecnológicos representada por la necesidad de un contacto directo con RENIEC, lo cual se realiza por mensaje de texto (respuesta es a destiempo) o por mesa de parte virtual lo referido al acceso a información y lo importante de la asistencia remota para la atención al usuario, los registros ajustados a las normativas, realizan consultan por internet para tener respuesta, reconocen la utilidad de que se cree una oficina virtual para resolver sus consultas de manera oportuna.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La categorización a partir de las respuestas emitidas por los informantes clave, representados por dos Registradores Civiles y tres usuarios permitió establecer la permanencia de las categorías apriorística, subcategorías apriorísticas y subcategorías emergentes, de lo cual se analiza en triangulación, destacando lo que opinaron los entrevistados, con la situación ideal que presentan las teorías y el análisis de la investigadora para llegar a conclusiones y recomendaciones.

Los informantes arrojaron como datos para la categoría capacitación, surge la subcategoría recibe capacitación, la cual es emergente, se reconoce que se requiere capacitación, planteada como apriorística, se plantea el concurso de oposición para obtener el cargo, lo cual representa una subcategoría emergente, con persistencia en las respuestas de la subcategoría apriorística recalando que requieren capacitación. Al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea que el ejercicio de la gestión pública según Balbín (2021) plantea que las entidades para lograr la eficiencia en la atención al usuario requieren activar instancias de asesoría y acompañamiento a lo que se denomina asistencia técnica, la misma capacita, asesora y evalúa el trabajo de personal que ejecuta funciones en el cumplimiento de su desempeño. Las apreciaciones de Registradores Civiles, usuarios de las OREC y los aportes teóricos establecen que se requiere actualizar los sistemas con mecanismos de capacitación de los funcionarios a fin de mejorar la prestación de este servicio, lo planteado también permite inferir que los involucrados reconocen que existen vacíos en este desempeño motivado a funcionarios poco capacitados.

En referencia a la categoría desempeño, los informantes arrojaron como datos con respecto a la subcategoría emergente orienta al usuario, en cuanto a las subcategorías apriorísticas aclarar dudas, en especial en referencia a los errores registrales, describe un contacto con los usuarios, no solo para asentar registros, si no de una forma orientadora al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea. Los datos teóricos aportados por la Universidad Veracruzana (2022) plantea que toda organización que preste sus servicios a usuarios como parte de una política de Estado se activa para favorecer el cómo funciona cada entidad las Oficinas de Registro de Estado Civil (OREC), siendo estas oficinas

donde se realizan los registros por parte de los registradores civiles, estos son funcionarios adscritos a las municipalidades, sin embargo, la función que ellos cumplen es el insumo de datos con lo que nutre los registros al RENIEC. El planteamiento destaca que el desempeño engloba elementos no solo de cómo se presta el servicio, sino también de las orientaciones que requieren los usuarios, tanto para resolver elementos que les afectan y cuyos pasos son difíciles de entender para el ciudadano común.

En referencia a la categoría datos, los informantes arrojaron como datos para la subcategoría registro de hechos vitales, lo cual fue una subcategoría apriorística. Al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea que, en el ámbito del registro civil, entendido por La plataforma del estado peruano (2012) define el Registro Civil, como una institución jurídica, establecida en el Perú, para disponer la inscripción de los hechos vitales ante las autoridades. Universidad Autónoma del Perú (2022) valora que una gestión pública de calidad, óptima, eficaz y eficiente, lo cual se aprecia en la mejora del servicio al cliente. La Asistencia Técnica Registral es según RENIEC (2019) es una actividad orientada al fortalecimiento de las capacidades de los registradores civiles en inscripción de actos registrales (inscripción, rectificación y reconocimiento) y elaboración de expedientes administrativos. A pesar de que la oficina cumple con el registro de los datos requeridos por RENIEC, siempre es importante que prime la eficacia y eficiencia de esta prestación de servicios que esté libre de errores.

Respecto a la categoría comunicación los informantes arrojaron como datos se observó una subcategoría emergente representada por la necesidad de un contacto directo con RENIEC, apriorísticamente se presentó lo referido al acceso a información y lo importante de la asistencia remota. Al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea desde la plataforma del estado peruano (2015), destaca también que desde la década de los años 1990 los servicios incorporan la comunicación remota en base a la tecnología con lo cual se da más fluidez al manejo de la información, cuyas causas de estos cambios son parte de modernizar del Estado, buscando mecanismos de asegurar la comunicación para ampliar lo que cubre el servicio y mejorar los niveles de calidad. Es importante lo que los teóricos describen en cuanto la asistencia remota para mejorar la comunicación de la OREC tanto en sus instancias de asesoría y aclaración de

dudas, como en lo que respecta a como los Registradores Civiles se comunican con los usuarios.

De forma apriorística se resaltó la categoría funciones, los informantes arrojaron como datos para la atención al usuario, los registros ajustados a las normativas, la teoría resalta los conceptos relacionado con el registro civil, un Registrador Civil según Directiva DI-008-DRC/001 (2022) es el encargado de conocer, calificar y resolver los procedimientos registrales de inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil señalados en la Ley N° 26497. Al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea una función de las autoridades municipales a la par con RENIEC quien acopia estos datos con fines de identificación y ejercicio de los derechos ciudadanos. Para La plataforma del estado peruano (2015) refiere que la atención a la población, son los procesos y procedimientos de las instituciones de la Administración Pública que realizan y agilizan el trabajo en las instituciones públicas con el objetivo de incrementar la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos a los que se deben. Es de esta forma que la construcción eficiente de mecanismos para cumplir eficaz y eficientemente con las funciones requeridas es desconocida por parte de los usuarios, pero sí está claro para los registradores civiles, los cuales asumen las directivas establecidas y aportadas por RENIEC para cumplir con lo que demanda el cargo.

En cuanto a la tecnología como categoría apriorística los informantes arrojaron como datos para poseer recursos tecnológicos y aplica recursos tecnológicos, al analizar la posición teórica de este aspecto se plantea según we-educación.com (2020) El papel de la tecnología es la mejora de los procesos, pues permite la automatización de tareas, no solo reduce el tiempo y los recursos necesarios, sino que también minimiza los errores humanos el uso de plataformas virtuales en la gestión pública, Vargas (2022). Visualiza una correlación positiva en referencia al uso de la virtualidad, otro enfoque, el de Balbín (2021) destaca que las entidades públicas a través de esta herramienta incrementan el acompañamiento y trabajo en equipo, el trabajo remoto propicia la reorientación de la gestión desarrollada por los talentos humanos. Lo destacado por Vilavila (2023) enfoca el trabajo remoto como útil para acceder al sistema de nuevas herramientas digitales con la comunicación digital en la gestión pública. En

atención a estas apreciaciones de usuarios y registradores, el surgimiento de una oficina virtual es pertinente para llenar vacíos existentes en el proceso de atención física que brinda RENIEC, atendiendo a que en las provincias de Lima están distantes y la atención presencial se ve dificultada, así también por esta condición no hay fluidez y las respuestas tardan mucho tiempo en llegar a la OREC que la requiere.

## V. CONCLUSIONES

Luego de presentados los resultados, analizados y discutido los mismos se presentan a continuación las conclusiones referentes a esta investigación que tuvo como meta determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.

Primera: De la categoría capacitación se concluye que para RC1, RC2, U1, U2 y U3 se requiere actualizar los sistemas con mecanismos de capacitación de los funcionarios a fin de mejorar la prestación de este servicio.

Segunda: En referencia a la categoría datos se concluye que, a pesar de que la oficina cumple con el registro de los datos requeridos por RENIEC, siempre es importante que sea prioritaria la eficacia y eficiencia de esta prestación de servicios que estén libres de errores.

Tercera: De la categoría funciones, se concluye que para los informantes RC1, RC2, U1, U2, U3 se requiere una forma de construcción eficiente de mecanismos para cumplir eficaz y eficientemente con las funciones requeridas para el cargo de Registrador Civil.

Cuarta: En cuanto a la categoría tecnología se concluye la necesidad de poseer recursos tecnológicos para aplicarlos de manera eficientemente para obtener información que sirva para absolver dudas.

Quinta: Se concluye que, para las apreciaciones de usuarios y registradores civiles, el surgimiento de una oficina virtual de asistencia técnica registral es pertinente para llenar vacíos existentes en el proceso de atención a consultas registrales.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego de presentadas las conclusiones de esta investigación se presentan a continuación algunas recomendaciones como aporte surgido al determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.

Primera: Se recomienda la actualización de los sistemas para capacitar a los funcionarios que vayan a desempeñar el cargo de Registrador Civil.

Segunda: Establecer de forma eficaz y eficiente los procedimientos de soporte para el registrador civil respecto a absolver consultas registrales para evitar los errores.

Tercera: Respecto a las funciones del registrador civil las cuales deben de ser claramente realizadas de forma eficiente para lo cual se requiere contar con capacitación y soporte técnico registral calificado.

se requiere una forma de construcción eficiente de mecanismos para cumplir eficaz y eficientemente con las funciones requeridas para el cargo de Registrador Civil

Cuarta: Se recomienda que las municipalidades de Lima Provincia, generen alianzas estratégicas para dotar a las OREC con recursos tecnológicos que favorezcan la virtualidad.

Quinta: Es recomendable que ante este diagnóstico que resalta como viable la ejecución de una oficina virtual de asistencia técnica registral para la atención de las OREC y permitir el aclarar dudas registrales que otros investigadores retomen el tema y propongan una alternativa para ejecutarla y realizar una prueba piloto.

## REFERENCIAS

- Aysanoa, J. (2021). Calidad de atención de ciudadanos en la oficina registral del Registro Nacional de identificación y Registro Civil en Lima. *Gobierno y gestión pública*.
- Balbín, K. (2021). Caso de gestión pública: Trabajo remoto y pandemia en el ministerio. *Revista Saber Servir*.
- Balestrini, M. (2018). *Cómo elaborar un proyecto de investigación*. Caracas: OBL editores.
- Blas, F. (2023 ). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales* .
- Bustamante, Y. (2022). La virtualidad en los escenarios públicos y la valoración de la eficacia y eficiencia. *Repositorio UCV*.
- cardinal-systems.com. (16 de Septiembre de 2021). *cardinal-systems.com*. Obtenido de <http://www.cardinal-systems.com>
- Carrillo, R. (2022). Administración pública digital e inteligente da la perspectiva del gobierno abierto. *Revista Dialnet*.
- Casasola, W. (2020). Programa didáctico: Características, objetivos y estructura. *Comunicación*, 2-6.
- Chang, J. (2021). Sistema de gestión de información para la mejora de los servicios de registro civil. *Repositorio Institucional URP*.
- Congreso.gob.pe. (6 de Agosto de 2013). *congreso.gob.pe* . Obtenido de <http://www.congreso.gob.pe>
- datadec.com. (14 de Marzo de 2022). *datadec.com*. Obtenido de <http://datadec.com>
- Datatab. (12 de julio de 2021). *Datatab.es*. Obtenido de <https://datatab.es>
- dimensona.com. (3 de mayo de 2021). *dimensona.com*. Obtenido de <http://www.dimensona.com>
- Directiva DI-008-DRC/001 . (22 de Diciembre de 2022). Procedimientos del Registro Civil. *Resolución Secretarial N° 141 – 2022-SGEN/RENIIEC* . Lima, Lima, Perú: Directiva DI-008-DRC/001.
- docusing.com. (8 de Junio de 2021). *docusing.com*. Obtenido de <http://docusing.com>
- García, M. (2017). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Repositorio Universidad de Salamanca* .
- Grupo OPE. (2022). Gestión civil del Estado Español. *Centro Estudio*.

- Guerrero, R. (2022). La nueva gestión pública: La respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina*, 3-4.
- Huamán, P. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Scielo Perú*.
- ikusi.com. (12 de Septiembre de 2023). *ikusi.com*. Obtenido de <http://www.ikusi.com>
- inthotero.com. (12 de Junio de 2018). *inthotero.com*. Obtenido de <http://www.inthotero.com>
- Justizia.eus. (2019). Cómo corregir errores en el registro civil español. *Justicia Digital*, 2-8.
- klog.co. (23 de Diciembre de 2022). *klog.co*. Obtenido de <http://www.klog.co>
- Marín, D. (2018). Teoría de agencia y costos de transacción: una observación teórica de sus postulados. *REVISTA MUTIS*, 61-81.
- marquesme.com. (3 de Octubre de 2022). *marquesme.com*. Obtenido de <http://www.marquesme.com>
- Mendoza, J. (5 de Febrero de 2017). *sisbib.unmsm.edu.pe*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol\\_estado](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol_estado)
- O'valle, A. (2022). Impacto de la transformación digital del mercado laboral y la brecha digital del empleo. *Revista Estudios de Economía y Empresa*.
- Oliva, J. (2020). Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de identificación y estado civil – Reniec. *Oliva, J. 2020 Gestión por procesos y la modernización del estado* Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Plataforma del Estado peruano. (2012). *Manual del Sistema de Registro y estadísticas vitales*. Lima: Plataforma peruana.
- Plataforma del Estado Peruano. (6 de junio de 2015). *plataformadelestadoperuano.gob.pe*. Obtenido de <http://www.plataformadelestadoperuano.gob.pe>
- Rázuri, F. (2021). Proyecto legislativo del Código Civil peruano de actualización automática en el registro de datos personales en trámites con entidades públicas. . *Rázuri, F. (2021) Proyecto legislativo del Código Civil peruano de actualización automática en el estado* Repositorio Universidad Señor de Sipan.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). (2014). *De la comunidad su registro*. Lima: RENIEC.
- Registro Nacional de Identificación y Registro Civil (RENIEC). (2016). *Diagnóstico de la indocumentación en la población indígena de la amazonía*. Lima: RENIEC.

- Registro Nacional de Identificación y Registro Civil (RENIEC) . (2016). *Diagnóstico de la Indocumentación en el ámbito de la jefatura regional de Tarapoto*. Lima: RENIEC.
- Registro Nacional de Identificación y Registro Civil (RENIEC). (2017). *Perú Libre de Indocumentación. Plan Nacional 2017-2021*. Lima: RENIEC.
- RENIEC. (20 de mayo de 2015). *reniec.gob.pe*. Obtenido de <http://w3ww.reniec.gob.pe>
- RENIEC. (6 de Febrero de 2019). *Unidad Ejecutora 002: Mejora de la Calidad de Servicios Registrales – Reniec*. Obtenido de <https://www.gob.pe/ue002-reniec>
- Reniecbid.gob.pe . (17 de Enero de 2022). *reniecbid.gob.pe* . Obtenido de <http://www.eniecbid.gob.pe>
- Reyes, M. 2. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *Revista PUCP* .
- Romero, J. (2021). Sistema de gestión de información para mejorar los servicios de Registro Civil. . *Publicaciones Universidad Ricardo Palma*.
- Silva, M. (2022). Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo,2022. . *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*.
- Trapero, M. (2021). El registro civil en España. Iter histórico. *Repositorio Universidad de Valladolid* .
- Universidad Autónoma del Perú . (19 de Julio de 2022). *3 diferencias entre gerencia pública y gestión pública*. Obtenido de <https://www.autonoma.pe/>
- Universidad Continental Escuela de postgrado. (7 de Septiembre de 2023). *ucontinental.edu.pe*. Obtenido de <https://www.ucontinental.edu.pe>
- Universidad Veracruzana. (Septiembre de 2022). *Programadeestudio.uv.mx*.
- universidadautonomadelperu.com. (4 de Febrero de 2022). *uap.com*. Obtenido de <http://www.uap.com>
- unstats.un.org. (18 de julio de 2020). *unstats.un.org*. Obtenido de [https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF\\_69S.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_69S.pdf)
- Vargas, D. (2022). Las plataformas virtuales y su relación en la gestión pública del Registro Distrital Judicial del Santa, 2021. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*.
- Vasconcelos, S. ( 2021 ). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación. *Scielo Febrero 5, 2021* .
- Velásquez, L. (2022). Procedimiento metodológico . *Tesis Doctoral* .

- Vilavila, D. (2023). Comunicación digital: caso Reniec Arequipa Cercado-2021. *Repositorio UNAS* .
- Villasis, M. y.-N. (marzo de 2016). El protocolo de investigación IV: Las variables de estudio. *a Alegria Mx*, 63(3).
- we-educación.com. (2020). *we-educación.com* . Obtenido de <http://www.we-educación.com>
- Zapata, J. J. (2007). La sombra de Paulo Freire en la educación desde lo pedagógico, lo social y lo político. *Uni-Pluri/Versidad*, 1-7.
- Zúñiga, M. (2019). La Responsabilidad Civil del Estado Peruano frente al error del Registrador Público de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. *Repositorio Universidad de Lima* .

## ANEXOS

**Anexo 1. Tabla 1. Construcción de categorías y subcategorías apriorísticas**

| Ámbito temático              | Problema de investigación  | Preguntas de investigación   | Objetivo general   | Objetivos específicos  | Categorías                           | Subcategorías                             |
|------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------|---|
| Asistencia Técnica Registral | ¿De que manera influye una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima? | ¿Cómo es la asistencia técnica registral para los funcionarios de la OREC de la Región Lima?   | Determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima | Diagnosticar la asistencia técnica registral brindada a los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.                                       | Funciones                            | Normativas<br>Registros<br>Atención       |
|                              |  | ¿Cuáles son las principales debilidades en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima?                                      |  |  | Comunicación                         | Acceso a información<br>Asistencia remota |
|                              |  |  |  | Desempeño  | Aclarar dudas de errores registrales |   |
|                              |  |  |  | Datos  | Registro de Hechos Vitales           |   |
|                              |  |  |  | Capacitación   | Requiere capacitación                |   |
|                              |  | Tecnología   |  | Posee recursos tecnológicos<br><br>Aplica recursos tecnológicos  |                                      |   |
|                              |  | ¿Cómo será el impacto de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios de la OREC de la Región Lima? |  | Analizar el impacto de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. |                                      |   |

## **Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos**

### **Modelo de entrevista no estructurada para Registradores Civiles**

**Instrucciones:** a continuación, le realizaré unas preguntas en forma oral, la entrevista será grabada y usada de forma confidencial, por tanto, usted será identificado como registrador civil con un número, se le agradece que profundice en todos los detalles que considere importantes.

#### **1.- ¿Cómo ha sido su formación para ejercer el cargo de Registrador Civil?**

Yo recibí clases de manera presencial en la provincia de Huaral a través de los docentes del RENIEC.

#### **2.- ¿Cuáles son los procesos de atención a los ciudadanos?**

Primeramente, saludarle y preguntar en que los puedo ayudar y ahí me explican que tramite desea realizar y procedo a explicarles todo los requisitos y procesos.

#### **3.- ¿Cómo es el acceso a la información con los representantes de RENIEC?**

No tengo acceso inmediato con los funcionarios del RENIEC.

#### **4.- ¿Cómo es el proceso de comunicación remota con los funcionarios de RENIEC?**

Mi comunicación remota es cuando yo ingreso un documento solicitando cancelación o reconstitución mediante mesa de parte virtual de RENIEC y quedo a la espera de la resolución o ingreso un documento para consulta a la Dirección de Registros Civiles.

#### **5.- ¿Cuál es el horario en que realiza su trabajo como registrador?**

Atiendo de lunes a viernes de 08:00 am – 1:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm

#### **6.- ¿Cuántos registros de nacimientos, matrimonios y defunciones registra en un mes?**

En un al mes realizo entre 1 o 2 registros de nacimiento o como también ninguno, puede ser 2 o 6 o ningún matrimonio y 2 o 3 o ninguna defunción

**7.- ¿Cómo evalúa los procedimientos registrales que realiza en su función?**

Primeramente, evaluado los documentos que el administrado me presente ya sea para una inscripción o rectificación si procede administrativa o judicial le explico cuál es el procedimiento de acuerdo con la Directiva DI-008-DRC/001

**8.- ¿Cuál es el soporte técnico que recibe para aclarar dudas en los registros?**

Me baso en la Directiva DI-008-DRC/001

**9.- ¿Qué opina de la capacitación que ha recibido y recibe para ser registrador civil?**

Es buena, pero si me gustaría que sea de manera constante ya que las dudas no se resuelven en dos días de capacitación.

**10.- ¿Qué debilidades observa al realizar consultas respecto a dudas sobre proceso registral**

Bueno si hay debilidad con respecto a no tener una persona en concreto para que te ayude a resolver las dudas.

**11.- ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que posee y cómo los utiliza para resolver dudas al realizar un registro?**

Cuento con el celular en la cual busco información por el internet.

**12.- ¿Qué utilidad tendría la implementación de una oficina virtual de consulta registral para mejorar su desempeño como registrador?**

Sería muy buena en realidad así sería más fácil para las consultas y poder ayudar de manera inmediata a los administrados.



## **Modelo de entrevista no estructurada para Registradores Civiles**

**Instrucciones:** a continuación, le realizaré unas preguntas en forma oral, la entrevista será grabada y usada de forma confidencial, por tanto, usted será identificado como registrador civil con un número, se le agradece que profundice en todos los detalles que considere importantes.

### **1.- ¿Cómo ha sido su formación para ejercer el cargo de Registrador Civil?**

Bueno tuve la oportunidad de ganar el concurso para el puesto de Registrador Civil y en el mismo mes se realizó una capacitación presencial realizada por RENIEC donde explicaron con casuística y con la Directiva DI-008-DRC/001

### **2.- ¿Cuáles son los procesos de atención a los ciudadanos?**

En primer lugar, los saludos, le doy la mano le digo que toma asiento y le pregunto en que le puedo ayudar y de lo que me soliciten procedo a realizar mi trabajo ya sea brindándole los requisitos o evaluando los documentos de sustento.

### **3.- ¿Cómo es el acceso a la información con los representantes de RENIEC?**

A través de oficio que envían a la Agencia de RENIEC y mediante registradores civiles de la zona (vía WhatsApp).

### **4.- ¿Cómo es el proceso de comunicación remota con los funcionarios de RENIEC?**

Es mediante WhatsApp o llamada telefónica, pero se demoran en responder.

### **5.- ¿Cuál es el horario en que realiza su trabajo como registrador?**

Atiendo de lunes a viernes 08:00 am – 12:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm

### **6.- ¿Cuántos registros de nacimientos, matrimonios y defunciones registra en un mes?**

En el mes realizo un promedio de 02 registros de matrimonio y 2 registros defunción, no realizo registro de nacimiento.

**7.- ¿Cómo evalúas los procedimientos registrales que realizas en tu función?**

Se evalúa los requisitos de acuerdo con cada trámite que solicitan los ciudadanos.

**8.- ¿Cuál es el soporte técnico que recibe para aclarar dudas en los registros?**

Me baso en la Directiva DI-008-DRC/001

**9.- ¿Qué opina de la capacitación que ha recibido y recibe para ser registrador civil?**

Bueno este yo estoy muy agradecida ya que es importante para realizar mi trabajo y nos brinda un mejor aprendizaje con los ejemplos y ejercicio que nos dan.

**10.- ¿Qué debilidades se observa al realizar consultas respecto a dudas sobre proceso registral?**

La no respuesta a mis consultas por parte de RENIEC.

**11.- ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que posee y cómo los utiliza para resolver dudas al realizar un registro?**

Cuento con celular, internet, computadora con lo que puedo resolver dudas.

**12.- ¿Qué utilidad tendría la implementación de una oficina virtual de consulta registral para mejorar su desempeño como registrador?**

Seri muy importante si se cuenta con esta oficina virtual ya que nos facilitaría para resolver los casos de la población de manera rápida.

Estarían más atentos a nuestras consultas.

## **Modelo de entrevista no estructurada para usuarios**

**Instrucciones:** A continuación, le realizaré unas preguntas en forma oral, la entrevista será grabada y usada de forma confidencial, por tanto, usted será identificado como usuario de registro civil con un número, se le agradece que profundice en todos los detalles que considere importantes.

**1.- ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?**

Muy básico, les falta más capacitación no saben y tienen que estar consultando a Lima.

**2.- ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?**

No sé.

**3.- ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?**

En inscripción de nacimiento cuando nació mi hija y defunción cuando fui a inscribir la defunción de mi abuelita.

**4.- ¿Conoce si algún representante del RENIEC visito la OREC de su región?**

No, porque no estoy pendiente si vienen RENIEC solo se cuándo el registrador civil viaja a Lima para una capacitación

**5.- ¿tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región?**

En mi partida no, pero en la partida de mis hermanos sí, pero han sido de los antiguos registradores civiles, del actual registrador no le puedo indicar.

**6.- ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC su región?**

Nacimiento, matrimonio y defunción.

**7.- ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?**

Si tiene una oficina y un horario fijo.

**8.- ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitaciones del RENIEC u otra Institución?**

Siempre debe de recibir capacitación van a saber más y no cometer errores. Sugiero que RENIEC tenga todas las partidas y que la Municipalidad solo tenga coipas, ya que tengo conocimiento de algunos familiares que tienen que estar viajando a su pueblo y es costoso.

**9.- ¿la OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos (internet, WhatsApp, correo) que faciliten las inscripciones de hechos vitales?**

Si tiene porque cuenta con mesa de parte virtual y Facebook.

**10.- ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?**

Mejoraría bastante y atendería más rápido al poblador.

## **Modelo de entrevista no estructurada para usuarios**

**Instrucciones:** A continuación, le realizaré unas preguntas en forma oral, la entrevista será grabada y usada de forma confidencial, por tanto, usted será identificado como usuario de registro civil con un número, se le agradece que profundice en todos los detalles que considere importantes.

**1.- ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?**

A mi parecer que le falta más capacitación ya que consulta a Lima y se demoran en responder.

**2.- ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?**

No sé.

**3.- ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?**

En inscripción de matrimonio cuando me case y nacimiento cuando nació mi hija.

**4.- ¿Conoce si algún representante del RENIEC visito la OREC de su región?**

No le podría decir, no lo sé.

**5.- ¿Tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región?**

Sí, en la partida de nacimiento de mi mamá, el problema estaba en el nombre de su mamá.

**6.- ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC su región?**

Nacimiento, matrimonio y defunción.

**7.- ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?**

Si tiene una oficina y horario fijo.

**8.- ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitaciones del RENIEC u otra Institución?**

Claro que sí, debe de recibir capacitación constante para que pueda atender las consultas de la población.

**9.- ¿La OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos (internet, WhatsApp, correo) que faciliten las inscripciones de hechos vitales?**

Si tiene Facebook y celular (WhatsApp)

**10.- ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?**

Mejoraría mucho ya que atendería más rápido a los pobladores.

## **Modelo de entrevista no estructurada para usuarios**

**Instrucciones:** A continuación, le realizaré unas preguntas en forma oral, la entrevista será grabada y usada de forma confidencial, por tanto, usted será identificado como usuario de registro civil con un número, se le agradece que profundice en todos los detalles que considere importantes.

**1.- ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?**

Yo creo que le falta capacitación ya que cuando he ido a pedir información no tuve una respuesta rápida.

**2.- ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?**

El alcalde creo que lo elige.

**3.- ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?**

En una rectificación en la partida de mi hijo.

**4.- ¿Conoce si algún representante del RENIEC visito la OREC de su región?**

No lo sé.

**5.- ¿Tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región?**

Sí, en la partida de nacimiento de mi hijo, el anterior registrador se equivocó y puso mal el año de nacimiento y el actual registrador civil me atendió realizando la rectificación administrativa.

**6.- ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC su región?**

Nacimiento, matrimonio y defunción.

**7.- ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?**

Si en la Municipalidad esta la oficina del registrador.

**8.- ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitaciones del RENIEC u otra Institución?**

Si es necesario que reciba capacitación para que pueda atender mejor.

**9.- ¿La OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos (internet, WhatsApp, correo) que faciliten las inscripciones de hechos vitales?**

Tiene celular (WhatsApp).

**10.- ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?**

Tendría para consultar sus dudas de manera más rápida.



## Anexo 3 Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Definición de la variable: Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima

| Dimensiones                          | Indicadores | Ítems  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------------------------------|-------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Acceso a información                 |             | ¿Cómo ha sido su formación para ejercer el cargo de registrador?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el acceso a la información con los representantes de RENIEC?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el proceso de comunicación remota con los funcionarios de RENIEC??  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Registro de hechos vitales           |             | ¿Cuál es el horario en que realiza su trabajo como registrador?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cuántos registros de nacimientos, matrimonios y defunciones registra en un mes?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo evalúa los procedimientos registrales que realiza en su función?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Aplica recursos tecnológicos         |             | ¿cuál es el soporte técnico que recibe para aclarar dudas en los registros?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que posee y cómo los utiliza para resolver dudas al realizar un registro?                  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Sabe si la municipalidad aplica recursos o invierte en promoción de la peruanidad?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Qué utilidad tendría la implementación de una oficina virtual de consulta registral para mejorar su desempeño como registrador? | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Normativa                            |             | ¿Qué opina de la capacitación que ha recibido y recibe para ser registrador civil?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Aclarar dudas de errores registrales |             | ¿Qué debilidades observa al realizar consultas respecto a dudas sobre el proceso registral                                       | 1           | 1        | 1          | 1          |             |



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas, sobre inscripciones de hechos vitales. |
| Nombres y apellidos del experto | Sebastián Sánchez Díaz   |
| Documento de identidad          | 09834807   |
| Años de experiencia en el área  | 15   |
| Máximo Grado Académico          | Doctor   |
| Nacionalidad                    | Peruano  |
| Institución                     | Universidad Cesar Vallejo  |
| Cargo                           | Docente RENACYT  |
| Número telefónico               | 965745299  |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 06.06.2024   |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Definición de la variable: Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima.

| Dimensiones                 | Indicadores | Ítems  | S<br>u<br>f<br>i<br>c<br>i<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>l<br>i<br>d<br>e<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>o<br>h<br>e<br>r<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | R<br>e<br>l<br>e<br>v<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | Observación |
|-----------------------------|-------------|--|---|--|--|--|-------------|
| Requiere capacitación       |             | ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?                             | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región? | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitación del RENIEC u otra Institución?                                   | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
| Acceso a información        |             | ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?  | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿conoce si algún representante del RENIEC visita la OREC de su región?   | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC de su región?   | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
| Normativa                   |             | ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?   | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
| Atención                    |             | ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?  | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
| Posee recursos tecnológicos |             | ¿La OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos que faciliten las inscripciones de hechos vitales?                              | 1   | 1  | 1  | 1  |             |
| Asistencia remota           |             | ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?              | 1   | 1  | 1  | 1  |             |



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas sobre Inscripciones de hechos vitales |
| Nombres y apellidos del experto | Sebastián Sánchez Díaz   |
| Documento de identidad          | 09834807   |
| Años de experiencia en el área  | 15   |
| Máximo Grado Académico          | Doctor   |
| Nacionalidad                    | Peruano  |
| Institución                     | Universidad Cesar Vallejo  |
| Cargo                           | Docente RENACYT  |
| Número telefónico               | 965745299  |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 06.06.2024   |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA**


**Definición de la variable:** Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima

| Dimensiones                          | Indicadores | Ítems  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------------------------------|-------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Acceso a información                 |             | ¿Cómo ha sido su formación para ejercer el cargo de registrador?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el acceso a la información con los representantes de RENIEC?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el proceso de comunicación remota con los funcionarios de RENIEC??  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Registro de hechos vitales           |             | ¿Cuál es el horario en que realiza su trabajo como registrador?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cuántos registros de nacimientos, matrimonios y defunciones registra en un mes?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cómo evalúa los procedimientos registrales que realiza en su función?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Aplica recursos tecnológicos         |             | ¿cuál es el soporte técnico que recibe para aclarar dudas en los registros?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que posee y cómo los utiliza para resolver dudas al realizar un registro?                  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Sabe si la municipalidad aplica recursos o invierte en promoción de la peruanidad?  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|                                      |             | ¿Qué utilidad tendría la implementación de una oficina virtual de consulta registral para mejorar su desempeño como registrador? | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Normativa                            |             | ¿Qué opina de la capacitación que ha recibido y recibe para ser registrador civil?   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Aclarar dudas de errores registrales |             | ¿Qué debilidades observa al realizar consultas respecto a dudas sobre el proceso registral                                       | 1           | 1        | 1          | 1          |             |





**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas, sobre inscripciones de hechos vitales. |
| Nombres y apellidos del experto | Edwin Badwin Reyme Ayllon  |
| Documento de identidad          | 41471693   |
| Años de experiencia en el área  | 2 años   |
| Máximo Grado Académico          | Magister   |
| Nacionalidad                    | Peruana  |
| Institución                     | Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial  |
| Cargo                           | Gerente Municipal  |
| Número telefónico               | 997646020  |
| Firma                           |                                        |
| Fecha                           | 10.06.24   |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

**Definición de la variable:** Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima.

| Dimensiones                 | Indicadores | Ítems  | S<br>u<br>f<br>i<br>c<br>i<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>l<br>a<br>r<br>i<br>d<br>a<br>d | C<br>o<br>h<br>e<br>r<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | R<br>e<br>l<br>e<br>v<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | Observación |
|-----------------------------|-------------|--|---|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Requiere capacitación       |             | ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?                             | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región? | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitación del RENIEC u otra Institución?                                   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Acceso a información        |             | ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿conoce si algún representante del RENIEC visito la OREC de su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC de su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Normativa                   |             | ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Atención                    |             | ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Posee recursos tecnológicos |             | ¿La OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos que faciliten las inscripciones de hechos vitales?                              | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Asistencia remota           |             | ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?              | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas sobre inscripciones de hechos vitales |
| Nombres y apellidos del experto | Edwin Badwin Reyme Ayllon  |
| Documento de identidad          | 41471693   |
| Años de experiencia en el área  | 2 años   |
| Máximo Grado Académico          | Magister   |
| Nacionalidad                    | Peruana  |
| Institución                     | Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial  |
| Cargo                           | Gerente Municipal  |
| Número telefónico               | 997646020  |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 10.06.24   |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

**Definición de la variable:** Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima

| Dimensiones                          | Indicadores | Ítems  | Su<br>f<br>i<br>c<br>i<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>l<br>a<br>r<br>i<br>d<br>a<br>d | C<br>o<br>h<br>e<br>r<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | R<br>e<br>l<br>e<br>v<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | Observación |
|--------------------------------------|-------------|--|---|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Acceso a información                 |             | ¿Cómo ha sido su formación para ejercer el cargo de registrador?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el acceso a la información con los representantes de RENIEC?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Cómo es el proceso de comunicación remota con los funcionarios de RENIEC??  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Registro de hechos vitales           |             | ¿Cuál es el horario en que realiza su trabajo como registrador?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Cuántos registros de nacimientos, matrimonios y defunciones registra en un mes?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Cómo evalúa los procedimientos registrales que realiza en su función?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Aplica recursos tecnológicos         |             | ¿cuál es el soporte técnico que recibe para aclarar dudas en los registros?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que posee y cómo los utiliza para resolver dudas al realizar un registro?                  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Sabe si la municipalidad aplica recursos o invierte en promoción de la peruanidad?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                                      |             | ¿Qué utilidad tendría la implementación de una oficina virtual de consulta registral para mejorar su desempeño como registrador? | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Normativa                            |             | ¿Qué opina de la capacitación que ha recibido y recibe para ser registrador civil?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Aclarar dudas de errores registrales |             | ¿Qué debilidades observa al realizar consultas respecto a dudas sobre el proceso registral                                       | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas, sobre inscripciones de hechos vitales. |
| Nombres y apellidos del experto | Dr. Hugo Eladio Chumpitaz Caycho   |
| Documento de identidad          | 15434903   |
| Años de experiencia en el área  | 10   |
| Máximo Grado Académico          | Doctor   |
| Nacionalidad                    | Peruano  |
| Institución                     | UCV  |
| Cargo                           | Docente RENACYT  |
| Número telefónico               |  |
| Firma                           |   |
| Fecha                           | 13.07.2024   |



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).






**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA**

**Definición de la variable:** Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la región Lima.

| Dimensiones                 | Indicadores | Ítems  | S<br>u<br>f<br>i<br>c<br>i<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>l<br>a<br>r<br>i<br>d<br>a<br>d | C<br>o<br>h<br>e<br>r<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | R<br>e<br>l<br>e<br>v<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | Observación |
|-----------------------------|-------------|--|---|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Requiere capacitación       |             | ¿Cómo percibe usted el conocimiento de normas que emplea el registrador civil para realizar los registros?                             | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Tiene conocimiento de algún error que haya ocurrido en los procedimientos de registros que realiza el registrador civil de su región? | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cree necesario que el registrador civil deba de recibir capacitación del RENIEC u otra Institución?                                   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Acceso a información        |             | ¿Cuáles son los procesos en que usted ha sido atendido en el registro civil de su región?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿conoce si algún representante del RENIEC visito la OREC de su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
|                             |             | ¿Cuáles son los registros que se realizan en la OREC de su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Normativa                   |             | ¿Sabe usted cómo se elige el registrador civil en su región?   | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Atención                    |             | ¿Cuenta el registrador civil con una oficina y un horario fijo para atender al público?  | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Posee recursos tecnológicos |             | ¿La OREC de su región cuenta con recursos tecnológicos que faciliten las inscripciones de hechos vitales?                              | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Asistencia remota           |             | ¿Cómo cree usted que mejoraría el trabajo del registrador civil si contara con una oficina virtual de consulta registral?              | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Asistencia Técnica Registral   |
| Objetivo del instrumento        | Es saber si el registrador civil cuenta con soporte técnico para aclarar sus dudas sobre inscripciones de hechos vitales |
| Nombres y apellidos del experto | Dr. Hugo Eladio Chumpitaz Caycho   |
| Documento de identidad          | 15434903   |
| Años de experiencia en el área  | 10   |
| Máximo Grado Académico          | Doctor   |
| Nacionalidad                    | Peruano  |
| Institución                     | UCV  |
| Cargo                           | Docente RENACYT  |
| Número telefónico               |  |
| Firma                           |                                       |
| Fecha                           | 13.07.2024   |

## Anexo 4 Consentimiento informado

### Consentimiento informado

#### **Título de la investigación: Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima**

**Investigador (a) (es):** Wendolyne Menacho Gularte

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada **Oficina virtual de Asistencia Técnica Registral dirigido a funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima**, cuyo objetivo es Determinar la influencia de una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Programa de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación: **Cómo influirá una oficina virtual de asistencia técnica registral en el desempeño de los funcionarios del registro de estado civil de la Región Lima.**

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán algunas preguntas.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará vía Zoom. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informa que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar

a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (es) Wendolyne Menacho Gularte email: mmenacho@ucvvirtual.edu.pe y asesor **Dr. Sánchez Díaz Sebastián** email: ssanchezdi@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento<sup>1</sup>**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Wendolyne Menacho Gularte Fecha 08.06.2024 y hora: 1:44pm

**Nombre y apellidos:** Wendolyne Menacho Gularte

**Firma(s):**



**Fecha y hora:** 08.06.2024 hora 1:44pm

---

<sup>1</sup> Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.