



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la
Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San
Martín, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vela Sandoval, Flor Bernaldita (ORCID: 0000-0002-0188-179X)

ASESOR:

Mgr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Teresa Sandoval y a Javier Vela, mis adorados padres, quienes son los pilares fundamentales en mi vida; por ser mi inspiración para brindarles una mejor calidad de vida, y por depositar en mí su entera confianza en cada meta sin dudar ni por un segundo en mi capacidad.

Flor Bernaldita

Agradecimiento

A Dios, por darme un día más de vida y poder llegar a este momento tan especial; por ser la fuente de esperanza en mi vida cuando las cosas parecían imposibles.

A los profesores, a nuestro asesor del informe de investigación, por su apoyo y orientación, por su paciencia y sabiduría, por no dejarnos caer cuando sentíamos desesperación y a mis compañeros del grupo de Maestría de Gestión Pública.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de gobierno digital	23
Tabla 2. Niveles de fiscalización	24
Tabla 3. Relación de dimensiones de gobierno digital con fiscalización	25
Tabla 4. Tabulación cruzada	26

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión	27
---------------------------------------	----

Resumen

El estudio se propuso como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020; para lo cual se planteó como marco metodológico, un tipo de investigación básica orientada a la validación de los conocimientos de las variables, con un diseño de investigación no experimental correlacional, con una muestra de 47 expedientes de fiscalización de la entidad en estudio, para lo cual se utilizó la técnica de revisión documental e instrumentos consistentes en guías de revisión; con lo que se obtuvo como resultados que existe un nivel alto de implementación de gobierno digital, predominando el uso constante de los procesos digitales; asimismo se evidencia una alta prevalencia de fiscalización orientativa como aspecto positivo que evita reincidencias; además, en un comparativo de relación de las dimensiones de gobierno digital con la fiscalización se ha evidenciado que la garantía de servicios digitales muestra mayores valores de relación; con todo lo cual, aplicando la prueba de correlación Rho de Spearman, se concluye que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, en el año 2020.

Palabras clave: gobierno digital, servicios digitales, fiscalización orientativa, fiscalización clásica.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and control at the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property of San Martín, 2020; for which a methodological framework was proposed, a type of basic research oriented to the validation of the knowledge of the variables, with a correlational non-experimental research design, with a sample of 47 audit files of the entity under study, for which the document review technique and consistent instruments were used in review guides; With what was obtained as results that there is a high level of digital government implementation, prevailing the constant use of digital processes; Likewise, a high prevalence of guidance control is evidenced as a positive aspect that prevents recurrence; Furthermore, in a comparison of the relationship between the dimensions of digital government and the audit, it has been shown that the guarantee of digital services shows higher relationship values; With all of which, applying Spearman's Rho correlation test, it is concluded that there is a significant relationship between digital government and control at the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property of San Martín, in the year 2020.

Keywords: digital government, digital services, indicative examination, classic examination.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, los distintos países del mundo han implementado estrategias de gobierno digital, dado que esto implica una reforma de los Estados, el mismo que constituye el uso de la tecnología para agilizar distintos procesos. Desde la ONU, como opinión institucional, Annan (2000) desde hace más de dos décadas ya consideraba que el uso de las TIC se había convertido en una tendencia de gobierno relacionada con las necesidades de optimizar la gestión administrativa, por lo que hablar de gobierno electrónico significaba referirse a un conjunto de políticas estatales para el uso de las TIC en las distintas áreas de gobierno. Por otra parte, tenemos a la fiscalización, que viene a ser el proceso mediante el cual se ejercen controles con el objetivo de evitar comportamientos que se alejen del marco normativo, de manera que se puedan evitar daños, protegiendo así el interés público.

Actualmente los distintos países del mundo están viviendo muchos cambios, ya sea a nivel político, económico, social, cultural, entre otros, estos cambios se han visto acelerados debido a la pandemia de la COVID-19, puesto que producto de ello diversos gobiernos han visto conveniente establecer cuarentenas, aislamientos sociales obligatorios, estados de emergencia o alerta, manteniendo así a su población en sus hogares, restringiéndoles el derecho al libre tránsito y otros, con la finalidad de salvaguardar sus vidas. En ese sentido, muchos colaboradores de todo el mundo se encuentran desarrollando sus labores profesionales desde casa, haciendo uso de la tecnología, claro está que algunos países han avanzado mejor que otros en cuanto a gobierno digital se refieren. Es así que, a nivel nacional por mandato imperativo del presidente de la República, las instituciones públicas y privadas han paralizado toda labor que implica el contacto directo entre colaboradores y ciudadanos, por ende, el gobierno decidió promulgar diversas leyes de protección para el ciudadano y el trabajador, para ello se vio conveniente que los colaboradores tanto de instituciones pública como privadas desarrollen trabajo remoto, es decir trabajar

desde la comodidad de los hogares. En esa línea, tenemos que a nivel nacional también la población se ha visto en la necesidad de hacer uso de la tecnología.

La región San Martín no ha sido ajena a estos cambios, dado que muchos colaboradores se han visto obligados a desarrollar sus labores de manera remota, el mismo que ha tenido algunos inconvenientes, por el nivel de acceso al internet entre otros factores. Así, la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, organismo que se encarga de la protección de los derechos de los consumidores ha tenido que continuar con sus labores de manera remota en todas sus áreas, para ello los trabajadores han tenido que hacer uso de las tecnologías que se requieren para implementar el trabajo digital, sin embargo no todos presentan esas capacidades necesarias para un uso óptimo de estos procesos, además se han visto condicionados por los limitados niveles de acceso a internet y también porque no todos cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para el logro de todas las metas que se propone en el trabajo; esta situación genera consecuencias en el trabajo institucional, ya que se obstaculiza la agilización, optimización y transparencia en las actividades de la institución que son propias del gobierno digital.

Además, las labores de fiscalización que se desarrollaban de manera presencial se han visto modificadas, en relación a ello habría que preguntarse si estas labores de fiscalización que se vienen desarrollando con las limitaciones descritas, son realmente eficaces, si cuentan con la tecnología necesaria y si los administrados se encuentran preparado para este tipo de supervisiones; de ser el caso que no se encuentren realizando una fiscalización eficiente, entonces no se estaría cumpliendo con las funciones de la institución lo cual también perjudica a los consumidores; por lo tanto, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el gobierno digital y la eficacia de las fiscalizaciones realizadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín de forma que permita plantear recomendaciones tendientes a la mejora de los procesos que pueden ser

asumidos por la entidad para alcanzar las metas que se proponen en la planeación del gobierno digital.

En base a estas consideraciones se ha visto pertinente la presente investigación que busca aportar al mejor entendimiento de estas variables. En tal sentido se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020? En la misma orientación se tienen los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?; ¿Cuál es el nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?; ¿Cuál de las dimensiones del gobierno digital tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?

En esa línea, la presente investigación se justifica por **conveniencia**, debido a que se puede evidenciar en la necesidad de las exigencias tecnológicas que vive el mundo en la actualidad, que requiere de servicios digitalizados, más cerca de los usuarios de forma presencial o no, con la aplicación de todas las bondades que implica el uso de las herramientas digitales. Asimismo, se justifica porque significa el corolario del proceso de formación profesional, así como la relevancia el trabajo de investigación para la obtención del Grado de Maestro en la Universidad César Vallejo. Respecto a la **relevancia social**, se evidenciará cuando los resultados del estudio contribuyan al beneficio que tendrá la sociedad con un mejor servicio digitalizado, que agilizará los procesos y mejorará la efectividad de los servicios de fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, con lo cual las instituciones estarán más comprometidas en brindar sus servicios

respetando los derechos de todos los consumidores, miembros de la sociedad sanmartinense.

Asimismo, con relación a la **justificación metodológica** está centrada en el tipo de investigación descriptiva, la misma que va a permitir evaluar el nivel que existe entre las variables en estudio en el uso del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín y la eficacia de las fiscalizaciones mediante el uso del método científico y las técnicas apropiadas para obtener datos confiables en el trabajo de campo, así mismo permite establecer la relación entre las variables, y si es significativa de acuerdo a los instrumentos y las estadísticas aplicadas. Por otra parte, la presente investigación tiene su **justificación teórica** en la contribución teórica que significa la validación de las variables en un caso real, con el estudio de las teorías de efectividad en el servicio y soporte tecnológico para el caso del gobierno digital, así como las teorías de control oportuno y eficiente para los procesos de fiscalización, para que estos principios sean tomados en cuenta para futuras investigaciones, así como para que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín pueda conocer si realizan una labor de fiscalización eficiente.

Finalmente, la **justificación práctica** se muestra con la orientación del estudio para proponer alternativas tendientes a solucionar el problema de incumplimiento de fiscalizaciones en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, procurando un mejor servicio a los usuarios, constituyéndose en beneficiarios directos de estos procesos de mejora, los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín y los usuarios de los servicios.

En ese contexto, en la presente investigación se planteó los siguientes objetivos de investigación: Como **objetivo general**: Determinar la relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la

Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín - 2020. Como **Objetivos específicos** se planteó los siguientes: Medir el nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020; Medir el nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020; Identificar la dimensión del gobierno digital que tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Por otra parte, como hipótesis de la presente investigación se plantearon las siguientes: **Hipótesis general**, Hi: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020. **Hipótesis específicas** H1: El nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es bueno; H2: El nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es alto; H3: La dimensión del gobierno digital que tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es la garantía de servicios digitales.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio de las variables de investigación se identifica diversos **antecedentes** es el caso del estudio de Binimelis, H. (2017) *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social*. (Artículo científico) Revista Katálysis Brasil, a manera de ensayo libre con análisis crítico, en el marco de una investigación cualitativa y documental, concluye que para superar las dificultades relacionadas con políticas públicas de gobierno electrónico es esencial primero comprender que detrás de toda tecnología existe una orientación ideológica y política, y que, tomando en cuenta las diferencias de estratos en una determinada sociedad, el gobierno electrónico, puede ser orientado para satisfacer los intereses de los actores sociales dominantes. Ante esta situación, el autor propone como opción el uso de las tecnologías sociales que busquen un ejercicio democrático de ampliación de las necesidades e intereses que sean tomados en cuenta en el proceso de implementación de políticas públicas de gobierno electrónico.

El estudio de Bautista, C, (2017) *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario* (Artículo científico) Instituto de Altos Estudios Nacionales, Universidad de Postgrado del Estado. Quito, como investigación de tipo aplicada, utilizando encuestas en la medición de variables, concluye que con la puesta en ejecución del Plan de Modernización, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la República del Ecuador, ha logrado mejorar la calidad de los servicios que pone al servicio de la ciudadanía. Con la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión se ha podido mejorar los tiempos de atención, contribuyendo al descongestionamiento de las agencias. Con la aplicación de la prueba de hipótesis de correlación de Pearson se puede afirmar que en periodos de mayor demanda de gestión documentaria, baja el nivel de satisfacción de los usuarios.

El estudio de Lizardo, R. (2018) *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid, como investigación aplicada de diseño correlacional, utilizó como muestra 18 países latinoamericanos utilizando como instrumentos fichas contentivas, concluye que cuando un país de América Latina logra desarrollar estrategias de gobierno digital al nivel máximo probable, entonces puede lograr también la disminución de la percepción de corrupción; asimismo se reconoce que las variables intervinientes que se detectaron en el componente metodológico poseen una importante influencia en la percepción de corrupción: institucionalidad, confianza política y madurez de la democracia; además, ninguno de los países estudiados se ubica en el nivel Emergente o en estado 1, por lo que es evidente que partiendo desde el nivel Transaccional la puesta en práctica del gobierno electrónico inicia un real impacto en la disminución de la percepción de corrupción.

A nivel nacional, se cita la investigación de Fernández, L. (2020) *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima; como investigación básica, no experimental y transversal, teniendo como muestra a 71 colaboradores de distintas áreas del JNE, a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta, concluyendo que no existen diferencias significativas en el grado de conocimiento sobre gobierno electrónico en los trabajadores de las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, observándose niveles homogéneos de conocimiento y en ciertos casos diferencias no significativas; igual característica de conocimiento se observó en el estudio de las dimensiones externa e interna de gobierno electrónico.

La investigación de Pacheco, R. (2017) *Corre INDECOPI, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?* (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, en el marco metodológico de una investigación cualitativa, de análisis crítico tomando como técnica la revisión

documental, concluye que el Procedimiento Sumarísimo ha logrado consolidarse como una importante innovación que se incluyó en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, desde su inicio en el 2010. El sustento de su implementación fue la exigencia de otorgar mayor rapidez en la gestión procedimental en las infracciones a las normas de protección al consumidor, que antes de ello, era tramitada solo ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. Este Procedimiento Sumarísimo tuvo por objeto otorgar una mayor celeridad a los procesos de trámite en los casos de infracción detallados, con el propósito de que los usuarios tengan mayor satisfacción ante el logro de sus expectativas. Todo esto marca un importante avance con las necesidades de acceder a la justicia de procedimientos céleres y transparentes.

La investigación de Infante, Z. (2019) *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, como estudio de tipo básico, diseño correlacional, utilizando encuestas como técnicas de investigación, 55 profesionales del RENIEC como población y 48 de ellos como muestra, concluye que el Gobierno Electrónico tiene una relación altamente significativa con los procesos de gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC; asimismo, aplicadas las pruebas de hipótesis se concluye que las dimensiones de: grado de facilidad de acceso, grado de ancho de banda y grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría, todas, tienen relación significativa con la gestión institucional.

Para la construcción del **marco teórico** se ha recopilado información teórica-conceptual relacionada con las dos variables de estudio. Sobre la primera variable relacionada con el gobierno digital, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) considera que el gobierno digital es conocido como un componente de un Sistema Nacional encargado de promover el intensivo uso de sistemas digitales, en particular del servicio de Internet; en esa línea Rincón y Vergara (2017), consideran que referirse al uso en los distintos niveles de

gobierno de las Tecnologías de información y comunicación (TIC), entonces implica hacer uso del gobierno electrónico para la optimización de los procesos administrativos; o como la consideración de Martínez (2019), para quien la implementación del gobierno electrónico implica incorporar la tecnología digital en la toma de decisiones de las instancias de gobierno como herramienta para permitir mayores niveles de involucramiento de la ciudadanía en la gestión pública; concepto que es compartido por Velásquez (2016), con el agregado que de lo que trata es de la optimización de la gestión de gobierno. Este proceso de mejoramiento de la gestión será posible, según Narrea (2017) si se cumple con una mejor interacción entre la administración y los usuarios, así como el incremento de los niveles de acceso a los servicios y con la reducción de los tiempos que duran los procedimientos. Sin embargo hay que considerar también que no solo se trata del uso las TIC en la administración de los procesos, ya que como lo sostiene Sandoval (2015) es necesario tomar en consideración otros componentes como el aspecto organizativo e institucional, como complemento para una óptima digitalización de los servicios.

Para estos propósitos la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) presenta un modelo que permite identificar los roles que son parte integrante del denominado proceso de transformación digital y desarrollo estratégico del gobierno digital, que funciona al interior de las entidades públicas, es a partir de este modelo que se pretende dar relevancia al hecho de dotar de equipos multidisciplinarios con la conducción del titular de la entidad, con el propósito de desarrollar el proceso de transformación digital, asimismo, distinguir la interacción necesaria con otras instancias y/o entidades para poner en operación prácticas de gobierno digital que tengan como eje central el beneficio a los ciudadanos, constituyendo para ello un rol clave el denominado “Líder de gobierno digital”.

Se constituye como líder de gobierno digital la persona encargada de la coordinación de las políticas, objetivos, planes y estrategias dirigidas al logro de

la transformación digital en la entidad pública, esto implica dotar de una visión sistémica y holística para atender las demandas ciudadanas y las exigencias de información, así como de recursos y capacidades de la institución, orientadas a proveer de servicios digitales de valor para la ciudadanía como contribución al logro de los objetivos estratégicos que se ha propuesto la institución, debe permitir además el ejercicio de un liderazgo participativo que permita una oportuna toma de decisiones. También existen otras definiciones más que en una suerte de síntesis Cunha y Miranda (2013) identifican tres tipos de actividades que son posibles de insertarse en las políticas del gobierno electrónico, como la democracia, la administración y los servicios. En este propósito, para Ramírez (2018) las entidades de gobierno implementan las políticas de gobierno electrónico para acercarse hacia los usuarios de sus servicios, que son los ciudadanos, en procura de mejorar los canales de comunicación con ellos.

Entre los propósitos que busca el gobierno electrónico Casas (2016) considera que esta alternativa se genera ante la evidente crisis creciente del burocrático modelo estatal, ante lo que se hacía de necesidad transformar radicalmente la gestión administrativa para que responda a las exigencias de la ciudadanía; en esa necesidad, se ubica el sustento de Clusellas et al (2019) en el sentido que se trata de alcanzar una administración ágil, con procesos simplificados y desburocratizados, en el entendido que se necesita darle mayor rapidez a los procesos, reduciendo pasos que a la larga conduzcan a mayor eficiencia en la gestión del Estado; aunque autores como Sorolla (2018) planteen discrepancias en el entendido que no es posible erradicar la burocracia por ser una condición inherente a la gestión estatal y que existe por su estrecha asociación todo procedimiento administrativo. En la misma orientación la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2016) considera los cambios tecnológicos en la economía digital continúa siendo un reto para los estados de América Latina, ya que cuanto mayor conectados e informados esté la población y las organizaciones, mayores podrán ser sus expectativas para contar con una

administración pública de óptima calidad y exigirán, con decisiones de mayor inclusión y transparencia.

En la aplicación de estas políticas para el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) considera que para fortalecer el servicio civil en el gobierno digital; esta entidad mediante la Secretaría de Gobierno Digital, debe establecer la coordinación necesaria con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) para diseñar e implementar programas educativo formativos en la temática del Gobierno Digital que pueda llegar a los trabajadores del sector público, con el propósito de extender esos conocimientos y lograr la promoción del gobierno digital en las entidades públicas. Los procesos de planeación estratégica del gobierno digital; tienen como punto de partida la búsqueda del desarrollo integral del país al que debe contribuir una administración pública puesta al servicio de la ciudadanía, en todos los espacios del territorio peruano, proyectado al logro de bienestar integral de los ciudadanos, acercando y optimizando la relación Estado-ciudadanía. Por ello la elaboración y puesta en práctica del Plan de Gobierno Digital en cada entidad es un instrumento de vital importancia porque debe partir del diagnóstico de la realidad para delinear las estrategias a seguir con la finalidad de implementar un gobierno digital que responda a las necesidades ciudadanas.

Hablar de un gobierno digital, significa referirse a un diseño centrado en las exigencias ciudadanas. Esto implica asegurarse de generar valor público y para que esto sea realizable es preciso que las instituciones públicas puedan fortalecer la coordinación y articulación entre sí, además deben orientar sus servicios hacia una gestión por procesos, con estrategias de contenido multicanal, que puedan compartir información, hacer uso de marcos de referencia relacionados con la innovación, rápidos, también estrategias fundamentadas en la experiencia ciudadana, con procesos de investigación y análisis del comportamiento ciudadano, de sus aspiraciones y preferencias; implica entonces que los servicios deben contar con un diseño y modelamiento digital de inicio a

fin, que posibilite el uso de la ciudadanía mediante canales digitales diversos, independientemente que estos servicios deban prestarse de forma presencial; sin embargo para el logro de estos objetivos se requiere de ciertas condiciones, que según Abal (2018) es la denominada “alfabetización digital”, considerada como el conjunto de competencias que deben tener todos los usuarios para el uso de todos los servicios digitales que pone a disposición la administración pública.

En este propósito el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (2020) tiene aprobado su Plan de Gobierno Digital elaborado en base a los lineamientos establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministros que comprende cinco fases, la primera fase comprende la organización del equipo que desarrollará el trabajo técnico garantizando el logro de los propósitos del plan. Una segunda fase comprende la definición de los elementos estratégicos que se propone la entidad, desde el enfoque del planeamiento estratégico, actualizando la visión, misión, valores como puntos de partida para proyectar los objetivos estratégicos y las políticas a implementar. La tercera fase parte de la identificación objetiva de las condiciones que existen en el INDECOPI para la implementación del gobierno digital, los avances que han surgido hasta la actualidad y como consecuencia de ello las condiciones logísticas en materia de recursos tecnológicos y humanos que servirán para garantizar el logro de las estrategias a formular. En la cuarta fase se proponen los desafíos y propósitos a lograr con el gobierno digital; con lo cual se puede organizar las metas e indicadores de logro, los mismos que deben responder a los lineamientos estratégicos propuestos en la fase dos. Una última fase perite el diseño de los proyectos y actividades contenidos en una cartera de proyectos y un plan de acción debidamente presupuestados.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el planeamiento del gobierno digital se debe tomar en cuenta dos componentes elementales, el primero de ellos se refiere al uso de tecnologías digitales, como herramientas de necesario

uso en el mundo actual que experimenta cambios con rapidez. Este proceso evolutivo, lo explica Grande et al (2015), se ha caracterizado por la presencia protagónica de herramientas que han permitido una comunicación interactiva, instantánea e interconectada; estos nuevos mecanismos de establecer una comunicación, según Keane y Feenstra (2014) ofrecen una diversidad de instrumentos y herramientas innovadoras mediante el sistema de redes. Para el caso del gobierno digital en el Perú, las tecnologías digitales tienen un marco normativo que especifica sus características y usos, es así que el Decreto Legislativo N° 1412 (2016) en su artículo 3, numeral 1, las tecnologías digitales, están referidas a los componentes tecnológicos de información y comunicación (TIC) que incluye el internet, los paquetes tecnológicos, así como los dispositivos móviles, además de la analítica de datos que se utilizan con el objeto de optimizar los procesos de generar, recopilar, intercambiar, agregar, combinar, analizar, acceder, buscar y presentar el contenido digital, que incluye la puesta en operación de los servicios y aplicaciones que son de uso necesario en los procesos de gobierno digital.

El segundo componente se refiere a la digitalización de los servicios, que en consideración de Lozano (2017) "...ha implicado la modificación de modelos y políticas de gobierno" (p. 92) toda vez que trae consigo un cambio significativo en la forma de pensar acorde con las aspiraciones de los ciudadanos sobre los servicios de gobierno. En este proceso, el soporte de las herramientas tecnológicas se orienta a brindar servicios innovadores en el marco normativo del gobierno digital; al respecto el Decreto Legislativo N° 1412 (2018) en su artículo 3, numeral 3 establece que el servicio digital es el que se encuentra provisto en su totalidad o parcialmente de sistemas como el internet u otra red de los mismos propósitos. Este servicio se caracteriza por su forma automática, no presencial y por usar de forma intensa tecnologías digitales, con la finalidad de producir y acceder a datos y contenidos que puedan generar valor público para todas las personas. Estas opciones digitalizadas puestas al servicio de los usuarios deben cumplir propósitos de servicio y no de lucro, como lo señala Pedreschi et al

(2012), debe orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad, cumplen por tanto un fin meramente social.

Respecto de la variable fiscalización, según Torres (2017) la fiscalización es el proceso a través del cual se pueden realizar acciones de control con el propósito de evitar conductas que no se ajusten a la normatividad. Estos procesos de control son factibles de ser aplicados desde los organismos del estado o también por entidades no estatales que pretenden evitar la presencia de alguna conducta irregular. En los casos concretos que guardan relación con la trasgresión a las leyes, desde los órganos que administran justicia, se tiene la presencia de un fiscal, como persona que se encarga de detectar las pruebas para que puedan demostrar la comisión de un ilícito. En la administración, la fiscalización es considerada por Sánchez (2020) como la actividad que posibilita la comprobación y examen de las conductas de los administrados referidas a sus obligaciones y prohibiciones a los que se están sujetos por mandato normativo. Para su aplicación es responsabilidad de la entidad la recopilación de la información y la ejecución de acciones de investigación que se requieran, pudiendo tener como soporte a organizaciones privadas para algunas de estas funciones (Zegarra, 2018).

En este caso de fiscalización administrativa, Morón (2010), considera que está referida a facultad de intervención sobre las actividades, documentos, instalación operativa, equipamiento, servicios prestados de los establecimientos o proveedores con el objeto de contrastar si están cumpliendo con las obligaciones contraídas en las normas y reglamentos; sin embargo se debe diferenciar el proceso de fiscalización con la potestad sancionadora, que según García (2006) se refiere a facultades distintas, ya que en la fiscalización lo que se busca es que el fiscalizado se adecúe al ordenamiento administrativo. Otra situación es que entre estas dos potestades exista una relación de dependencia, ya que la actuación de la fiscalización precede a la de aplicación de sanciones (Sánchez, 2011). El proceso fiscalizador, como función propia de la entidad

administradora, según Rebollo (2017), implica un hacer fáctico que se pone en práctica a través del uso de determinados instrumentos establecidos en la reglamentación normativa, en el marco de las limitaciones establecidas en la ley. Esta labor de constatación, lo sostiene Izquierdo (2019), tiene intrínsecamente fines públicos e independientes del uso posterior que pueda tener en otras facultades de la entidad, como por ejemplo la potestad sancionadora.

La fiscalización constituye una tarea indispensable en toda entidad, que está sometida al cumplimiento de normas, como es el caso de las entidades públicas, porque permiten garantizar un correcto funcionamiento de las instituciones; sin embargo, en ciertos casos puntuales, la práctica de fiscalizar se direcciona incorrectamente para ser utilizada como herramienta para castigar a personas consideradas incómodas a quienes dirigen una entidad. En el caso específico del INDECOPI, el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, otorga facultades de fiscalización a esta entidad, de forma que le permita cumplir con sus funciones; es así como está facultado para fiscalizar diversas actividades de índole, como los casos de competencia desleal, velando por que se cumplan las normas que prohíben las prácticas contra la buena fe en las empresas, incluidas las normas referidas a la publicidad. También se consideran en el marco de estos procesos de fiscalización la prohibición del dumping, considerado como la acción de introducir productos al mercado nacional a un valor inferior que su precio normal.

Por otra parte, la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, define la actividad de fiscalización como un conjunto de acciones y procedimientos de investigación, supervisión y control referidos al acatamiento de las responsabilidades, restricciones y prohibiciones que se exige a los usuarios, que derivan de disposiciones normativas, contrataciones estatales o de otra fuente, en un marco de cumplimiento reglamentario de prevención del riesgo, tutela de los bienes jurídicos protegidos y gestión del riesgo. Se considera dos tipos de fiscalización posibles de aplicar en los procesos que tiene el INDECOPI, la orientativa y la clásica. La fiscalización orientativa se sustenta en

el carácter preventivo de toda fiscalización y no exclusivamente relacionada con la función sancionadora (Sánchez, 2019). Este tipo de fiscalización se ubica en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos Generales, al considerarse que las entidades deben procurar la realización de procesos de fiscalización con única finalidad orientativa, que comprenda etapas para identificar riesgos y notificar a manera de alertas a los administrados con el propósito de incentivarlos a la mejora de su gestión; por tanto este tipo de fiscalización es considerado en el marco del rol preventivo de toda inspección.

Esta fiscalización orientativa está fundamentada por la OCDE (2018) cuando establece la recomendación de aplicar la potestad fiscalizadora orientada hacia la promoción del cumplimiento normativo, más no como un requisito para la sanción, tiene carácter preventivo, teniendo en cuenta la diversidad de niveles de conocimiento sobre las reglamentaciones en los administrados. La fiscalización clásica, desde la concepción de Tirado (2011) corresponde a "...una potestad reglada en el momento de su ejecución debido a su carácter especialmente gravoso respecto de los derechos de los administrados, así como de las consecuencias que de la labor inspectiva se puedan derivar" (p. 254). Para el caso de Indecopi, en el proceso de la fiscalización clásica se tiene normado la ejecución de acciones de recolección de información, evaluación de cumplimiento, que derivan en informes de supervisión para la determinación de otras facultades coercitivas que tiene la entidad.

III. METODOLOGÍA

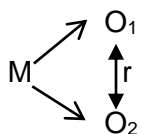
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

Investigación es de tipo básica teniendo en consideración que busca el conocimiento de un problema específico, identificando las características de comportamiento del gobierno digital y la eficacia en las fiscalizaciones; que según Hernández, et al (2014) este tipo de investigación se orienta hacia la búsqueda del conocimiento objetivo de una realidad que existe pero que no la percibimos antes del estudio, cuyos resultados pueden servir de base para investigaciones aplicadas en pro de la solución de problemas de la humanidad.

Diseño de investigación:

El diseño es no experimental, descriptivo-correlacional, porque pretende encontrar la relación entre las variables de estudio identificadas, según esquema que sigue:



Donde:

M = Muestra de expedientes de fiscalización.

O₁ = Medición de actividades de gobierno digital

O₂ = Medición de eficacia de fiscalización

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gobierno Digital

Variable 2: Fiscalización

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo constituida por 149 expedientes de fiscalización que se gestionaron en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín.

Criterios de selección

En los criterios a tomar en cuenta al seleccionar la muestra se tuvo como criterios de inclusión a aquellos expedientes que habían culminado todas las etapas del proceso de fiscalización, con informe final incluido.

Como criterios de exclusión se consideró a aquellos expedientes en curso, que aún tenían procesos pendientes por ejecutar.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Con un intervalo de confianza de 95% se tuvo los siguientes datos

Dónde:

N: muestra

Z: nivel de confianza 95%= 1.96

p: probabilidad de éxito 50%/100= 0.5

q: probabilidad de fracaso 50%/100 = 0.5

E: nivel de error 5%/100 = 0.05

N: tamaño de la población= 49,359

Realizados los cálculos se tuvo como resultado:

$$n = \frac{143.0996}{1.33}$$

n= 47 expedientes de fiscalización como muestra

Muestreo:

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio.

Unidad de análisis:

Expedientes de fiscalizaciones del Indecopi San Martín.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

En el proceso de recopilación de datos se utilizó la técnica de la revisión documental, considerada por Riso (2015) como el procedimiento científico que posibilitó el uso de fuentes primarias de información contenidas en documentación impresa o electrónica, para la investigación.

Instrumentos

Para la revisión documental se utilizó como instrumento dos guías de revisión documental, una para cada variable, elaborada en base a los indicadores seleccionado en la operacionalización de las variables.

La guía para la variable gobierno digital tuvo como contenido 9 condiciones verificables en los expedientes referidos a la dimensión de garantías de servicios digitales: mientras que para la dimensión de servicios desconcentrados se diseñó 7 condiciones verificables.

La Guía para la variable fiscalización tuvo como contenido 8 condiciones verificables en la dimensión de fiscalización orientativa y 9 condiciones verificables en la dimensión de fiscalización clásica.

Cada una de las guías de revisión documental tuvo una escala de medición ordinal.

Validez

La validez de los instrumentos se determinó mediante la aplicación de la técnica denominada “Juicio de expertos” que consiste en someter cada cuestionario a la evaluación de profesionales expertos en el tema de investigación y en metodología de la investigación para que otorguen una valoración cualitativa y cuantitativa, respecto de sus condiciones de validez.

Los resultados de la validación de los expertos se presentan en el siguiente cuadro:

Variables	N°	Juez	Especialidad	Puntaje	Decisión
Gobierno digital	1	Metodólogo	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.8	Aplicable
	2	Especialista	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	5	Aplicable
	3	Especialista	Maestra en Administración de Negocios	5	Aplicable
Fiscalización	1	Metodólogo	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.7	Aplicable
	2	Especialista	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	5	Aplicable
	3	Especialista	Maestra en Administración de Negocios	5	Aplicable

La variable gobierno digital tiene un promedio general de validez de 4.9 y la variable fiscalización igualmente 4.9. Estos resultados son evidencia que los instrumentos elaborados tienen las condiciones metodológicas suficientes para su aplicación. Las fichas de validación se presentan en anexos.

Confiabilidad

Por haber considerado como instrumentos a guías de verificación, no es aplicable técnica alguna para determinar valores de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

A partir de la planificación realizada en la etapa de Proyecto de Investigación, se ejecutaron las diversas etapas del proceso. Se iniciará con la revisión teórica de las variables de estudio, lo cual servirá de base para la construcción del marco teórico-conceptual y seguidamente el marco metodológico que orientará la investigación, cuyos principales componentes servirán para la estructuración de la matriz de consistencia.

Para la obtención de la información de campo se diseñaron dos guías de revisión documental, que luego de validados fueron aplicadas en la revisión de expedientes de Indecopi San Martín.

Los datos obtenidos en campo, fueron revisados y ordenados para su posterior procesamiento estadístico, con lo cual se pudo alcanzar los resultados en base a los objetivos propuestos y arribar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información recabada con la aplicación de los instrumentos fue organizada mediante un proceso metódico y sistemático, iniciando con la correspondiente limpieza que consistió en la detección de posibles errores en el registro de datos obtenidos.

Los datos obtenidos fueron procesados mediante métodos de estadística descriptiva e inferencial, con el apoyo tecnológico del programa estadístico SPSS versión 25, para obtener tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, gráficos estadísticos y tablas de correlación entre variables mediante la prueba de Spearman por tratarse de variables con medición ordinal.

El análisis de los datos procesados ha sido trabajado en forma inductiva empezando por la información resultante de los objetivos específicos hasta llegar a comprobar el logro del objetivo general.

Las conclusiones del estudio fueron producto del análisis comparativo de lo propuesto en cada objetivo con los resultados obtenidos, tomando en cuenta también la contrastación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se han diseñado los elementos metodológicos e instrumentos con la necesaria rigurosidad para la ejecución de un trabajo de campo responsable, obteniendo resultados científicamente confiables y válidos

En la aplicación de instrumentos se guardó la confidencialidad de datos de los informantes, aplicando guías de revisión reservando la información personal de los proveedores, lo cual brindó mayor confiabilidad a los resultados.

La información obtenida fue procesada, interpretada y analizada respetando la metodología científica, de manera objetiva, imparcial, sin tomar en cuenta el interés que pueda tener la investigadora por los resultados previstos.

Asimismo, por respeto a los derechos de autor, se utilizará las Normas APA, séptima edición, tanto en las citas directas e indirectas, como en las referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Tabla 1.

Niveles de gobierno digital

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mínima	16-26	6	12.8
Regular	27-37	9	19.1
Constante	38-48	32	68.1
	Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de los niveles de implementación de las acciones del gobierno digital en los expedientes de proveedores en INDECOPI San Martín muestran que el nivel mayoritario de usuarios, representado por el 68.1 %, se ubican en el segmento con quienes se ha hecho uso constante de las alternativas digitales que contiene el gobierno digital. Existe un número menor que está considerado en el nivel medio o regular de conexión digital para sus expedientes, que representan el 19.1 %; mientras que quienes se ubican en el nivel mínimo de aplicación alcanzan el 12.8 %.

Contrastando con la hipótesis específica formulada, la predominancia de aplicación constante del gobierno digital, es considerada como positiva, como tal se confirma esta hipótesis en el sentido que el nivel del gobierno digital es bueno.

4.2. Nivel de fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Tabla 2.

Niveles de fiscalización

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Única	17-28	31	66.0
Reincidente	29-40	13	27.7
Recurrente	41-51	3	6.4
	Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La fiscalización en INDECOPI San Martín, vista desde la aplicación de la tipología de fiscalización orientativa y la clásica, es aplicada de forma única en un 66 % de proveedores que han sido seleccionados por reportes o en atención a solicitudes, que representa al nivel mayoritario; el 27.7 % representa a los proveedores fiscalizados que han tenido un nuevo proceso como reincidencia; y, el 6.4 % representa a quienes son considerados como recurrentes porque han estado en más de dos oportunidades en proceso de fiscalización.

Contrastados estos resultados con la hipótesis específica, se puede considerar como nivel alto la fiscalización por única vez, como aspecto positivo que evita infracciones reincidentes.

4.3. Dimensión del gobierno digital que tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Tabla 3.

Relación de dimensiones de gobierno digital con fiscalización

			Garantías de servicios	Servicios desconcentrados	Fiscalización
Rho de Spearman	Garantías de servicios	Coefficiente de correlación	1.000	,813**	-,762**
		Sig. (bilateral)		.000	.000
		N	47	47	47
	Servicios desconcentrados	Coefficiente de correlación	,813**	1.000	-,750**
		Sig. (bilateral)	.000		.000
		N	47	47	47
	Fiscalización	Coefficiente de correlación	-,762**	-,750**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	
		N	47	47	47

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Contrastadas las dimensiones del gobierno digital con la variable de fiscalización se puede observar que ambas dimensiones manifiestan una asociación significativa con la fiscalización, sin embargo la dimensión de garantía de servicios digitales que está relacionada con los registros y comunicaciones tiene un valor mayor (-0.762) de coeficiente de correlación con la aplicación de la prueba Rho de Spearman, que se acerca más del valor de la dimensión servicios desconcentrados, como tal se puede considerar como la dimensión de mayor asociación con la fiscalización.

En la contrastación con la hipótesis específica se confirma que la dimensión de garantía de servicios digitales es la que tiene mayor relación con la fiscalización.

4.4. Relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Tabla 4.

Tabulación cruzada

			Gobierno Digital	Fiscalización
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	1.000	-,788**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
	Fiscalización	Coefficiente de correlación	-,788**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se ha seleccionado la prueba Rho de Spearman, teniendo en consideración las variables de estudio son de medición ordinal y tomando como base la hipótesis general planteada en la investigación, la hipótesis nula que se asume para la aplicación de la prueba es la siguiente:

No existe relación significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.

Se acepta la hipótesis nula si el valor de la significación es mayor que el estadístico $p=0.05$. Con esta premisa, aplicada la prueba de hipótesis, se tiene como resultante un valor de significación bilateral de 0.00, además de un Coeficiente de correlación de -0.788 como relación inversa, por lo que

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, la evidencia estadística nos dice que existe relación significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, ambas variables están asociadas, no son independientes.

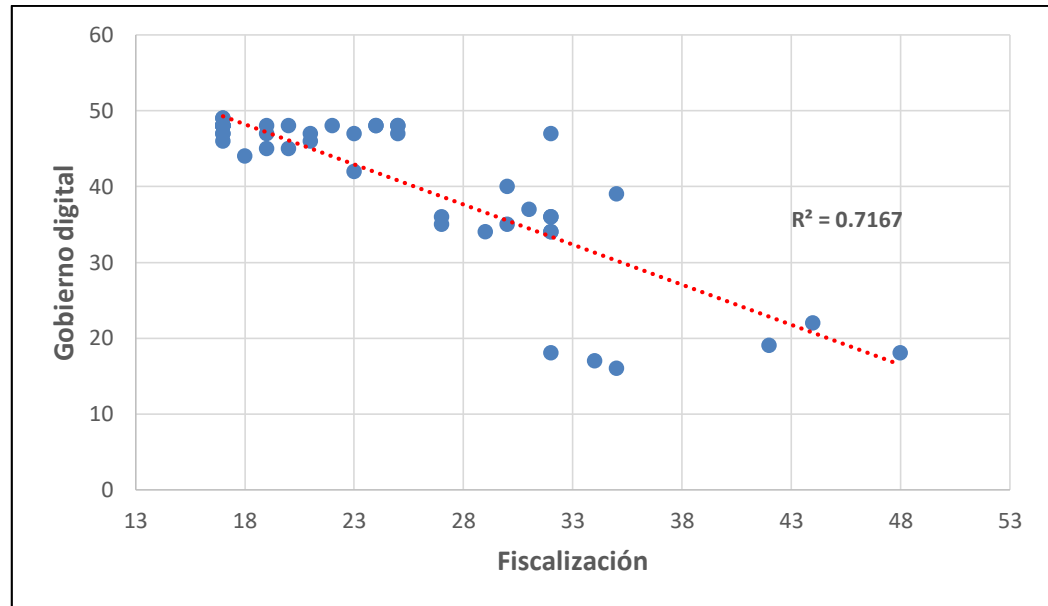


Figura 1. Gráfico de dispersión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El gráfico muestra la línea de ajuste en el sentido descendente de izquierda a derecha, evidencia de correlación inversa o negativa, donde la aplicación del gobierno digital genera una dependencia del 71.7 % sobre los niveles de fiscalización; por tanto, la correlación inversa o negativa entre variables explica que a mayor aplicación del gobierno digital se produce menor nivel de fiscalizaciones, reduciéndose la reincidencia como la recurrencia.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que la implementación del Gobierno Digital en INDECOPI San Martín tiene un 68.1 % de uso constante en los usuarios; el 19.1 % se ubica en el nivel medio o regular de uso, mientras que el 12.8 % son quienes tienen un nivel mínimo de aplicación de las alternativas digitales que ha puesto a disposición el gobierno digital, esto implica un importante proceso de implementación aplicable en los casos de fiscalización a personas naturales o jurídicas, es así que el uso de las herramientas tecnológicas y las plataformas de interoperabilidad, vienen permitiendo una mayor y mejor comunicación entre la entidad y los proveedores sometidos a procesos de fiscalización, así como el seguimiento respectivo para el logro de cambios de conducta que eviten mayores infracciones.

Es importante este proceso, toda vez que se inserta en la transformación digital de la Entidad, permitiendo asegurar la generación de valor público para los ciudadanos o administrados mediante el uso de herramientas y procesos tendientes a mejorar y digitalizar los servicios que se prestan al público usuario haciendo máximo uso de las tecnologías de la información para hacer del Indecopi una institución moderna y con alta orientación a la ciudadanía, en coherencia con la orientación que propone la OCDE (2016), en el sentido que existe la necesidad en países como el Perú de implementar cambios tecnológicos en la economía digital, de manera que con una mayor conectividad, mayor informados estarán los pobladores, organizaciones y empresas, para alcanzar las necesidades de una mejor administración de las entidades del estado, en procura de mayor inclusión y transparencia.

Con esta implementación del gobierno digital, INDECOPI (2020), tendría importantes avances en el cumplimiento de su Plan de Gobierno Digital, ya que la organización de los equipos está llegando a las sedes desconcentradas, además de las fases del planeamiento, para el logro del conjunto de desafíos que

se tiene propuesto, que se van materializado en los proyectos específicos para atender actividades importantes como es el caso de la fiscalización.

En este proceso de utilización de las tecnologías digitales en las fiscalizaciones, se observa que un 66 % de proveedores han sido fiscalizados en una sola oportunidad, el 27.7 % representa a los proveedores fiscalizados con un nuevo proceso, considerado como reincidencia y el 6.4 % a quienes se les considera como recurrentes porque han estado en más de dos oportunidades en proceso de fiscalización; esto es un indicador que el uso de las herramientas y procesos de gobierno digital ha permitido mayor efectividad en los propósitos que persigue la fiscalización orientativa, que es de evitar mayor continuidad de infracciones y la consecuente aplicación de acciones de fiscalización clásica; los resultados indican la reducción de reincidencias ante mayor uso de las bondades del gobierno digital.

Esto constituye un factor importante porque va mucho más allá de la errada consideración de la fiscalización como sinónimo de castigo, porque de lo que se trata es de cambiar conductas para bien, como lo sostiene Torres (2017), para quien, estas acciones de control deben estar orientadas hacia los propósitos de evitar conductas que no estén ajustadas al marco normativo; de ahí que mientras las herramientas informáticas contribuyan a una mejor comunicación con los proveedores entonces contribuyen también hacia ese cambio de conductas.

A esto apunta también el planeamiento del INDECOPI cuando considera que se debe implementar fiscalizaciones de impacto de forma que cada una de las actividades supervisoras que se realicen, sean estas de oficio o en atención a reclamos, deben caracterizarse por ser significativas, y en consecuencia puedan permitir la disuasión a la continuidad de conductas infractoras por parte de los distintos agentes económicos.

En el comparativo de las dimensiones del gobierno digital se observa que la dimensión “Garantía de servicios digitales” tiene mayor correlación con la fiscalización, demostrado en un coeficiente de correlación de -0.762, como valor

mayor que la dimensión de “Servicios desconcentrados”, esto debido a que los indicadores de herramientas tecnológicas y las plataformas de interoperabilidad están más asociadas a la efectividad que logre el gobierno digital, y en el sentido inverso el componente que requiere de mayor reforzamiento es el de comunicación y consultas en los servicios desconcentrados

Algunas experiencias contenidas en investigaciones ayudan a entender estos propósitos de mejora de los procesos de fiscalización, está el caso del estudio de Bautista (2017) donde concluye que el haber implementado herramientas tecnológicas en el proceso de gestión institucional ha permitido mejorar los tiempos en la atención y la confianza en el usuario; además hay otro factor igual de importante, que los registros digitales permiten mayor transparencia en el manejo de la información, por ello hay quienes consideran ello como un factor que contribuye a la necesaria lucha contra la corrupción.

Este propósito del gobierno digital de lucha contra la corrupción, es considerada por Lizardo (2018), cuando en su estudio a nivel de diversos países latinoamericanos, que incluye al Perú, concluye que las bondades del gobierno electrónico desarrollado al nivel máximo posible disminuiría la percepción de corrupción en la población, presentando hallazgos relevantes que, además confirman la necesidad de aprovechar las tecnologías de información y comunicación para contribuir en la construcción de estados con mayor eficiencia y transparencia, con democracias de mayor plenitud, así como sociedades que puedan garantizar mayor bienestar a sus pobladores.

Otra consideración importante en el estudio de Lizardo (2018), y que va de la mano con el tema de la corrupción, es la demostración de la existencia de una significativa correlación entre el gobierno digital y las variables institucionalidad, madurez democrática y confianza política, por lo que se hace necesario profundizar los estudios en los países, sobre los efectos positivos de las TIC en las administraciones estatales, en base a sus propias realidades, en pro de la construcción de democracias y sociedades mejores.

Asimismo, los resultados del presente estudio deben contribuir a valorar no solo el uso de los procesos de gobierno digital en la fiscalización, sino en considerar por extensión que la mejora de la comunicación y seguimiento debe ser aplicable a diversos otros procesos de gestión que en el INDECOPI se consideran caminan lento, por ello Pacheco (2017) la estudiar el Procedimiento Sumarísimo en esta entidad constituye, no solo un importante cambio incluido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino que se asume el reto de abordar la exigencia de tener un procedimiento más célere en el tratamiento de las infracciones a las normas de protección al consumidor.

Esta propuesta de Pacheco (2017), es entendible ya que en INDECOPI se ha tenido siempre la necesidad de atender las exigencias de los consumidores para que sus controversias puedan ser resueltas con la mayor celeridad posible; esto, teniendo en consideración el permanente crecimiento de planteamiento de denuncias, por lo que las alternativas tecnológicas que se orienten a darle mayor celeridad procesal resultan bastante justificadas.

Se trata entonces de reconocer que el uso de las tecnologías digitales en la administración pública deben permitir la solución a problemas que han generado controversia en los usuarios, con soluciones que permitan superar inconvenientes que se presentan de manera constante en la ejecución de los procedimientos propios a cada entidad o también al llenado de vacíos que se van generando y que deben ser detectados en los diagnósticos institucionales.

Incluso, yendo más allá, la implementación más agresiva del gobierno digital es necesario para aquellas dependencias donde aún siguen procedimientos clásicos que hacen de la administración pública entes burocráticos, se trata de mejorar para que los servicios alcancen a todos los usuarios que los necesitan, sin exclusiones, como lo sostiene Binimelis (2017), en el sentido que el uso de las tecnologías sociales constituyen una opción para la búsqueda de un ejercicio democrático de amplitud hacia las necesidades e intereses de la población, para

ser tomados en consideración en los procesos de puesta en práctica de políticas públicas de gobierno electrónico.

Pero hay que considerar que estos desafíos del gobierno digital o electrónico implican también resaltar la importancia de una formación crítica en las TIC, cuando se trate de la capacitación de los trabajadores para su uso en la administración, no solo en las obtenciones de competencias necesarias para el desarrollo de procesos técnicos y profesionales, sino también en el uso responsable de las herramientas digitales para el logro de una ciudadanía más democrática.

Con la aplicación de la prueba de hipótesis se ha logrado determinar que existe correlación entre las variables estudiadas, demostrado en los valores obtenidos, donde la significación bilateral es de 0.00 menor que el estadístico de referencia $p=0.05$, además de un coeficiente de correlación de -0.788 como evidencia de relación inversa, donde el coeficiente de determinación (R^2) indica que la aplicación del gobierno digital genera una dependencia del 71.7 % sobre los niveles de fiscalización

Al considerar que las variables estudiadas están relacionadas, que no son independientes, sino que existe una interdependencia de a mayor implementación de las herramientas del gobierno digital menor reincidencia en casos que exigen de fiscalización con posteriores medidas de sanción, entonces se estaría cumpliendo con lo que tiene normado la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), y en sus propósitos para desarrollar el proceso de transformación digital, en la administración pública.

Con los resultados obtenidos en el estudio se puede afirmar que existe evidencia estadística para afirmar que el uso de las herramientas y procesos del gobierno digital permite reducir la necesidad de las fiscalizaciones a los proveedores, como personas naturales o jurídicas que prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores y que son sujetos de fiscalización ante infracciones que detecta la entidad o producto del reclamo de algún consumidor. Por tanto, resulta positivo

la aplicación del gobierno digital ya que mejora la comunicación entidad-proveedor y ante la necesidad de fiscalizaciones puede evitar reincidencias (una vez más) o recurrencias (varias veces); además, permite una comunicación de mayor transparencia y menos burocracia como lo sostiene los estudios que abordaron estas variables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe una relación inversa y significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, en el año 2020, demostrado un valor de coeficiente de correlación de -0.762 en la aplicación de la prueba Rho de Spearman, además que el gobierno digital genera una dependencia del 71.7 % sobre los niveles de fiscalización.
- 6.2.** Los niveles resultantes de la implementación del proceso de gobierno digital en el INDECOPI de San Martín muestran que el sector mayoritario que representa 68.1 %, se ubica en el segmento con quienes se ha hecho uso constante de las bondades de las herramientas digitales, seguido del 19.1 % ubicado el nivel regular y el 12.8 % ubicado en el nivel de uso mínimo.
- 6.3.** Los niveles de aplicación de los procesos de fiscalización del INDECOPI de San Martín, evidencian que en el sector mayoritario de proveedores, que representa el 66 %, se ha aplicado la fiscalización orientativa, por única vez, mientras que el 27.7 % ha tenido alguna reincidencia y el 6.4 % ha sido recurrente con más de dos fiscalizaciones.
- 6.4.** La dimensión: “Garantía de servicios digitales” es la que presenta mayor relación con la fiscalización ya que tiene valor mayor de -0.762 como coeficiente de correlación, valor mayor que los servicios desconcentrados demostrado mediante las pruebas Rho de Spearman aplicadas.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la Jefa Regional del INDECOPI de San Martín, gestionar la actualización permanente de las herramientas tecnológicas y plataformas de interoperabilidad en su sede, para promover mayor incidencia en el uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía y así permitir que los servicios del gobierno digital, minimicen los niveles de recurrencia en la fiscalización.
- 7.2.** A la Jefa Regional del INDECOPI de San Martín, elaborar e implementar un programa de capacitación y actualización permanente para incrementar las capacidades y competencias digitales del personal con el fin de que aprovechen todas las ventajas que ofrecen las plataformas digitales.
- 7.3.** Al coordinador de fiscalización del INDECOPI de San Martín, programar jornadas periódicas de evaluación de los resultados en la ejecución del plan de supervisiones, para conocer si las estrategias implementadas están generando el impacto previsto sobre los proveedores, con el cambio de conductas que se espera lograr.
- 7.4.** Al coordinador del servicio de atención al ciudadano del INDECOPI de San Martín, aplicar encuestas para identificar las necesidades y exigencias de los usuarios en materia de tiempo, costos, experiencia en la utilización del servicio, niveles de accesibilidad, entre otros componentes, que conduzca a soluciones creativas de planificación para la mejora del servicio digital de comunicación y consultas.

REFERENCIAS

- Abal, N. (2018). *Burocracia y Gobierno Electrónico*. Ecos. Recuperado de https://correodelsur.com/ecos/20180318_burocracia-y-gobierno-lectronico.html
- Annan, K. (2020). *Nosotros los Pueblos. La función de las Naciones Unidas en el siglo XXI. 2000. Informe ONU*. Recuperado de: http://www.un.org/es/events/pastevents/millennium_summit/sg_report/full.htm
- Bautista, C, (2017). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario* (Artículo científico) Instituto de Altos Estudios Nacionales, Universidad de Postgrado del Estado. Quito.
- Binimelis, H. (2017). *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social*. (Artículo científico) Revista Katálisis Brasil
- Casas, U. (2016). *El gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital 2012-2015*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Clusellas, P. Martelli, E. y Martelo, M. (2019). *Un gobierno inteligente*. Recuperado de: https://www.boletinoficial.gob.ar/pdfs/gobierno_inteligente.pdf
- Cunha, M. y Miranda, P. (2013). *O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional*. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010&lng=en&nrm=iso
- Decreto Legislativo N° 1412. *Ley de Gobierno Digital*. (13 de setiembre de 2018). Diario Oficial El Peruano, Lima.
- Decreto Supremo N° 107-2012-PCM. *Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI*. (25 de octubre de 2012). Diario Oficial El Peruano, Lima.

- Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima.
- García, A. (2006). *La potestad inspectora de las administraciones públicas*. Madrid: Marcial Pons.
- Grande, M., Cañón, R., y Cantón, I. (2016) *Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características*. International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI), 6, 218-230.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (2020) *Plan de Gobierno Digital*. Lima.
- Izquierdo, M. (2019). *Fiscalización, supervisión e inspección administrativa: aproximación conceptual crítica y caracteres generales en el Derecho peruano*. Estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP (p. 387-418). Lima: Palestra.
- Keane, J. y Feenstra, R. (2014). *Democracia monitorizada en España. Nuevas formas de participación política en el marco de la era digital*. Revista Telos. Núm. 98.
- Ley N° 27444. *Ley del Procedimiento Administrativo General*. (11 de abril de 2001). Diario Oficial El Peruano, Lima.
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid

- Lozano, E. (2017). *Propuesta de la Contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Un nuevo escenario para la relación de la Administración Pública en el ámbito municipal.*
- Martínez, J. (2019). *El gobierno electrónico Municipal en México.* Centro de estudios internacionales en política, gobierno y participación ciudadana A.C.
- Morón, J. (2010). *Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración.* Círculo de derecho administrativo.
- Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: Factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú, desde inicios del siglo XXI* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) *Kit de Herramientas de Inspección y Cumplimiento Normativo.* Publicaciones OCDE.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital.* Publicaciones OCDE-BID
- Pacheco, R. (2017). *Corre INDECOPI, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?* (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pedreschi, W, León J y Baldeón C. (2012). *¿Es internet un Servicio Público? Breves reflexiones a partir del marco normativo vigente.* Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13492/14119>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018) *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital -PGD.* Ediciones PCM, Lima.
- Ramírez, R. (2018). *El gobierno electrónico.* Universidad Estatal El Milagro. Recuperado de: <http://201.159.222.58/ojs/index.php/cienciaunemi/article/viewFile/442/348>

- Rebollo, M. (2017). *Derecho Administrativo. Modos y medios de la actividad administrativa* (Tomo III). Madrid: Tecnos.
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. DOI: [dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275](https://doi.org/10.12804/tj9789587388275)
- Sandoval, R. (2015). *Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual*. *Convergencia*, 22(68), 203-227. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200203
- Sánchez, L. (2020). *La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común*. (Artículo científico) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sánchez, L. (2019). *El enfoque preventivo y la labor educadora de la fiscalización administrativa en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP (p. 445-466). Lima: Palestra.
- Sánchez, M. (2011). *Derecho Administrativo*. Madrid: Tecnos.
- Sorolla, I. (2018). *La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina*. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas* Vol.10 N.17. Asociación Latinoamericana de Sociología - ISSN: 2219-1631 | ISSN-L: 2219-1631
- Tirado (2011). *Reflexiones en torno a la potestad de inspección o fiscalización de la administración pública*. En: *Derecho & Sociedad* (37). Lima: Asociación Civil Derecho & Sociedad.
- Torres (2017). *Fiscalización en general*. II Edición, Gaceta Jurídica.
- Velásquez, K. (2016). *Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa*. *Revista Contaduría pública*. ISSN 2594-1976. Recuperado de:

<http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-el-gobierno-abierto-y-viceversa/>

Zegarra, D. (2018). *La definición de la actividad de fiscalización en la Ley de Procedimiento Administrativo General peruana*. En Morón y Danós (Coordinadores). *Estudios de Derecho Administrativo. El Derecho Administrativo Iberoamericano. Innovación y reforma. Tomo I* (p. 237-246). Lima: Gaceta Jurídica.

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno Digital	Componente de un Sistema Nacional encargado de promover el intensivo uso de sistemas digitales, en particular del servicio de Internet (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).	Actividades que se medirán a través un guía de revisión documental en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Proyección de la Propiedad Intelectual de San Martín, referido al cumplimiento de lo consignado en el Plan Estratégico de Gobierno Digital, en los niveles alto, medio y bajo niveles de cumplimiento.	Garantías de servicios digitales Servicios desconcentrados	Herramientas tecnológicas Plataformas de interoperabilidad Registros Registro Comunicación y consultas Seguimiento	Ordinal
V2: Fiscalización	Proceso a través del cual se pueden realizar acciones de control con el propósito de evitar conductas que no se ajusten a la normatividad (Torres, 2017).	Función que se medirá a través de una guía de revisión documental en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, relacionado a las fiscalizaciones realizadas.	Fiscalización Orientativa Fiscalización clásica	Selección de proveedores Identificación de hechos reportados Ejecución de la fiscalización Recolección de información Evaluación de cumplimiento Informes de supervisión	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?</p> <p>¿Cuál de las dimensiones del gobierno digital tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Medir el nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.</p> <p>Medir el nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.</p> <p>Identificar la dimensión del gobierno digital que tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel del gobierno digital en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es bueno.</p> <p>H₂: El nivel de fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es alto.</p> <p>H₃: La dimensión del gobierno digital que tiene mayor relación con la fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín, 2020 es la garantía de servicios digitales.</p>	<p>Técnicas</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumentos</p> <p>Los instrumentos que se utilizarán serán:</p> <p>Guías de revisión documental</p>						
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones							
<p>Diseño:</p> <p>Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div>	<p>Población La población estuvo conformada por 149 expedientes de fiscalización que se gestionaron en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.</p> <p>Muestra 47 expedientes de fiscalización que se gestionaron en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Gobierno Digital</td> <td>Garantías de servicios digitales Servicios desconcentrados</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiscalización</td> <td>Fiscalización Orientativa Fiscalización Clásica</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno Digital	Garantías de servicios digitales Servicios desconcentrados	Fiscalización	Fiscalización Orientativa Fiscalización Clásica
Variables	Dimensiones								
Gobierno Digital	Garantías de servicios digitales Servicios desconcentrados								
Fiscalización	Fiscalización Orientativa Fiscalización Clásica								

Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

GOBIERNO DIGITAL

Expediente N°:

Persona natural o jurídica:

RUC:

Fecha

GARANTÍAS DE SERVICIOS DIGITALES	USO		
	Mínima	Regular	Constante
Usos de servicios digitales en su expediente			
1. Herramientas tecnológicas			
Conectividad en internet (correo)			
Asistencia telefónica y telemática (Help Desk)			
2. Plataformas de interoperabilidad			
Registro de datos personales			
Actualización de datos personales			
Registro de datos de la empresa			
Actualización de datos de la empresa			
3. Registros			
Registrado en directorio virtual de patentes			
Registrado en directorio de licencias de uso de marcas			
Registrado en personas naturales y jurídicas sancionadas en materia de protección al consumidor			

SERVICIOS DESCONCENTRADOS	USO		
	Mínima	Regular	Constante
1. Registro			
Registrado en mesa de partes virtual			
Contacto virtual con usuario			
2. Comunicación y consultas			
Notificaciones electrónicas			
Uso de consulta rápida del expediente			
Uso de lectura virtual del expediente			
3. Seguimiento			
Control administrativo virtual del expediente			
Reclamos virtuales			

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

FISCALIZACIÓN

Expediente N°:

Persona natural o jurídica:

RUC:

Fecha

FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA	FRECUENCIA		
	Única	Reincidente	Recurrente
1. Selección de proveedores			
Proveedor seleccionado por reportes previos			
Proveedor con solicitudes de reclamos			
2. Identificación de hechos reportados			
Identificación del proveedor			
Constatación del hecho			
3. Ejecución de la fiscalización			
Exhortación para cumplimientos			
Comunicación con alerta en incumplimientos			
Disposición de medidas para mejorar la gestión			
Registro de alertas			

FISCALIZACIÓN CLÁSICA	FRECUENCIA		
	Única	Reincidencia	Recurrencia
1. Recolección de información			
Evaluación de cambio de conducta ante alertas			
Supervisiones de contrastación			
Registros en base de datos			
2. Evaluación de cumplimiento			
Informes de análisis de casos			
Incumplimiento de las obligaciones			
Validación de acciones de fiscalización por jefatura			
3. Informes de supervisión			
Registro de antecedentes			
Conclusiones comunicadas a proveedor			
Recomendaciones comunicadas a proveedor			

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 01 de junio de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Fiscalización
 Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fiscalización					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Fiscalización					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 01 de junio de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 01 de junio de 2021


 Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wiliam
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Fiscalización
 Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fiscalización					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Fiscalización					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Dr. Jhon Wiliam Malca Saavedra

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bermúdez Flores, Milagros María
 Institución donde labora : Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

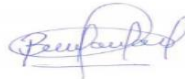
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Mag. Milagros María Bermúdez Flores

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bermúdez Flores, Milagros María
 Institución donde labora : Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Guía de Revisión Documental: Fiscalización
 Autor (s) del instrumento (s) : Vela Sandoval, Flor Bernaldita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fiscalización					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Fiscalización					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Mag. Milagros María Bermúdez Flores

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Firma Digital

Firmado digitalmente por CHAVEZ,
RODRIGUEZ Gena Solange Beatriz
FAU: 201333445533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.07.2021 17:39:52 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Tarapoto, 08 de Julio del 2021

CARTA N° 000018-2021-SAM/INDECOPI

Señor(a):

FLOR VELA SANDOVAL -
[florvela.san@gmail.com]

Presente. -

Asunto: PRESENTO SOLICITUD

Ref: Escrito presentado el 03 de julio del 2021 (solicito autorización para realizar trabajo de investigación).

De mi consideración:

Me es grato dirigirme a usted a nombre del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, para expresarle nuestro cordial saludo; asimismo, en relación a su solicitud respecto a la autorización para que realice su trabajo de investigación titulado **“Gobierno Digital y fiscalización en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual de San Martín – 2020”**, precisarle que el INDECOPI, en su calidad de institución pública, está presta a brindarle toda la información necesaria a fin de que desarrolle su trabajo, la misma que deberá ser solicitada de acuerdo a lo que establece el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-PCM publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 11 de diciembre de 2019).

Por lo tanto, se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes.

Atentamente,

GENA SOLANGE BEATRIZ CHAVEZ RODRIGUEZ
Ejecutiva 2

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **ULMFLUD**



