



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de
San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Martínez Pagan, Elías Modesto (ORCID: 0000-0002-2525-0888)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Para mis padres que me guían desde el cielo, y a mi hija Elena, quien es la persona más importante en mi vida y espero verla convertida en una persona justa.

Agradecimiento

A mis profesores y compañeros de la Universidad César Vallejo, por su apoyo y comprensión en momentos difíciles.

Índice de contenidos

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1.Tipo y diseño de investigación..... | 13 |
| 3.2.Categorías, Subcategorías y matriz de categorización..... | 14 |
| 3.3.Escenario de estudio | 14 |
| 3.4.Participantes..... | 15 |
| 3.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.6.Procedimiento..... | 16 |
| 3.7.Rigor científico..... | 16 |
| 3.8.Método de análisis de datos | 17 |
| 3.9.Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 18 |
| V. CONCLUSIONES..... | 27 |
| VI. RECOMENDACIONES | 28 |
| VII. PROPUESTA | 29 |
| REFERENCIAS..... | 35 |
| ANEXOS | |
| Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos..... | |
| Anexo 2: Transcripción de las entrevistas y ficha de observación..... | |
| Anexo 3: Matriz de triangulación de fuentes. Categoría: ...Registro Civiles, sub categoría: Procesos en la Gestión..... | |

Índice de tablas

| | Pagina |
|----------------------------------------------------|--------|
| Tabla 1. Identificación del problema y causas..... | 33 |
| Tabla 2. Plan de acción para las propuesta..... | 34 |

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. El enfoque fue cualitativo, de tipo básica y diseño fenomenológico, la muestra estuvo conformada por dos informantes, se aplicó como técnica la entrevista y una guía de observación, como técnica para interpretar los datos se aplicó la triangulación. Se concluyó que, se realizan procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012. Los usuarios presentan incomodidad en relación al tiempo de espera, los errores que se cometen y la lentitud en algunos casos del proceso. es necesario generar garantías de autenticidad y seguridad de la información, debido a que no existen en la actualidad. Igualmente, se evidenció que existen limitantes en el proceso, la estandarización del proceso digital y tradicional se realizan en forma simultánea, lo cual ocasiona tiempos de espera. De igual forma, existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función. También se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y proyecciones de atención al público.

Palabras claves: Procesamiento digital, registros civiles, digitalización.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the status of the digital processing of civil records in the District Municipality of San Luis in the Cañete province of the Lima department. The approach was qualitative, of a basic type and phenomenological design, the sample consisted of two informants, the interview and an observation guide were applied as a technique, as a technique to interpret the data, triangulation was applied. It was concluded that manual procedures are carried out for the data collected before 2012. Users present discomfort in relation to the waiting time, the errors made and the slowness in some cases of the process. It is necessary to generate guarantees of authenticity and security of the information, since they do not currently exist. Likewise, it was evidenced that there are limitations in the process, the standardization of the digital and traditional process are carried out simultaneously, which causes waiting times. Similarly, there are limitations and staff must be better prepared to perform their role. There is also clairvoyance, lack of strategic planning, diagnosis and customer service projections.

Keywords: Digital processing, civil registries, digitization.

I. INTRODUCCIÓN

En las civilizaciones antiguas la administración en general de los nacimientos de las personas, su registro era de especial interés, relevantes para el pago de impuestos, para la iglesia como un potencial creyente y para formar parte de la milicia llegado el momento. La identidad de una persona es única e irrepetible, es una característica innata, pero también es una construcción cultural, plasmada mediante el otorgamiento de un documento que es el acta de nacimiento, donde se consigna datos relevantes que constituyen informaciones fundamentales que la persona llevara toda su vida. El derecho a la identidad es previo al derecho a la identificación pues este último sólo puede generarse, si existe una inscripción en el registro de estado civil. De acuerdo con Guisbert (2016) en los países desarrollados por lo menos el 78% de los niños son registrados al nacer, sin embargo, en países menos desarrollados sólo el 49% puede cumplir con este requisito, la situación se agrava en zonas rurales, en América Latina sólo con un 92% de personas registradas.

En este mismo orden de ideas, la organización de países que agrupa a los estados de esta región (OEA), consciente de la problemática de los hechos vitales en los países de la región, ha revelado en su portal institucional, a través del Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA), que: Según datos de UNICEF (2016), más de 3 millones o cerca del 6% de los infantes nacidos en esta región del mundo no existen oficialmente, pues su nacimiento no fue registrado. En relación a la población adulta, no hay información segura sobre el número de personas cuyos hechos vitales nunca fueron registrados, cambiando las estadísticas en forma radical entre los países, y también dentro de los mismos por diferentes motivos. Asimismo, un registro civil universal es la base para que los Estados puedan tener información precisa de su población y así poder elaborar sus planes de desarrollo social y económico.

En el Perú alrededor del 70% de los registros civiles sigue formando parte del acervo de los gobiernos locales, a pesar que la ley 26497, dispone que los registros civiles a nivel nacional sean administrados por el RENIEC, cada municipalidad tenía a su cargo el diseño y elaboración de los formatos de actas registrales. De esta

forma cada municipalidad tenía un formato distinto. La diversidad de formatos ocasionaba rectificaciones administrativas, notariales y judiciales. Las actas registrales que se encuentran en las oficinas de registro civil de las municipales presentan los siguientes problemas: a) Deterioro por el inadecuado almacenamiento y conservación, b) Centralismo, solo fueron emitidas en el lugar de origen donde se inscribió el acta, c) Inseguridad jurídica, adulteración, pérdidas, vulnerabilidad de la información.

Sin embargo, en pleno siglo XXI, el país no cuenta aún con sus registros civiles totalmente digitalizados. Algunos de los distritos de las principales provincias continúan realizando manualmente los registros de los diferentes hechos vitales y otros que modifican el estado civil, como lo hacían los eclesiásticos desde el virreinato. De todo esto trae como consecuencia un registro civil no integrado, actas extraviadas o manipuladas y duplicidad de información. Es más, en época del terrorismo fueron incineradas innumerables actas que obraban en los municipios del interior del país; a lo que habría que agregar que estos registros podrían haberse deteriorado con el paso del tiempo por su mala conservación. De acuerdo con el Distrito de San Luis (2021) tiene una superficie de 39 Km² y se encuentra a 26 msnm, es considerado uno de los distritos pobres del Perú. Asimismo, se puede mencionar que, presenta altas tasas de desnutrición crónica y deserción escolar, no cuenta con servicios básicos, a decir de los que lo visitan parece un lugar donde el tiempo se detuvo.

La realidad problemática sujeta a investigación requiere plantear como *problema general*: ¿Cómo se determina el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima 2020? A su vez se plantea los *problemas específicos*: (a) ¿Cómo determinar el estado de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima?, y (b) ¿Cómo determinar el estado del procesamiento digital en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima?

La justificación en el desarrollo de la investigación planteó, desde la visión práctica permite con base en los resultados la identificación de la realidad para poder formular las estrategias necesarias de acuerdo a las necesidades de la municipalidad distrital, lo cual permitirá fortalecer la gestión municipal. Lo que

implica que, pueden planificarse acciones dirigidas a solventar las posibles debilidades que puedan evidenciarse en el estudio, estableciendo una comparación del antes y después del proceso de digitalización, incorporando mecanismos que garanticen la seguridad de todos los documentos existentes en los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. En el ámbito social, beneficiará a los ciudadanos que pueden estar en estado de vulnerabilidad social, los cuales tienen derecho a su identidad, además de la garantía de seguridad a través del tiempo, es decir, la adecuación y actualización de un sistema que cree las condiciones y no sea vulnerable a errores humanos y deterioro de material debido al tiempo y almacenamiento indebido. En relación a la relevancia teórica, el estudio pretende contribuir con hallazgos propios y realizar una reflexión académica en el contexto inherente de las categorías de estudio, incidiendo en la profundización y el análisis del mismo; su investigación aporta a la disciplina científica y a la institución en su gestión, contribuyendo al pensamiento crítico y transparente sobre el procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis.

De acuerdo a la realidad del planteamiento del problema el objetivo general fue: Determinar el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. Del cual se desprende los objetivos específicos como: (a) Determinar el estado del procesamiento digital en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. (b) Determinar el estado de los registros civiles del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, Flores (2019) en su tesis referida a mejorar el sistema de información en la Municipalidad Provincial de Chincheros. El enfoque fue cuantitativo de tipo aplicada, de diseño no experimental. Se concluyó que, la digitalización del sistema permite a la Municipalidad Provincial de Chincheros, crear una base de datos, disminuir el tiempo de espera, realizar gran cantidad de operaciones; además de visualizar los documentos como partidas y actas en tiempo real. Es decir, resulta de gran importancia que todos los datos sean digitalizados en función de la operatividad y seguridad para los usuarios.

Martínez (2018), en su tesis relacionada con la incorporación en el presupuesto del Congreso de la República del DNle. Es de tipo básica, con el diseño de investigación de estudio de caso, bajo el enfoque cualitativo, concluyó que la implementación del DNle en la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de República, del Congreso de la República permite autenticar con seguridad y confiabilidad la identidad de los usuarios que por vía digital y utilizando medios electrónicos que trasladan información desde y hacia la Comisión, de modo que cada quien asuma la responsabilidad civil, penal, administrativa o funcional del tráfico de información, asignando al proceso el peso autoritativo correspondiente y la propiedad del no repudio. Asimismo, señala que con esta implementación se ofrece al congresista la posibilidad del tratamiento digital de la información facilitando la función congresal de fiscalización y resolviendo el problema material de archivamiento físico de la documentación.

Apéstegui (2018) en su tesis relacionada con identidad digital y gobierno electrónico. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra de 200 ciudadanos, los resultados indicaron que, existe aspectos que deben mejorar como los procedimientos, mecanismos de verificación, capacidad de interacción y relación. A nivel interno deben mejorar la utilización e implementación de las TICs en el proceso de digitalización, así como la provisión de servicios. Se concluyó que, existe una relación significativa entre identidad digital y gobierno electrónico.

Vergara (2017) en su tesis relacionada con la mejora del Sistema de Registro

de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional y corte transversal, la población fueron 23 trabajadores. Se concluyó que el fortalecimiento institucional se relaciona con el Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil. Asimismo, la gestión gerencial, liderazgo, los sistemas de información y comunicación, calidad técnica de los recursos y orientación de la gestión. La calidad de los recursos técnico fue catalogada como regular, lo que implica que no cuentan con todos los equipos que requieren. Debe resaltarse que, la orientación de la gestión es determinante para que Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil funcione de manera eficiente, además también para modernizar los procesos.

Urquiza (2016), en la tesis referida a capacitación de personal de Registros civiles por parte de Reniec. Fue una investigación un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con la aplicación de tres técnicas como la entrevista, la observación y la encuesta; sus instrumentos de recolección de datos fueron la guía de observación, guía de entrevista y el cuestionario, evidenció las características socioculturales de los registradores civiles del Reniec, con el objeto de adecuar una metodología educativa oportuna y acorde a sus necesidades de aprendizaje, a los efectos de ejercer funciones registrales eficientes en esta institución estatal. Además, presentó una propuesta de mejora en el sentido de incorporar los elementos relacionados a la metodología de la enseñanza, al contenido de los materiales educativos y al perfil del docente.

Seclén (2016), en su trabajo de investigación relacionada con los factores que afectan la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad e Información en organismos públicos. El diseño de la investigación es cualitativa, básica, descriptiva, de tipo no experimental y transversal, unidad de análisis: Entidades públicas en el marco de la NTP ISO /IEC 27001:2014, muestra: 07 entidades públicas del Sistema Nacional de Informática. Concluyó, en establecer estrategias, respecto de la implementación del SGSI en la Administración Pública Peruana basadas en la NTPISO/ IEC 27001, que estén más orientadas a dotar de una estructura organizacional de gestión de la información que permita el alineamiento de TI con la estrategia de negocios de las organizaciones, el logro de beneficios, la reducción de costos, el control de riesgos y en general la mejora de

las operaciones de TI en las organizaciones.

Mesa (2014), en su tesis magistral, relacionada con la interoperabilidad de la aplicación del Gobierno Electrónico en Perú. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, empleo como instrumento las entrevistas para recoger datos; su población estuvo compuesta por jefes, personal técnico y especialistas de la oficina nacional de gobierno electrónico (Ongei) y tuvo una muestra de 15 funcionarios. Finalmente concluye que se debe promover el conocimiento de los temas gobierno electrónico e interoperabilidad para condicionar un entorno adecuado para la implementación de políticas de Interoperabilidad en el Estado, de corte interinstitucional y no solo técnico, sólo así se podría reforzar la labor de los organismos responsables de administrar los planes de interoperabilidad: Ongei y el GTIE.

Molina (2013), en su investigación titulada “Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0”, Empleó la metodología de investigación cualitativa y la herramienta para la recolección de datos las “Entrevistas”. El estudio fue descriptivo y no experimental. Su población fueron funcionarios especializados de entidades del rubro de economía, en cuanto a la muestra, desarrolló entrevistas a 04 funcionarios expertos de organismos del Sector Economía y finanzas del Perú. Finalmente, concluyó analizando el Sector Economía del Perú, donde identificó tácticas que permitirían lograr un alto nivel de avance en Gobierno Electrónico, ofreciendo más y mejores servicios. El modelo planteado puede ser aplicado en cualquier compañía y de cualquier país en camino al desarrollo, ya sea del sector público como privado.

En el ámbito internacional, Larsón (2021) en su artículo referido a la automatización en sistemas digitales y los derechos de todos los ciudadanos. Fue un estudio empírico y documental. Los resultados señalan que en Noruega el sistema automatizado para presentar a los hijos es utilizado sólo por una parte de la población; sin embargo, una cantidad considerable aún debe solicitar el documento de forma manual, lo que implica una brecha de desigualdad para los ciudadanos. En este caso afecta el desarrollo de la región, el retraso en el sistema, algunas personas no pueden disfrutar de los planes sociales, así como otros beneficios gubernamentales.

Calderón (2019), quien en su investigación analizó la información obtenida de 20 países de América Latina y El Caribe. Como principales hallazgos se tiene que todos los países poseen leyes, códigos orgánicos y reglamentos operacionales que validan las actividades relacionadas con el registro de hechos civiles. Además, con relación a las leyes que validan la expedición de un documento único de identificación, todos los países participantes poseen sus respectivas normas, con excepción de Bahamas y Belice, que hasta el momento no emiten un documento único de identificación. Además, 12 países –Argentina, Bahamas, Chile, Colombia, Costa Rica, Jamaica, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay– poseen marcos legales específicos para la protección de datos personales, mientras que Belice, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá se apoyan en leyes relacionadas con el acceso a la información pública, habeas data o artículos sobre la intimidad de las personas señalados en sus constituciones políticas. Por otro lado, todos los países poseen leyes sobre firma digital o electrónica.

Murcia, Guillén y Martínez (2018) en su propuesta de digitalización documental certificada de una empresa. Fue cuantitativa, documental y tipo aplicativa, la muestra fueron los documentos a digitalizar. Se concluyó que, el proceso que se lleva a cabo permite realizar la digitalización, debido a los registros actuales de ingreso y egreso de cada documento así, como el estado actual de estos. El proceso de digitalización requiere capacitar al personal, además de la verificación. Este proceso disminuye el daño al medio ambiente, utilizando menos papel, así como beneficios económicos para la organización, al requerir menos equipos y materiales como fotocopiadoras, tóner, etc., garantiza también la seguridad de los documentos y disminuye los errores de registro manuales y almacenamiento, además beneficia a los usuarios al tramitar algún documento de forma rápida garantizando un buen servicio.

Ruiz (2013), en su tesis magistral llamada *“El Gobierno en Línea de Colombia”*. El tipo de estudio fue descriptivo y el método de diagnóstico exploratorio. Su fuente de información estuvo conformada por libros, decretos, resoluciones, convenios, normas legales y otros relacionados con los objetos de estudio: Gobierno Electrónico, tecnología de la información y comunicación e internet. Finalmente,

la investigación concluyó resaltando los logros alcanzados que el estado colombiano alcanzó en lo concerniente al desarrollo e implementación del gobierno electrónico tales como gobierno en línea, servicios gubernamentales en línea y una red interna gubernamental (intranet), gracias a los cuales el estado colombiano trasciende a un gobierno integrado de gestión electrónica, que favorece el desarrollo político, económico, social y cultural. Por todo ello, Colombia ostenta una importante posición en cuanto a Gobierno en línea a nivel internacional y sus buenos resultados se reflejan en los servicios en línea.

En relación a las teorías que sustentan la investigación, se tienen la Teoría de la Burocracia desarrollada por Max Weber (1864-1920), que propone un modelo de organización basado en las normas y reglamentos en donde se establecen previamente las funciones a desarrollar en todos los niveles de la organización y que para lograr los objetivos organizacionales se deben adecuar los medios y los recursos que permitan maximizar la eficiencia de la organización (Chiavenato, 2006). Asimismo, la Teoría Neoclásica cuyo representante es Peter Drucker (1909-2005) para abordar la gestión institucional, estuvo centrada en el modelo del proceso administrativo y la gestión por resultados o la administración por objetivos APO, para explicar el desarrollo de las funciones administrativas en las organizaciones como son la planeación, organización, dirección y control, que permiten obtener los resultados esperados con eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2006).

En relación al marco teórico de la investigación, se elabora en función de las categorías Registro Civiles, de acuerdo al Banco Interamericano de Desarrollo (2021) el registro está relacionado con el acto administrativo que se realiza para dejar constancia en forma autentica de determinados hechos o actos. Mientras el registro civil implica un acto obligatorio, permanente y universal de la ocurrencia de eventos vitales como nacimientos, adopciones, divorcios, matrimonios, defunciones, etc., de estado civil de la población, de acuerdo con las Leyes y Reglamentos de cada país. Estos registros son una fuente de información para diversas actividades del gobierno. Asimismo, Ortega (2018), enfatiza en la importancia que existe en la relación entre el registro de personas y el desarrollo, la democracia, la gobernabilidad; así como para la inclusión, la transparencia, la seguridad, la eficiencia de recursos y la generación de un Estado moderno digital.

Puntualmente, analiza los modelos de registro e identificación, el fortalecimiento del registro civil en el siglo veintiuno, las tendencias futuras, el registro universal y sus nuevos desafíos. Para Bandria, IKhsan y Marefanda (2021) los registros civiles deben prestar un buen servicio, las personas deben percibir que son bien atendidas, es decir la eficacia del proceso. De acuerdo con Voltolini y Silveira (2017) los registros civiles cumplen una función de dignificación de los seres humanos, dando la identidad a cada individuo, además de contribuir con datos importantes para los gobiernos.

Subcategoría procesos en la Gestión, de acuerdo con Medina, Noriega, Hernández y Comas (2019) está relacionada con la gerencia basada en procesos teniendo lineamientos estratégicos, objetivos y misión en busca de mejoras en la organización. Para Cabrera, Medina y Puentes (2017) los procesos en la gestión se utilizan para mejorar los procesos, también contribuye a la integración y normalización de sistemas, así como la simplificación de cada paso. La eficacia también es importante dentro del proceso de gestión, para Koontz y Weihrinc (2007) está relacionada con el cumplimiento de las metas y objetivos. Sulfianna y Hamisinah (2020) es importante que los registros civiles y cualquier organismo público evalúan su rendimiento y desempeño en función de eficiencia de resultados.

También Chiavenato (2011) plantea que la eficacia se vincula a la capacidad de dar respuesta ante un requerimiento o servicio. García, et al (2019) vincula a la eficacia a la planificación en función de los objetivos. También, Dabi'c, et al (2021) para poder ser eficaz se debe contar con los recursos suficientes, la tecnología y la innovación. La efectividad resulta muy relevante de acuerdo con Quijano citado por Cequea (2012) puede ser relacionada con la eficacia y la eficiencia, teniendo como eje el logro de las metas con los recursos necesarios. Para Zepeda, Delgado, Soto y Soto (2016) la efectividad está relacionada con contar con un personal capacitado. Para Tillakhodjaeva (2020) la eficacia disminuye cuando surgen errores en los registros civiles, datos que no concuerdan, errores de tipo ortográfico, etc.

Subcategoría estandarización de archivos, para Torres (2019) un archivo es un conjunto de documentos que cuentan con datos como fechas y sirve como soporte documental. Puede ser de orden público o privado, sirve como información y testimonio. Para Rivera, et al (2015) los documentos de los archivos deben estar ubicado de forma adecuada, deben poseer un formato unificado; sin embargo, en la mayoría de los casos, se observan múltiples documentos y formatos, almacenados sin una clasificación adecuada. Para lograr organizar documentos se deben integrar documentos de acuerdo al contenido y realizar una clasificación que permita ordenar, por ejemplo, por año o tipo de documento. Para Irarrázaval (2014) y Savage (2015) desde la antigüedad se sigue con los procesos de registro de nacimiento y establecimiento de una identidad, en principio eran las iglesias quienes llevaban este registro, después se deriva los gobiernos centrales y estos a los locales en algunos casos; sin embargo, deben garantizarse la actualización y modernización de los sistemas.

La categoría procesamiento digital, de acuerdo con Reniec (2013), el procesamiento digital comienza cuando la municipalidad envía o transfiere los datos de las partidas impresas. Se deben realizar varias etapas, se codifica, digitaliza, verifica y almacena. Este proceso se lleva a cabo utilizando los equipos necesarios y controles estrictos, respetando la normativa legal. Se debe tener en cuenta que las actas digitales deben tener el mismo valor jurídico que las físicas, en cualquier oficina del país. Para Milán, Guilarte y Domínguez (2011) la información debe ser gestionada y registrada de dos maneras, en forma documental a través de medios impresos tradicionales y de forma digital para ser compartidas. La tendencia actual es la digitalización de la información, lo cual incrementa mejoras en los servicios agilizándolos, además de ofrecer un soporte técnico, además de ser responsabilidad del personal administrativo o los gerentes que este proceso de modernización se lleva a cabo de la mejor forma posible. Se debe tener en cuenta que el éxito o fracaso de los procesos digitales se centra en comprender que este cambio es fundamental, además de contar con los recursos necesarios para realizarlo. Para Yaroslavtseva (2020) para modernizar los registros civiles de debe implementar la utilización de herramientas de alta tecnología, además de incluir

toda la información la actual y la pasada para poder hacer los procesos efectivos para la población.

Subcategoría seguridad de la Información, respecto a las *políticas de seguridad de la información*, el RENIEC tiene como activo principal la información de todos los peruanos registrados e identificados; preserva su confidencialidad, integridad y disponibilidad en cada uno de los procesos, a través de la incorporación de controles, procedimientos y metodologías definidas, personal capacitado, tecnología adecuada y mecanismos de mejora continua, en el cumplimiento del marco legal vigente y estándares internacionales. Para Castillo y Zabala (2019) es importante considerar que, no es suficiente con crear tecnologías para almacenar y archivar datos, para cumplir con la modernización y digitalización, se deben crear mecanismos que garanticen la seguridad de la información creando sistemas de protección de datos con ciberseguridad y la debida vigilancia de tipo tecnológica. Para Rik y Arjan (2018) es muy importante la forma como se trabajan los datos dentro de un registro civil, debido a que deben existir garantías que generen confianza. Se debe tener cuidado también de no volver el sistema un método de exclusión. Espinar (2012) enfatiza la necesidad de garantizar en los registros civiles los derechos de todos los ciudadanos. Para Sturman (2019) no se trata sólo de modernizar el registro civil, también se debe considerar la información ya existente, la cual debe adecuarse a los nuevos sistemas. En este mismo orden de ideas, Toapanta, Mafla y Orizaga (2017) mencionan que la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos son determinantes en los registros civiles, por tanto, se deben implementar sistemas que garanticen la identidad de las personas y disminuyan el riesgo de vulnerabilidad de la información. Para Caohob y Sazonov (2016) los modelos que se implementen de seguridad de la información deben ir en función de las políticas de Estado y al mismo tiempo garantizar la seguridad.

En la línea de análisis de Veliz (2015), existe el marco legal que fomenta la implementación gradual del gobierno electrónico y desde un enfoque de integralidad aborda la interoperabilidad facilitando la simplificación de los procedimientos. Respecto a las políticas de calidad, proporcionar servicios registrales en el marco de las funciones encargadas por la Constitución y la Ley garantizando la identificación y el registro de los hechos vitales de los peruanos,

mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad. La información digitalizada adquiere características y propiedades de mayor valor que los medios impresos en distintos aspectos, empezando por que prácticamente no existen limitaciones de espacio, lo que abona en favor de la integridad de la información, disminución de los costos de almacenamientos físicos de la documentación, preservación de los documentos a largo plazo mediante copias de seguridad, integridad de los documentos, frente a catástrofes naturales.

Para McMillan y Whitecross (2018) no es suficiente que se establezcan normas y Leyes para garantizar el buen funcionamiento del registro civil, estas deben ser efectivas, es decir satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para Matefi y Crăciun (2016) en algunos casos los documentos emitidos por el organismo pueden presentar inconsistencia, de ser el caso el gerente o administrador del registro civil debe establecer mecanismos para solventar tal situación. De acuerdo con Kirillova (2017) en los registros civiles es necesario prever las etapas antes de implantar un nuevo sistema, basándose en un sistema de información, la organización garantizando el buen funcionamiento del sistema. Para Dias y Cardoso (2018) la información de los registros civiles le permite a los gobiernos nacionales y regionales establece planes y programas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. De acuerdo con Valashjerdi, Badron y Kamalian (2013) es imprescindible medir la gestión en función de los resultados, pero también se deben considerar aspectos como el desarrollo y aprendizaje que se les brinda a los trabajadores de los registros civiles, así como las herramientas y tecnología que utilizan. Pinedo (2020) menciona la importancia de llevar a cabo una buena gestión de procesos, donde la gerencia cumpla a cabalidad con sus funciones y se obtengan los resultados esperados. Asimismo, Ramírez, Gallego y Tamayo (2019) plantean que en la implantación de nuevos sistemas y la modernización se debe considerar el talento humano para mejora de procesos internos, se deben capacitar y guiar hacia nuevos conocimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación desarrolló el enfoque cualitativo, fundamentado en el análisis del contexto del fenómeno indagado desde su medio natural, es decir la descripción e interpretación de la información conseguida tal como sucede en la realidad. El tipo de investigación fue básica, según Hernández Fernández y baptista (2014), “el científico cualitativo priorizara la visión teniendo en cuenta el contexto social que es cambiante y solo se comprenderá a través de los estudios” (p.11). Se ajusta a la investigación por la visión y el contexto social del procesamiento digital de los registros civiles en la Municipalidad Distrital de San Luis, adquiriendo importancia la sistematización de sus procesos.

El diseño de investigación fue fenomenológico, ya que se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante del estudio y desde la perspectiva construida colectivamente; y se contextualizarán las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias). Creswell (1998) y Mertens (2005) (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio de investigación, utilizó la técnica de la observación, complementó información notable con la revisión documentaria, como las documentaciones sobre procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. Adicional a ello, desarrolló la técnica de la entrevista; los instrumentos de recolección de datos como la guía de entrevista semiestructurada y la guía de observación, fueron dirigidos a los funcionarios, personal técnico y usuarios (público). La información inicial recolectada de las fuentes, permitió la elaboración del informe preparatorio; con la información complementada se realizó el análisis de datos para una posterior contrastación de los resultados y su análisis respectivo. El enfoque cualitativo fue esencialmente subjetivo; se buscó entender el procedimiento de la investigación sobre procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, sus alcances, sus fortalezas y limitaciones.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La investigación como: “Procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima-2020, presenta la categoría y subcategorías.

Categorías: Registros Civiles, es el sistema por el cual se registran los hechos vitales: nacimiento, matrimonio y muerte de los ciudadanos, convirtiéndose en instrumento para la constatación oficial de la existencia de las personas y de su estado civil.

Procesamiento Digital, es la manipulación matemática de la información para modificarla o mejorarla.

Sub categorías: Procesos de Gestión, es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías. Su objetivo es mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de una organización.

Estandarización de Archivos, es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento, con el objeto que estos se asemejen aun tipo, modelo u norma en común.

Seguridad de la información, es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio para el proceso de la investigación fue en las oficinas del Registro Civil del distrito de San Luis; en el ámbito geográfico del departamento de Lima, en donde se recolecto la información a través de la entrevista a los funcionarios, personal técnico y el usuario (público). Se considera escenario al lugar o espacio geográfico donde ocurren ciertos fenómenos o situaciones (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018), que será ideal para

realizar un determinado estudio, que debe caracterizarse por sencillo y posibilite el adecuado recojo de información.

3.4. Participantes

En los inicios de la inmersión al campo, se logró identificar a los participantes, entre ellos, al jefe de la oficina de Registro Civil del distrito de San Luis, así mismo se identificó a los usuarios ciudadanos que solicitan los servicios del registro civil; todos los participantes involucrados en la investigación son de la provincia de Cañete del departamento de Lima. Se realizan procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012, cuando se empieza a realizar la inscripción se hace en línea con un formato un y aplicativo que brinda el RENIEC.

De acuerdo con Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) la identificación de los participantes radica esencialmente en la descripción efectuada a los colaboradores de la investigación (p.13). También se tomó en cuenta el contexto ambiental y la real situación del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis de la provincia de Cañete, departamento de Lima, que incluye a la subcategoría de seguridad de la información; en los usuarios de los servicios del registro civil con sus respectivas peculiaridades. Los participantes fueron 2, con quienes se llevó a cabo la investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de investigación se empleó la observación, la entrevista y la revisión documental, como técnicas para la recolección de datos (Rojas, 2007). La entrevista como técnica del enfoque cualitativo, es aplicable para recopilar datos, requiere la capacidad de interactuar con el entrevistado, buscando la certeza de las respuestas por las dudas con el inicio del trabajo de campo, en la investigación: “Procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima-2020”; defendiendo el objetivo de conservar la independencia de opinión del entrevistado al ser consultado sobre la temática.

En lo que respecta a los instrumentos de recolección de datos se consideró la guía de entrevista, guía de observación y la lista de cotejo, las cuales son específicas para cada participante, permitiendo evaluar y analizar el procesamiento digital de los registros civiles; siendo los medios más importantes, que permitió la

contrastación al culminar el análisis de toda la información, que sumado al registro de los datos de la exploración documentaria, confluyen a la objetividad final del estudio de investigación, la recolección de los datos concuerda con las normativas vigentes.

3.6. Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se coordinó inicialmente con las autoridades relacionadas al procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima; a quien se le solicitó el permiso correspondiente de manera formal, se proyectó una planificación inicial para el desarrollo de la investigación determinando el tiempo de duración, la parte del financiamiento, el escenario y/o ámbito de acción, el registro de la información, la identificación y ubicación de los participantes que cuentan con el conocimiento informado. En el trabajo de campo, se recopiló la información a través de la técnica de observación y posteriormente la entrevista; técnicas que facilitaron el recojo de información, permitiendo el análisis de datos sobre procesamiento digital de los registros civiles en la municipalidad distrital de San Luis de la provincia de Cañete del departamento de Lima; la recolección de datos a través de estos medios adquirió importancia, por facilitar la triangulación de datos.

3.7. Rigor científico

Las investigaciones cualitativas al cumplir con el rigor científico, utiliza criterios de eficacia en la investigación científica, cuando las destrezas usadas no sean tan elásticas; adquiere importancia el recojo de datos y/o testimonios; así como la temporalidad de datos y los sujetos participantes que son predominantes para la elaboración fidedigna de la información. La investigación, al sostenerse en los principios como la credibilidad estaría cumpliendo con el rigor científico; porque la referencia de los resultados del estudio es verdadera tanto para los participantes estudiados como para los que lo han experimentado o fueron involucrados indirectamente en la investigación. También toma en cuenta los efectos de la intervención del estudioso sobre la naturaleza de los datos y/o testimonios. El rigor científico incide en comprender la temática de estudio, más aún cuando se sabe las referencias de la indagación como: Historias, escritos, hechos trascendentales y la participación activa de los participantes.

Se empleó como estrategia la triangulación de instrumentos para cumplir con el rigor científico tanto como la indagación de casos negativos. Instrumentos como las entrevistas, la observación, la revisión documental; la triangulación que requiere la investigación respecto del análisis de datos. La entrevista fue realizada tanto a los usuarios del servicio como al jefe y registradores civiles de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincial de Cañete, Departamento de Lima.

3.8. Método de análisis de datos

El método para el análisis de la información será el inductivo, asociado generalmente a la investigación cualitativa. La reflexión de los sujetos participantes adquiere importancia con algunas referencias flexibles, en el análisis del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima; posteriormente será contrastado con la triangulación de análisis de datos, importante en el desarrollo de la investigación. Según Best (1973), son: “Aquellos objetos materiales que nos admiten obtener y examinar las informaciones y/o datos, los cuales pueden ser contrastados por las hipótesis de la investigación” (p.133).

3.9. Aspectos éticos

El elemento ético más importante, es la forma que lleva al asentimiento instruido del participante. También, las síntesis y/o principios de la ética continúan circulando posterior a la instrucción consentida del participante, como la redacción según normativa de las reglas APA, el respeto a la confidencialidad, ajustándose además a los programaciones de correspondencia instituidos en los colaboradores participantes, el procedimiento en el área de estudio, la disposición de las coordinaciones, como la articulación con las entidades, las agrupaciones, las colectividades y la responsabilidad social del estudioso. A los efectos de garantizar la calidad ética de la investigación, esta será ejecutada bajo el principio ético de *autonomía*, definida «como la capacidad de autodeterminación, de actuar libremente y conscientemente, sin condicionantes externos. Su fundamento filosófico se encuentra en Kant, que afirma que “el hombre es un fin en sí mismo y nunca puede ser utilizado como un medio” (Martín, 2013, p. 28).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección del estudio el investigador hace referencia a los resultados de la investigación, los cuales surgen de la matriz de triangulación de fuentes, ver anexos. Se describe por categoría señalando las preguntas y respuesta realizadas por cada entrevistado; además de los resultados de la ficha de observación. En primer lugar, se tiene la categoría Registro Civiles y sub categoría: Procesos en la Gestión.

Pregunta: 1. ¿Cuáles son las medidas que deberían aplicarse para la simplificación del proceso de en los Registros Civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Primero capacitar al personal y luego usar la tecnología”.

Entrevistado 02 (Usuario): “Que sea gratis y no se demore tanto tiempo”

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente.

Asimismo, se realiza la comparación entre semejanzas y diferencias de las respuestas de los entrevistados. Como semejanza mencionan que, la información del usuario y la observación realizada por el investigador coinciden en que el procedimiento se realiza de forma tardía. En relación a las diferencias se observó que el miembro del personal administrativo, enfatiza que se debe capacitar al personal e implementar la tecnología. Finalmente se realiza la interpretación del investigador, resaltando que, se observó incomodidad por parte del usuario, en relación al costo y tiempo de espera. Asimismo, el personal administrativo deja ver que existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función.

Pregunta: 2. ¿Cuál es su percepción sobre la estandarización de archivos en los Registros Civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Existe estandarización y transparencia de los registros civiles debido a que se inició la inscripción en línea del RENIEC, antes no existía estandarización”.

Entrevistado 02 (Usuario): “Tiene muchos errores de ortografía”

Ficha de observación: “No lo logro, quedo en el inicio”.

Dentro de las semejanzas se tiene que, el usuario coincide con los resultados

de la ficha de observación, se producen errores y en ocasiones el trámite se queda en la parte inicial. Las diferencias contrastan el usuario y la observación con lo expresado por el personal administrativo que indica que el proceso está estandarizado y posee transparencia. La interpretación del investigador, es importante acotar que, antes de la inscripción online, no se contaba con normas de procesos definidos, pero al parecer en la actualidad algunos de estos procesos parecen persistir.

Preguntas: 3. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? 4. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “No se cuenta con información.

No se cuenta con información”

Entrevistado 02 (Usuario): Manual.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente.

Dentro de las semejanzas se tiene que el usuario coincide con los resultados de la ficha de observación, se entregan los documentos de forma manual. Las diferencias señalan que el proceso de los registros civiles, no cuenta con propuestas en función de la demanda, ni los objetivos. En la interpretación del investigador, se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y proyecciones de atención al público.

Pregunta: 5. ¿Qué estrategias de gestión, se utiliza para maximizar la estandarización de archivos de los registros civiles?, ¿De qué manera definiría la efectividad proceso de en los Registros Civiles de su Región?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Desde el año 2012 el RENIEC proporciono un formato para las inscripciones”.

Entrevistado 02 (Usuario): “Mala. Un día, cuando la encuentran, si no la encuentran te dicen que tienes que realizar un nuevo trámite y tiene un costo elevado”.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente.

Dentro de las semejanzas se observó que el usuario coincide con los resultados de la ficha de observación, se entregan los documentos de forma

tardía, se extravían los documentos. Las diferencias contrastan el usuario y la observación con lo expresado por el personal administrativo afirma que desde el 2012 se cuenta con formatos. La interpretación del investigador menciona que, se debe considerar que se atiende a diversas personas, algunas requieren documentos de años atrás, es decir, antes del 2012. Se presentan problemas actuales y de años atrás también.

Pregunta: 6. ¿Cómo es posible el ahorro de recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Desde que se inscribe con el aplicativo que brindo el RENIEC se ahorra recursos en personal y espacio físico”.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente. Observación: Se requiere capacitar al personal para mejorar la respuesta.

Las diferencias señalan que, las percepciones son distintas, el personal administrativo enfatiza se ahorra personal y espacio físico y la observación permite comprender que se requiere mejorar. La interpretación del investigador

Indico que, se debe mejorar la capacidad de respuesta en forma digital y con los procesos tradicionales, lo que implica modernizar todo el sistema.

Asimismo, se aborda la Categoría: Registro Civiles, sub categoría: Estandarización de Archivos.

Pregunta: 7. ¿En qué estado (completos, incompletos, ubicación) se encuentra la información contenida en los registros civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Los archivos de los Registros Civiles se encuentran en mal estado, dispersos, incompletos, con muchos borrones y sin un lugar adecuado”.

Ficha de observación: “Culmina el logro tardíamente”. No lo logro, quedo en el inicio. Observación: Los archivos se encontraban en estado de deterioro y almacenados en forma inapropiada.

Las semejanzas, indicaron que, el entrevistado de administración y la observación realizada por el investigador coinciden al mencionar que los archivos

están incompletos y dispersos, además de presentar borrones. La interpretación del investigador, se observan deficiencias, en el almacenamiento y organización de los archivos.

Pregunta: 8 ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la Estandarización de Archivos?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Desde el 2012 la inscripción se hace en línea con un formato un y aplicativo que brindo el RENIEC”.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente. Observación: La estandarización de años anteriores al 2012, no cuenta con ningún sistema visible de estandarización.

Las semejanzas señalaron que, el entrevistado de administración y la observación difieren, se realizan los trámites en forma tardía y la otra parte señala mejoras desde el 2012. Mientras que las diferencias evidenciaron que, el entrevistado de administración y la observación difieren, se realizan los tramites en forma tardía y la otra parte señala mejoras desde el 2012. La interpretación del investigador, se centra en las debilidades en los procesos de estandarización de archivos.

De igual forma, se menciona la categoría: Procesamiento Digital, sub categoría: Seguridad de la Información.

Pregunta: 9. ¿Cuál es el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): No hay.

Ficha de observación: No lo logro, quedo en el inicio. Observación: Los archivos se encontraban en estado de deterioro y almacenados en forma inapropiada. Las semejanzas indicaron que, ambos resultados indican que no existe un procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles. La interpretación del investigador, reveló que los documentos que se manejan en los Registros Civiles, tienen una gran importancia, es necesario generar garantías de autenticidad de la información, debido a que no existen en la actualidad.

Pregunta: 10. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): No hay.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente. Observación: No cuenta con ningún sistema visible.

En relación a las semejanzas se observó que, ambos resultados indican que no existe algún sistema que garantice la seguridad de la información en la transmisión de datos. La interpretación del investigador se evidenció que, los documentos que se manejan en los Registros Civiles, tienen una gran importancia, es necesario generar garantías de seguridad de la información.

Pregunta: 11. ¿Cómo influyen los equipos tecnológicos en los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “En forma positiva, desde que se realiza la inscripción en línea existe menos errores”.

Ficha de observación: Culmina el logro tardíamente. Observación: Se requiere agilizar el proceso. Existen dos procesos uno digital y otro manual.

Las semejanzas demostraron que, toda la información coincide señalando que los equipos tecnológicos ayudan a agilizar el proceso y disminuir los errores. La interpretación del investigador, indicó que las personas perciben que la tecnología produce mejorar, pero debe ser aplicado a todo el sistema, debido a que se maneja una parte digital y otra tradicional.

Pregunta: 12. ¿Cuál es su percepción en relación a los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Se podría mejorar con capacitación”.

Ficha de observación: Se demora mucho.

Las diferencias reflejaron que, el usuario expresa la demora del trámite y el personal administrativo enfatiza la necesidad de capacitar al personal. La interpretación del investigador, señaló que existe incomodidad por parte del usuario

en relación a los procesos que se llevan a cabo en los Registro Civiles en el distrito de Tupe.

Pregunta: 13. ¿De qué manera la labor que cumplen los registros civiles contribuye en el desarrollo del distrito de San Luis?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Se trata de solucionar los problemas de los ciudadanos, brindando un buen trabajo”.

Ficha de observación: Si realizaran un buen trabajo sí, pero ahora hacen perder tiempo a la gente.

Las diferencias reflejaron que, el usuario menciona que pierde mucho tiempo y el personal administrativo explica que se realizan esfuerzos para brindar un buen trato al personal. La interpretación del investigador, señaló que existe incomodidad por parte del usuario en relación tiempo de espera, lo que implica que no piensa que la gestión ayude al desarrollo de la forma en que se está llevando a cabo en estos momentos.

Pregunta: 14. ¿De qué manera un eficiente registro civil puede contribuir con la erradicación de la pobreza en su provincia?

Entrevistado 01 (Personal Administrativo): “Si se tiene un buen registro civil se puede diseñar estrategias para combatir la pobreza”.

Ficha de observación: Ahora de ninguna forma.

Recomendación: Que se capaciten y usen tecnología.

Las diferencias se centraron en que el personal administrativo menciona que se pueden diseñar estrategias, el usuario indica que en estos momentos no presenta ninguna contribución. La interpretación del investigador, señaló que se debe considerar que la identidad y todos los tramites de los registros civiles, permiten al estado establecer programas sociales, de empleo, educación, etc., de allí la importancia de prestar un servicio eficiente.

Discusión

El conocimiento surge de muchas formas en el ámbito investigativo, la discusión de resultados permite comparar los hallazgos investigativos de otras investigaciones, con los resultados obtenidos, permitiendo que emerjan nuevos puntos de vista en escenarios diferentes, lo cual permite profundizar los conocimientos del investigador y lo invita a una profunda reflexión. Esta discusión se centra en dos aspectos esenciales como el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, para lograr este propósito se señalan áreas como el estado de los registros civiles y el estado del procesamiento digital en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima.

En este mismo orden de ideas, se señala como categoría los Registro Civiles y subcategoría procesos de gestión, basados en la simplificación, transparencia, eficacia y efectividad. Asimismo, la subcategoría estandarización de archivos, fundamentado en el tipo de formato y los procedimientos que se lleva a cabo. Los resultados muestran que se observó incomodidad por parte del usuario, en relación al costo y tiempo de espera. Asimismo, el personal administrativo deja ver que existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función. Coincide con Urquizo (2016) el cual menciona que la preparación del personal es indispensable para el funcionamiento de una organización deben planificarse en forma constante diversas capacitaciones que permita al personal actualizarse y mejorar su capacidad de respuesta.

También, es importante acotar que, antes de la inscripción online, no se contaba con normas de procesos definidos, pero al parecer en la actualidad algunos de estos procesos parecen persistir. De igual forma, se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y proyecciones de atención al público. Para Vergara (2017) el fortalecimiento institucional se relaciona con el Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil. Asimismo, la gestión gerencial, liderazgo, los sistemas de información y comunicación, calidad técnica de los recursos y orientación de la gestión. La calidad de los recursos técnico fue catalogada como regular, lo que implica que no cuentan con todos los equipos que requieren. Debe resaltarse que, la orientación de la gestión es determinante para

que Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil funcione de manera eficiente, además también para modernizar los procesos. Igualmente, se debe considerar que se atiende a diversas personas, algunas requieren documentos de años atrás, es decir, antes del 2012. Se presentan problemas actuales y de años atrás también. En este sentido, Se debe mejorar la capacidad de respuesta en forma digital y con los procesos tradicionales, lo que implica modernizar todo el sistema. Estos resultados concuerdan con Apéstegui (2018) señalado que existe aspectos que deben mejorar como los procedimientos, mecanismos de verificación, capacidad de interacción y relación. A nivel interno deben mejorar la utilización e implementación de las TICs en el proceso de digitalización, así como la provisión de servicios. Se concluyó que, existe una relación significativa entre identidad digital y gobierno electrónico. También Seclén (2016), señala que, una estructura organizacional de gestión de la información que permita el alineamiento adecuado y la correcta utilización de las TICs como estrategia de la organización, sería un beneficio, en relación a la reducción de costos, el control de riesgos y en general la mejora de las operaciones.

En relación a la subcategoría estandarización de Archivos, se puede mencionar que, deficiencias, en el almacenamiento y organización de los archivos y Se observan debilidades en los procesos de estandarización de archivos.

En la categoría Procesamiento Digital y subcategoría seguridad de información, se enfatiza que, los documentos que se manejan en los Registros Civiles, tienen una gran importancia, es necesario generar garantías de autenticidad y seguridad de la información, debido a que no existen en la actualidad. Para Martínez (2018) la seguridad del sistema es indispensable es una garantía para los usuarios, sobre todo en documentos relacionados con identificación e identidad.

Además, las personas perciben que la tecnología produce mejorar, pero debe ser aplicado a todo el sistema, debido a que se maneja una parte digital y otra tradicional. Estos resultados concuerdan con Flores (2019) el cual señala que la digitalización del sistema permite crear una base de datos, disminuir el tiempo de espera, realizar gran cantidad de operaciones; además de visualizar los documentos como partidas y actas en tiempo real. Es decir, resulta de gran importancia que todos los datos sean digitalizados en función de la operatividad y

seguridad para los usuarios. De acuerdo con Murcia, Guillén y Martínez (2018) el proceso de digitalización requiere capacitar al personal, además de la verificación. Este proceso disminuye el daño al medio ambiente, utilizando menos papel, así como beneficios económicos para la organización, al requerir menos equipos y materiales como fotocopiadoras, tóner, etc., garantiza también la seguridad de los documentos y disminuye los errores de registro manuales y almacenamiento, además beneficia a los usuarios al tramitar algún documento de forma rápida garantizando un buen servicio.

Existe incomodidad por parte del usuario en relación a los procesos que se llevan a cabo en los Registro Civiles en el distrito de San Luis, en relación tiempo de espera, lo que implica que no piensa que la gestión ayude al desarrollo de la forma en que se está llevando a cabo en estos momentos. Para Larsón (2021) el sistema automatizado es utilizado sólo por una parte de la población; sin embargo, una cantidad considerable aún debe solicitar el documento de forma manual, lo que implica una brecha de desigualdad para los ciudadanos. En este caso afecta el desarrollo de la región, el retraso en el sistema, algunas personas no pueden disfrutar de los planes sociales, así como otros beneficios gubernamentales.

Conjuntamente, se debe considerar que la identidad y todos los tramites de los registros civiles, permiten al estado establecer programas sociales, de empleo, educación, etc., de allí la importancia de prestar un servicio eficiente. De acuerdo con Banco Interamericano de Desarrollo (2021) el registro civil implica un acto obligatorio, permanente y universal de la ocurrencia de eventos vitales como nacimientos, adopciones, divorcios, matrimonios, defunciones, etc., de estado civil de la población, de acuerdo con las Leyes y Reglamentos de cada país. Estos registros son una fuente de información para diversas actividades del gobierno.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que el estado de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, presento debilidades en el almacenamiento y organización de los archivos y en los procesos de estandarización de archivos. Se realizan procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012, cuando se empieza a realizar la inscripción se hace en línea con un formato un y aplicativo que brinda el RENIEC. Los usuarios presentan incomodidad en relación al tiempo de espera, los errores que se cometen y la lentitud en algunos casos del proceso.

Segunda

Se determinó que el estado del procesamiento digital en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, es necesario generar garantías de autenticidad y seguridad de la información, debido a que no existen en la actualidad. Asimismo, las personas perciben que la tecnología produce mejoras, pero debe ser aplicado a todo el sistema, debido a que se maneja una parte digital y otra tradicional.

Tercera

Se determinó que el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, se debe considerar que la identidad y todos los tramites de los registros civiles, permiten al estado establecer programas sociales, de empleo, educación, etc., asimismo, se evidenció que existen limitantes en el proceso, la estandarización del proceso digital y tradicional se realizan en forma simultánea, lo cual ocasiona tiempos de espera, retrasa de desarrollo de la zona, generando una brecha. De igual forma, existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función. También se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y proyecciones de atención al público.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil, solicitar asesoría al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), para modernizar en su totalidad el Registro Civil realizando la digitalización de todos los documentos y poder dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

Segunda

Se recomienda al Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil, realizar una planificación estrategia, basada en un diagnóstico de las necesidades reales del organismo.

Tercera

Se recomienda al Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil, planificar talleres de capacitación para el personal, en función de mejorar la capacidad de respuesta y el manejo del procesamiento digital de los Registros Civiles.

VII. PROPUESTA

Introducción

La presente propuesta tiene como inicio la determinación el estado del procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima. En esta etapa se realizó una entrevista a personal y usuarios de la Oficina de Registro de Estado Civil, donde se observó que se realizan procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012. Asimismo, los usuarios presentan incomodidad en relación al tiempo de espera, otro aspecto significativo fue la existencia de errores que se cometen y la lentitud en algunos casos del proceso. es necesario generar garantías de autenticidad y seguridad de la información, debido a que no existen en la actualidad. Igualmente, se evidenció que existen limitantes en el proceso, la estandarización del proceso digital y tradicional se realizan en forma simultánea, lo cual ocasiona tiempos de espera. De igual forma, existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función. También se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y proyecciones de atención al público.

Después de identificar la realidad problemática se realiza una propuesta que permitirá la mejora de los procesos en la Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis, se centra en la calidad de los servicios, específicamente, en procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012 y la planificación interna. Se debe tener presente que, los organismos públicos tienen como meta prestar un buen servicio a los ciudadanos, con esta propuesta se busca presentar alternativas de solución que ayuden a elevar la eficiencia y eficacia de los procesos internos. Dentro de las propuestas se tiene, un plan de mejora de la calidad de los servicios Registrales. (Reniec proyecto BID), Capacitación del personal (integración de procesos), utilización de Formato único para el registro y validación de la información recabada antes del 2012, realizar un inventario documental de información recabada antes del 2012, digitalización de información recabada antes del 2012 y la capacitación para el Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil (Planificación)

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Diseñar una propuesta centrada en la digitalización de datos recabados antes del 2012 y dinamización de los procesos internos en la Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis.

Objetivos específicos

- Identificar los organismos del Estado vinculado a la mejora de los procesos internos y digitalización en la Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis.
- Establecer las propuestas y acciones para el incremento de la eficiencia en los de los procesos internos en la Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis.

Fundamentación Fundamentación práctica

El plan permite dinamizar los procesos internos elevando el nivel de eficiencia y modernizando todo el proceso. Asimismo, de Reniec proyecto BID (2021) dentro de los objetivos señalan que este proyecto busca “lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional”, utilizando tres componentes básicos “Adecuada cobertura de los servicios presenciales”, “Mayor prestación de servicios a población vulnerable” e “Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios”. Es decir, la propuesta está en concordancia con lo establecido por Reniec, lo que implica su importancia para la Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis, aprovechando este recurso que le permite orientación de procesos y modernización de sistemas.

Fundamentación social

La mejora de los procesos ayudará a toda la población por igual, es decir, aquellas personas que necesiten documentos recabados antes del 2012, también tienen la misma atención en forma digital que las personas que solicitaron sus documentos después del proceso de digitalización de Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis. Se observarán los cambios debido a que, el personal

será capacitado para mejorar su desempeño en cada área, lo que implica menos tiempo de espera y atención inmediata.

Fundamentación institucional

La Oficina de Registro de Estado Civil en el distrito de San Luis, mejorará sus procesos internos, realizará el proceso de digitalización de la información recabada antes del 2012, también su personal recibirá capacitación mejorando su conocimiento, habilidades y destrezas, lo que implica mayor desempeño, utilización adecuada de los recursos materiales y el talento humano, elevando su eficiencia. A nivel del Estado los datos serán registrados de la forma correcta y en el tiempo preciso, permitiéndole realizar planificaciones y programas con la cantidad de población indicada.

En función de los objetivos señalados, se presenta los principales problemas que surgieron en la primera parte de la investigación, se identifican los responsables por área, las causas, consecuencias, la propuesta y las acciones que se deben llevar a cabo. A continuación, se presenta en forma más detallada en la tabla 1.

Evaluación

Para el proceso de evaluación de se recomienda a nivel externo contar con profesionales del plan de mejora de la calidad de los servicios Registrales (Reniec proyecto BID) para que, verifique la implementación de lo establecido en la asesoría técnica al Reniec proyecto BID, así como digitalización de información recabada antes del 2012. Internamente, la supervisión por parte del Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil del distrito de San Luis, Provincial de Cañete, Departamento de Lima. Asimismo, establecer responsables en cada área que guíen las acciones y redefinan acciones de ser necesario. De igual forma, medir el desempeño de los trabajadores, así como la capacidad de respuesta en relación a los procesos.

Es importante que, el Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil del distrito de San Luis, elabore una planificación, definiendo los objetivos a corto, mediano y largo plazo; pero, es necesario que compare lo planificado en la teoría con la práctica, evaluando los logros y redefiniendo en los casos que considere necesario.

Debe también seleccionar algunos indicadores que le permitan identificar las acciones logradas y el nivel. Se recomienda diseñar un plan de evaluación conjuntamente con los jefes de otras áreas para poder medir los objetivos cumplidos, en tiempo y recursos utilizados.

Tabla 1.

Identificación del problema, causas, consecuencias, propuestas y acciones.

| Problema | Responsable | Causas | Consecuencias | Propuesta | Acciones |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Demora en procedimientos manuales para los datos recabados antes del 2012. | Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | Falta de digitalización de los datos recabados antes del 2012. Deficiencia de Procesos. | Incomodidad en relación al tiempo de espera. Errores que se cometen (ortográficos o de transcripción). - Lentitud en algunos casos del proceso. | Plan de mejora de la calidad de los servicios Registrales. (Reniecproyecto BID) Capacitación del personal (integración de procesos) | Solicitar asesoría técnica al Reniec proyecto BID Elaborar un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal |
| | Registradores civiles de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | Carencia de un sistema de seguridad de la información | Información extraviada. | Formato único para el registro y validación de la información recabada antes del 2012. | Seleccionar o Diseñar un formato para el registro y validación de la información recabada antes del 2012. |
| | Jefes y Registradores civiles de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincial de Cañete, Departamento de Lima. | Falta de organización y clasificación de la información recabada antes del 2012. | Deterioro de información recabados antes del 2012. | Inventario documental de información recabada antes del 2012. Digitalización de información recabada antes del 2012. | Solicitar asesoría técnica Al Reniec proyecto BID |
| Falta de Planificación | Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | Desconocimiento de la realidad interna de la Oficina de Registro Limitada visión a mediano y corto plazo | - Desempeño bajo. Carencia de proyecciones de atención al público. | Capacitación para el Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil (Planificación) | Solicitar ante la Municipalidad Distrital de San Luis, la capacitación en gestión de recursos, planificación estratégica. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Plan de acción para la propuesta

| Propuesta | Acciones | Responsables | A | S | O | N | D | E | Resultados |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de mejora de la calidad de los servicios Registrales. (Reniecproyecto BID) | Solicitar asesoría técnica al Reniecproyecto BID. | Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | | x | x | | | | - Mejorar la calidad del servicio con la asesoría de Reniecproyecto BID. - Disminuir la cantidad de errores y retrasos que se presentan en la elaboración manual de algunos documentos. |
| Capacitación del personal (integración de procesos) | Elaborar un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal | | x | | | | | | - Conocer las necesidades de los colaboradores para su capacitación. - Incrementar las habilidades y destrezas de los trabajadores de acuerdo a las necesidades actuales del Registro Civil. |
| Formato único para el registro y validación de la información recabada antes del 2012. | Seleccionar o diseñar un formato para el registro y validación de la información recabada antes del 2012. | Jefes y Registradores civiles de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | x | | | | | | - Dinamizar el registro y validación de la información recabada antes del 2012. |
| Inventario documental de información recabada antes del 2012. Digitalización de información recabada antes del 2012. | Solicitar asesoría técnica al Reniecproyecto BID | | | | | x | x | | - Organizar de forma rápida para hacer más efectivo el proceso de digitalización de la información antes del 2021. - Modernizar la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, haciendo más seguro y eficiente los procesos internos. |
| Capacitación para el Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil (Planificación) | Solicitar ante la Municipalidad Distrital de San Luis, la capacitación en gestión de recursos, planificación | Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. | x | | | | | | - Incrementar las habilidades y destrezas del Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad Distrital de San Luis, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, para realizar una planificación a corto, mediano y largo plazo que cumpla con los objetivos propuestos y los nuevos retos que puedan presentarse. |

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Apéstegui Culli, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil — 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14435/Ap%
%a9stegui_CGP.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14435/Ap%c3%a9stegui_CGP.pdf) sequence=4&isAllowed=y.
- Badria Ulfa, N., Ikhsan, I., & Marefanda, N. (2021). Community Perceptions in the Management of Birth Certificates and Death Certificates in the Department of Population and Civil Registry of West Aceh Regency. *Jurnal Public Policy, Vol 7, (1)*, 83-91.
<https://doaj.org/article/5e3abb2c396e40f984c99b48b8f28fc5>.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Glosario paraca registros civiles e identificación*.
[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Glosario-para-registros-civiles-e-identificaci%C3%
B3n.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Glosario-para-registros-civiles-e-identificaci%C3%B3n.pdf).
- Cabrera, H. R., Medina León, A., & Puentes Andreu, M. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados. *Universidad y Sociedad vol.9 (2)*, 217-277.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037.
- Cahob, C. &. (2016). Mathematical model of providing the state services by civil registry office. *Информационно-измерительные и управляющие системы, vol 2(6)*, 60-64.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=36&sid=caf4fb44-b090-45b6-a>.
- Calderón, E. (2019). *Registros civiles y oficinas de identificación: Análisis y fichas de país*. <https://publications.iadb.org/es/registros-civiles-y-oficinas-de-identificacion-analisis-y-fichas-de-pais>.

- Castillo Fonseca, J. M., & Zavala Juárez, B. (2019). Ciberseguridad y vigilancia tecnológica: un reto para la protección de datos personales en los archivos. *Servicios Académicos Intercontinentales*, vol 31(12), 1-10. <https://ideas.repec.org/a/erv/tlatem/y2019i312.html>
- Cerrillo Martínez, A. (2018). Datos masivos y datos abiertos para una gobernanza inteligente. *El profesional de la información*, vol 27 (5), 1128-1135. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=21&sid=9ed83d5a-f79e-45e4-a59d-639a4fff9c8d%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=lih&AN=132086212>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Costas Santos, J. (2019). *Mantenimiento de la Seguridad en Sist. Inf.* <https://es.scribd.com/book/409465099/Mantenimiento-de-la-Seguridad-en-Sist-Inf-MF0959-2>.
- Dabić, M., Stojčić, N., Simić, M., Potocan, V., Slavković, M., & Nedelko, Z. (2021). Intellectual agility and innovation in micro and small businesses: The mediating role of entrepreneurial leadership. *Journal of Business Research* 123 (2021), 683–695. DOI:10.1016 / j.jbusres.2020.10.013.
- Dias , J., & Cardoso, O. (2018). Registro civil das pessoas naturais: instrumento do biopoder e de auxilio ao planejamento urbano/the civil registry of natural persons: An instrument of biopower and support to urban planning. *Revista de Direito Sociais e Políticas Publicas*. Jan-July, 2018, vol. 4 (1), 1-22. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=32&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=e dsgcl.598128733&db=edsgii>.

- Distrito de Tupe . (2021). *Tupe* . <https://www.districto.pe/districto-tupe.html>
- Espinar, J. (2012). The Registries Reform Draft. Some Considerations about the Civil Registry. *Anuario Espanol Derecho Int'l Priv.* 377, vol. 12, 377-408. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/anesdip13&div=18>.
- Flores Medina, S. J. (2019). Mejoramiento del sistema de información en el área de registro civil, en la municipalidad provincial de Chincheros — Apurímac 2019. [Tesis, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/565>.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2016). *¿Qué es el registro del nacimiento y por qué es importante?* <https://www.unicef.org/es/historias/registro-nacimiento-importante>
- García, G., Cazallo Antúnez, A., Barragan Morales, C., Mercado Zapata, M., OlarteDurán, L., & Meza Rodríguez, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios Vol. 40* (22), 1-11. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>.
- Guisbert Rosado, G. (2016). Derecho de identidad y filiación de la niña, niño y adolescente. *Revista Jurídica Derecho, Volumen 3* (4), 95 - 108. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2413-28102016000100008&script=sci_abstract&tlng=en.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, L. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Irarrázaval Gomién, A. (2014). Los inicios del registro civil de Chile: ¿Ruptura o continuidad con las antiguas partidas eclesíásticas? *Rev. estud. hist.-juríd*, vol 36, 315 - 341. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-5452014000100011&lng=en&tlng=en.
- Kirilova, E. (2017). Electronic interaction between notarial system and unified state register of civil registry office: Legislation novelties. *Homapuyc*, vol 2 (5), 32-

34. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edselr.29825843&db=edselr>.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de la Administración*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, vol 38(1), 1-10. DOI:10.1016/j.giq.2020.101547.

LEY Nº 26497. (1985). *Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil*. Obtenido de http://www.reniec.gob.pe/portal/html/rrcc/LEY_ORGANICA_RENIEC.pdf

Loo Vázquez, J. R., Gámez Paz, D., Lamarque Vega, E., Domínguez Quevedo, L., & Haber Guerra, Y. (2015). Del Gatekeeper al Content Curator: cambiar algo para que no cambie nada. *Razón y Palabra*, núm. 92, 1-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199543036046>.

Martín Manjarrés, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enferm Cardiol*, vol 20 (58-59), 27-30. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf.

Martínez Pagan, E. M. (2018). Implementación del DNle en la Comisión de Presupuesto del Congreso de la Republica. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15311/Mart%C3%ADnez_PEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte de la metodología cualitativa*. México: Editorial Trillas.

- Matefi , R., & Crăciun, N. (2016). The inconsistency between civil status and civil registry documents. *Bulletin of the Transylvania University of Braşov, Series VII: Social Sciences • Law • Vol. 9 (58)* , 172-176.
- <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=121252466>.
- McMillan, J., & Whitecross, R. (2018). *An investigation into service quality in the Supreme Court civil registry in Jamaica*. Edinburgh Napier University: <https://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.754089>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.27 (2)*, 328-342. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tIng=p.
- Merino Bada, C., & Canizales Sales, R. (2011). *Implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la ISO 27001*. Bogotá: Ediciones de U.
- Mesa Torre, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6721>.
- Miguel Pérez, J. C. (2016). *Protección de datos y seguridad de la información*. Madrid: FC Editorial.
- Milán Pérez, A., Felipe Guilarte, A., & Domínguez Dreke, M. T. (2011). Registro de Datos Primarios, herramienta de Gestión de la Información. *Ciencias de la Información, vol. 42 (1)*, 39 - 44. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=13&sid=4a98a817-db3b-4757-bee9-b2df963a0774%40pdc-v>

sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#db=fua&AN=100700577.

Molina Gárate, J. A. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Económico basado en componentes de la Web 2.0. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3743/Molina_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Murcia Rincón, D. C., Guillén Espitta, A., & Martínez Herrán, S. V. (2018). Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RTVC sistemas de medios públicos en el proceso de gestión de proveedores. [Tesis de Especialización, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16000/1/TRABAJO%20DE%20SINTESIS%20APLICADA%20FASE%20FINAL.pdf>.

Naupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>.

Organización de los Estados Americanos (OEA). (2020). *Departamento para la Gestión Pública Efectiva*. Obtenido de <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/default.asp>

Ortega De La Torre, F. (2018). El registro civil e identificación en la región y el mundo. *Revista de Derecho Electoral*, vol 1 (25), 175-197.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6273225>.

Ortiz Morales, M. D., Joyanes Aguilar, L., & Giraldo Marín, L. M. (2016). Los desafíos del marketing en la era del big dat. *e-Ciencias de la Información*, vol 6 (1), 1-34. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v6n1/1659-4142-eci-6-01-00016.pdf>.

- Palomino Orizano, J. A., Peña Corahua, J. D., Zevallos Ypanaqué, G., & Orizano Quedo, L. A. (2015). Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación. Lima- Perú: San Marcos.
- Pinedo Mendoza, E. R. (2020). La productividad en la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59742/Pinedo MER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59742/Pinedo_MER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ramírez , S., Gallego , J., & Tamayo , M. (2019). Human capital, innovation and productivity in colombian enterprises: a structural approach using instrumental variables. *Economics of innovation and new technology*, 1-10.
<https://doi.org/10.1080/10438599.2019.1664700>.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2021). *Mejora de la calidad de los servicios Registrales. (Reniec proyecto BID)*. <https://reniecbid.gob.pe/>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil,. (2013). *Premian proceso de digitalización de partidas de registro civil*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=825>
- Rik, P., & Arjan, W. (2018). The digital cage: Administrative exclusion through information architecture — The case of the Dutch civil registry's master data management system. *Government Information Quarterly*, vol 35(2), 175-183. DOI:10.1016/j.giq.2018.02.003.
- Rivera Aguilera, L., Rivera Aguilera, J., Reducindo, I., & Olvera Martínez, M. Á. (2015). Diseño e implementación de un Sistema Integral para la Gestión de Archivos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México). *Ciencias de la Información*, vol. 46 (2), 9 - 16.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=32&sid=9ed83d5a-f79e-45e4-a59d-639a4fff9c8d%40pdc-v-sessmgr02&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=lih&AN=109170402>.

- Rojas, B. (2007). *Investigación cualitativa. Fundamentos y praxis*. Caracas Venezuela: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica experimental Libertador.
- Savage Carmona , M. (2015). Civil Registry legality and practice in the mid-nineteenth century: incidences among authorities and individuals from Mexico City. *Signos Históricos*, vol. 17 (34), 8-41. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=28&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=118804380&db=fua>.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2014). y Cortazzo, I. (2014). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49017>
- Seclén Arana, J. A. (2016). Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4884>.
- Sturman, R. (2019). Matična služba in občinski popisi prebivalstva v Trstu (1859-1875). (Slovenian). *Kronika: casopis za slovensko krajevno zgodovino; 2019, Vol. 67 (3)*, 512-517. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=16&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=145049350&db=edo>.
- Sulfianna , J., & Hamsinah, B. (2020). Performance Model in Public Services: Case Study at the Population and Civil Registry Office of Maros Regency. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, vol 7, (3), 9-15. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=11&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v->

sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.1c52fd9d7b774e8a9f4880f69fec493c&db=edsdoj.

Tillakhodjaeva , X. (2020). Advantages of registering new methods of work in the civil registry office. *International Engineering Journal For Research & Development*; Vol. 5 (4), 2349-0721. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=39&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.D77F5970&db=edsbas>.

Toapanta Toapanta, S. M., Mafla Gallegos, L. E., & Orizaga Trejo, J. A. (2017). Analysis of Model Clark Wilson to Adopt to the Database of the Civil Registry of Ecuador. *Proceedings of the XXth Conference of Open Innovations Association FRUCT*, vol 562, (21), 513-518. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=40&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.f875ccfac1a748e686e183dca3bdb517&db=edsdoj>.

Toapanta Toapanta, S. M., Mafla Gallegos, L. E., & Orizaga Trejo, J. A. (2017). Mitigating the Security of the Database by Applying a Conceptual Model of Integrity for the Civil Registry of Ecuador. *Proceedings of the XXth Conference of Open Innovations Association FRUCT*, vol 562, (21), 507-512. <https://doaj.org/article/86632e9f0eec4f29b6e39a987b715b74>.

Torres Cepeda, J. P. (2019). Gestión Documental para la Estandarización y Sistematización de la Base de Datos y Archivo de la Secretaria de Gobierno — Dirección de Justicia, Alcaldía de Villavicencio. [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/11256?locale=es>.

Urquiza Limache, G. R. (2016). La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral. [Tesis de Maestría, Universidad

Católica del Perú]. Repositorio Institucional:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7897>.

Valashjerdi , A., Badrodin , O., & Kamalian, A. (2013). Performance measurement in governmental agencies using BSC-AHP: A case study of Civil Registry Office in Tehran. *Management Science Letters*, Vol 3 (4), 255-1260.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=42&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v->

[sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsdoj&AN=edsdoj.5eddd7f85cc84407a558bf8580d47731](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=42&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsdoj&AN=edsdoj.5eddd7f85cc84407a558bf8580d47731).

Vergara Rodríguez, J. O. (2017). Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16942>.

Voltolini, G., & Silveira, R. (2017). The civil registry of individuals contributing to the concretization of citizenship and human dignity. *Revista Brasileira de Direitose Garantias Fundamentais*, Vol. 3 (2), 1-19.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=37&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v->

[sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=37&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e)
[dsgcl.608614193&db=edsgii](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=37&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e).

Yaroslavtseva, T. (2020). Registration of Acts of Civil Status: History and Modernity (The Case of Khabarovsk Territory). *Гуманитарный вектор* , vol 15, (6), 132-138.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v->

[sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e)
[dsdoj.359b58fd53534dd7b8efd073ee7fcb6&db=edsdoj](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=caf4fb44-b090-45b6-a428-0d6467771ac6%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=e).

Zepeda Rodríguez, J. J., Delgado Peraza, Z. Z., Soto Karas, J., & Soto Manzanares, J. P. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, México. *TEACS*, año 9, (19), 71 — 80.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577482>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Sr. (a) Participante, buenos días/tardes: **Z-1**.

El estudio sobre: *El procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, 2020*. Busca conocer su opinión, lo cual permitirá el análisis y dar propuestas de soluciones y/o mejoras al respecto.

Así mismo, pedirle su consentimiento y autorización para desarrollar la guía de observación. Precisándole que la información será usada estrictamente con fines académicos, guardando su identidad y la reserva del caso. Si () No (). Le agradezco su tiempo brindado.

| GUÍA DE OBSERVACIÓN | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----------------------------------|
| Tesis: El procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, 2020. | | | | |
| Área: General | | | | Fecha: 21-06-21 |
| Se presenta las categorías de registro civiles y procesamiento digital y las subcategorías de protocolos de procesos en la gestión interna y seguridad y validez jurídica de la información. Marque con una X los siguientes parámetros: (E) Excelente: Es superior a lo esperado. (R) Regular: Culmina el logro tardíamente. (B) Bueno: Es lo esperado, se logra. (SR) Sin realizar: Nolo logro, quedo en el inicio. | | | | |
| Crterios | E | B | R | SR |
| 1. ¿Se aplican medidas para la simplificación del proceso de en el Registro Civil? | | | | |
| 2. ¿En el proceso se garantiza la transparencia en cada paso? | | | | |
| 3. ¿Se cumplen las metas en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? | | | | |
| 4. ¿Se utilizan estrategias paramaximizar la estandarización de archivos de los registros civiles? | | | | |
| 5.¿Se aplican estrategias para ahorrar recursos en la estandarización de los archivos? | | | | |
| 6¿Se ahorran recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles? | | | | |
| 7.¿Los procesos utilizan sólo el tiempo necesario? | | | | |
| 8.¿La información de los archivos está completa? | | | | |
| 9. ¿La información se encuentra resguardada? | | | | |
| 10.¿Se evidencian en forma clara los procedimientos establecidos para la estandarización de archivos? | | | | |
| 11. ¿Se evidencian el procedimiento utilizado paragarantizar la autenticidad de la información de los registros civiles? | | | | |
| 12. ¿Se evidencian el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de losregistros civiles? | | | | |
| 13. ¿Se evidencian el proceso que se lleva a cabopara garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos? | | | | |
| 14. ¿Se implementan equipos tecnológicos en losprocesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis? | | | | |
| 15. ¿Se desarrollan en forma efectiva los procesos de gestión de los Registro Civiles en el distrito de San Luis? | | | | |
| Evaluated por: | | | | Firma: |

Entrevista (Personal administrativo de los Registros Civiles)Entrevistado:

Cargo: Jefe de la oficina de registro civil

Lugar: Municipalidad Distrital de San Luis, de la provincia de Cañete del departamento de Lima.

1. ¿Cuáles son las medidas que deberían aplicarse para la simplificación del proceso de en los Registros Civiles?
2. ¿Cuál es su percepción sobre la estandarización de archivos en los RegistrosCiviles?
3. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles?
4. ¿Cuáles metas propuestas faltan por cumplir en función de la demanda procesamiento de los registros civiles?
5. ¿Qué estrategias de gestión, se utiliza para maximizar la estandarización de archivos de los registros civiles?
6. ¿Cómo es posible el ahorro de recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles? Desde que se inscribe con el aplicativo que brindo el RENIEC se ahorra recursos en personal y espacio físico.
7. ¿En qué estado (completos, incompletos, ubicación) se encuentra la información contenida en los registros civiles?
8. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la Estandarización de Archivos?
9. ¿Cuál es el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles?
10. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos?
11. ¿Cómo influyen los equipos tecnológicos en los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis?
12. ¿Cuál es su percepción en relación a los procesos de gestión de los RegistroCiviles en el distrito de San Luis?

13. ¿De qué manera la labor que cumplen los registros civiles contribuye en el desarrollo del distrito de San Luis?

14. ¿De qué manera un eficiente registro civil puede contribuir con la erradicación de la pobreza en su provincia?

Entrevista (Usuario del servicio de Registros Civiles)

Entrevistado:

Lugar: Municipalidad Distrital de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima.

Tema: Procesamiento digital de los registros públicos.

1. ¿De qué manera le gustaría que se simplificara más el proceso de a seguir para solicitar su acta registral? (tiempo de espera, acceso al servicio, capacidad de respuesta...)

2. ¿Cuáles inconvenientes puede mencionar respecto de los datos registrados en su acta registral?

1. ¿El acta entregada es digital o manual?

3. ¿Cuánto tiempo ha esperado para recibir acta registral solicitada?

4. ¿De qué manera definiría la efectividad proceso de en los Registros Civiles de su Región?

5. ¿De qué manera las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC) pueden contribuir a la mejora de los registros civiles de su circunscripción?

6. ¿Cuál es su percepción en relación a los procesos a seguir para solicitar su acta registral?

7. ¿De qué manera la labor que cumplen los registros civiles puede contribuir en el desarrollo del distrito de Tupe?

8. ¿De qué manera un eficiente registro civil puede contribuir con la erradicación de la pobreza en su provincia?

9. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de los registros civiles de su circunscripción?

Anexo 2: Transcripción de las entrevistas y ficha de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Sr. (a) Participante, buenos días/tardes: **Z-1**.

El estudio sobre: *El procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis de la provincia de Cañete, departamento de Lima, 2020*. Busca conocer su opinión, lo cual permitirá el análisis y dar propuestas de soluciones y/o mejoras al respecto.

Así mismo, pedirle su consentimiento y autorización para desarrollar la guía de observación. Precisándole que la información será usada estrictamente con fines académicos, guardando su identidad y la reserva del caso. Si () No (). Le agradezco su tiempo brindado.

| GUÍA DE OBSERVACIÓN | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--------------------|
| Tesis: El procesamiento digital de los registros civiles en el distrito de San Luis, provincia de Cañete del departamento de Lima, 2020. | | | | |
| Área: General | | | | Fecha: 21-06-21 |
| Se presenta las categorías de registro civiles y procesamiento digital y las subcategorías de protocolos de procesos en la gestión interna y seguridad y validez jurídica de la información. Marque con una X los siguientes parámetros: Excelente: Es superior a lo esperado. (R) Regular: Culmina el logro tardíamente. Bueno: Es lo esperado, se logra. (SR) Sin realizar: No lo logro, quedo en el inicio. | | | | |
| Criterios | E | B | R | SR |
| ¿Se aplican medidas para la simplificación del proceso de en el Registro Civil? | | | X | |
| 17. ¿En el proceso se garantiza la transparencia en cada paso? | | | | X |
| 18. ¿Se cumplen las metas en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? | | | | X |
| 19. ¿Se utilizan estrategias para maximizar la estandarización de archivos de los registros civiles? | | | X | |
| 20. ¿Se aplican estrategias para ahorrar recursos en la estandarización de los archivos? | | | X | |
| 21. ¿Se ahorran recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles? | | | X | |
| 22. ¿Los procesos utilizan sólo el tiempo necesario? | | | X | |
| 23. ¿La información de los archivos esta completa? | | | | X |
| 24. ¿La información se encuentra resguardada? | | | X | |
| 25. ¿Se evidencian en forma clara los procedimientos establecidos para la estandarización de archivos? | | | X | |
| 26. ¿Se evidencian el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles? | | | | X |
| 27. ¿Se evidencian el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles? | | | | X |
| 28. ¿Se evidencian el proceso que se lleva a cabo para garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos? | | | | X |
| 29. ¿Se implementan equipos tecnológicos en los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de Tupe? | | | X | |
| 30. ¿Se desarrollan en forma efectiva los procesos de gestión de los Registro Civiles en el distrito de San Luis? | | | | X |
| Evaluado por: | | | | Firma: |

Entrevista (Personal administrativo del Servicio de Registros Civiles)Entrevistado:

Cargo: Jefe de la oficina de registro civil

Lugar: Municipalidad Distrital de San Luis, provincia de Cañete del departamento de Lima.

1. ¿Cuáles son las medidas que deberían aplicarse para la simplificación del proceso de en los Registros Civiles? Primero capacitar al personal y luego usar la tecnología.
2. ¿Cuál es su percepción sobre la estandarización de archivos en los Registros Civiles? Recién desde el 2012, existe estandarización de los registros civiles debido a que se inició la inscripción en línea del RENIEC, antes no existía estandarización.
3. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? No se cuenta con información
4. ¿Cuáles metas propuestas faltan por cumplir en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? No se cuenta con información
5. ¿Qué estrategias de gestión, se utiliza para maximizar la estandarización de archivos de los registros civiles? Desde el año 2012 el RENIEC proporciono un formato para las inscripciones.
6. ¿Cómo es posible el ahorro de recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles? Desde que se inscribe con el aplicativo que brinda el RENIEC se ahorra recursos en personal y espacio físico.
7. ¿En qué estado (completos, incompletos, ubicación) se encuentra la información contenida en los registros civiles? Los archivos de los Registros Civiles se encuentran en mal estado, dispersos, incompletos, con muchos borradores y sin un lugar adecuado.
8. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la Estandarización de Archivos? Desde el 2012 la inscripción se hace en línea con un formato un y aplicativo que brinda el RENIEC.
9. ¿Cuál es el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles? No hay.

10. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos? No hay
11. ¿Cómo influyen los equipos tecnológicos en los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis? En forma positiva, desde que se realiza la inscripción en línea existe menos errores.
12. ¿Cuál es su percepción en relación a los procesos de gestión de los RegistroCiviles en el distrito de San Luis? Se podría mejorar con capacitación
13. ¿De qué manera la labor que cumplen los registros civiles contribuye en el desarrollo del distrito de San Luis? Se trata de solucionar los problemas de los ciudadanos, brindando un buen trabajo.
14. ¿De qué manera un eficiente registro civil puede contribuir con la erradicación de la pobreza en su provincia? Si se tiene un buen registro civil se puede diseñar estrategias para combatir la pobreza.

Anexo 3: Matriz de triangulación de fuentes. Categoría: Registro Civiles, sub categoría: Procesos en la Gestión

| Categoría: Registro Civiles | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sub categoría: Procesos en la Gestión | | | | | |
| SÍNTESIS REPRESENTATIVA DE LA REALIDAD | | | | | |
| Pregunta: 1. ¿Cuáles son las medidas que deberían aplicarse para la simplificación del proceso de en los Registros Civiles? | | | Comparación | | Interpretación del investigador |
| Entrevistado 01 (Personal Administrativo) | Entrevistado 02 (Usuario) | Ficha de observación | Semejanzas | Diferencias | |
| Primero capacitar al personal y luego usar la tecnología. | Que sea gratis y no se demore tanto tiempo. | Culmina el logro tardíamente. | La información del usuario y la observación realizada por el investigador coinciden en que el procedimiento se realiza de forma tardía. | se observó que el miembro del personal administrativo, enfatiza que se debe capacitar al personal e implementar la tecnología. | Se observó incomodidad por parte del usuario, en relación al costo y tiempo de espera. Asimismo, el personal administrativo deja ver que existen limitante y el personal debe ser mejor preparado para desempeñar su función. |
| Pregunta: 2. ¿Cuál es su percepción sobre la estandarización de archivos en los Registros Civiles? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Existe estandarización y transparencia de los registros civiles debido a que se inició la inscripción en línea del RENIEC, antes no existía estandarización. | Tiene muchos errores de ortografía. | No lo logro, quedo en el inicio. | El usuario coincide con los resultados de la ficha de observación, se producen errores y en ocasiones el trámite se queda en la parte inicial. | Contrastan el usuario y la observación con lo expresado por el personal administrativo que indica que el proceso está estandarización y posee transparencia. | Es importante acotar que, antes de la inscripción online, no se contaba con normas de procesos definidos, pero al parecer en la actualidad algunos de estos procesos parecen persistir. |
| Preguntas: 3. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? 4. ¿Cuáles metas propuestas se han cumplido en función de la demanda procesamiento de los registros civiles? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| No se cuenta con información. No se cuenta con | Manual | Culmina el logro tardíamente. | El usuario coincide con los resultados de la ficha de observación, se entregan | El proceso de los registros civiles, no cuenta con | Se evidencia, falta de planificación estratégica, elaboración de diagnóstico y |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| información. | | | los documentos de forma manual. | propuestas en función de la demanda, ni los objetivos. | proyecciones de atención al público. |
| Pregunta: 5. ¿Qué estrategias de gestión, se utiliza para maximizar la estandarización de archivos de los registros civiles?, ¿De qué manera definiría la efectividad proceso de en los Registros Civiles de su Región? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Desde el año 2012 el RENIEC proporciono un formato para las inscripciones. | Mala. Un día, cuando la encuentran, si no la encuentran te dicen que tienes que realizar un nuevo trámite y tiene un consto elevado. | Culmina el logro tardíamente. | El usuario coincide con los resultados de la ficha de observación, se entregan los documentos de forma tardía, se extravían los documentos. | Contrastan el usuario y la observación con lo expresado por el personal administrativo afirma que desde el 2012 se cuenta con formatos. | Se debe considerar que se atiende a diversas personas, algunas requieren documentos de años atrás, es decir, antes del 2012. Se presentan problemas actuales y de años atrás también. |
| Pregunta: 6. ¿Cómo es posible el ahorro de recursos con la estandarización de los archivos de los registros civiles? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Desde que se inscribe con el aplicativo que brindo el RENIEC se ahorra recursos en personal y espacio físico. | | Culmina el logro tardíamente. Observación: Se requiere capacitar al personal para mejorar la respuesta. | | Las percepciones son distintas, el personal administrativo enfatiza se ahorra personal y espacio físico y la observación permite comprender que se requiere mejorar. | Se debe mejorar la capacidad de respuesta en forma digital y con los procesos tradicionales, lo que implica modernizar todo el sistema. |

Fuente: Guía de entrevistas y observación.

Matriz de triangulación de fuentes. Categoría: Registro Civiles, sub categoría: Estandarización de Archivos.

| Categoría: Registro Civiles | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Sub categoría: Estandarización de Archivos. | | | | | |
| SÍNTESIS REPRESENTATIVA DE LA REALIDAD | | | | | |
| Pregunta: 7. ¿En qué estado (completos, incompletos, ubicación) se encuentra la información contenida en los registros civiles? | | | Comparación | | Interpretación del investigador |
| | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Entrevistado 01 (Personal Administrativo) | Entrevistado 02 (Usuario) | Ficha de observación | | | |
| Los archivos de los Registros Civiles se encuentran en mal estado, dispersos, incompletos, con muchos borroneos y sin un lugar adecuado. | | <p>Culmina el logro tardíamente.</p> <p>No lo logro, quedo en el inicio.</p> <p>Observación: Los archivos se encontraban en estado de deterioro y almacenados en forma inapropiada. (Ver anexo de imágenes)</p> | El entrevistado de administración y la observación realizada por el investigador coinciden al mencionar que los archivos están incompletos y dispersos, además de presentar borrones. | | Se observan deficiencias, en el almacenamiento y organización de los archivos. |
| Pregunta: 8 ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la Estandarización de Archivos? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| 1. Desde el 2012 la inscripción se hace en línea con un formato un y aplicativo que brindo el RENIEC. | | <p>Culmina el logro tardíamente.</p> <p>Observación: La estandarización de años anteriores al 2012, no cuenta con ningún sistema visible de estandarización. (Ver anexo de imágenes)</p> | | El entrevistado de administración y la observación difieren, se realizan los tramites en forma tardía y la otra parte señala mejoras desde el 2012. | Se observan debilidades en los procesos de estandarización de archivos. |

Fuente: Guía de entrevistas y observación.

Matriz de triangulación de fuentes. Categoría: Procesamiento Digital, sub categoría: Seguridad de la Información

| Categoría: Procesamiento Digital | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sub categoría: Seguridad de la Información | | | | | |
| SÍNTESIS REPRESENTATIVA DE LA REALIDAD | | | | | |
| Pregunta: 9. ¿Cuál es el procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles? | | | Comparación | | Interpretación del investigador |
| | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Entrevistado 01 (Personal Administrativo) | Entrevistado 02 (Usuario) | Ficha de observación | | | |
| No hay | | No lo logro, quedo en el inicio. Observación: Los archivos se encontraban en estado de deterioro y almacenados en forma inapropiada. (Ver anexo de imágenes) | Ambos resultados indican que no existe un procedimiento utilizado para garantizar la autenticidad de la información de los registros civiles. | | Los documentos que se manejan en los Registros Civiles, tienen una gran importancia, es necesario generar garantías de autenticidad de la información, debido a que no existen en la actualidad. |
| Pregunta: 10. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para garantizar la seguridad de la información en la transmisión de datos? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| No hay | | Culmina el logro tardíamente. Observación: No cuenta con ningún sistema visible. | Ambos resultados indican que no existe algún sistema que garantice la seguridad de la información en la transmisión de datos. | | Los documentos que se manejan en los Registros Civiles, tienen una gran importancia, es necesario generar garantías de seguridad de la información. |
| Pregunta: 11. ¿Cómo influyen los equipos tecnológicos en los procesos de gestión de los Registros Civiles en el distrito de San Luis? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| En forma positiva, desde que se realiza la inscripción en línea existe menos errores. | La entrega sería más rápida y costaría menos. | Culmina el logro tardíamente. Observación: Se requiere agilizar el | Toda la información coincide señalando que los equipos tecnológicos ayudan a agilizar el | | Las personas perciben que la tecnología produce mejorar, pero debe ser aplicado a todo el sistema, debido a que se |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | proceso. Existen dos procesos uno digital y otro manual. | proceso y disminuir los errores. | | maneja una parte digital y otra tradicional. |
| Pregunta: 12. ¿Cuál es su percepción en relación a los procesos de gestión de los Registro Civiles en el distrito de San Luis? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Se podría mejorar con capacitación. | Se demora mucho. | | | El usuario expresa la demora del trámite y el personal administrativo enfatiza la necesidad de capacitar al personal. | Existe incomodidad por parte del usuario en relación a los procesos que se llevan a cabo en los Registro Civiles en el distrito de San Luis. |
| Pregunta: 13. ¿De qué manera la labor que cumplen los registros civiles contribuye en el desarrollo del distrito de San Luis? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Se trata de solucionar los problemas de los ciudadanos, brindando un buen trabajo. | Si realizaran un buen trabajo sí, pero ahora hacen perder tiempo a la gente. | | | El usuario menciona que pierde mucho tiempo y el personal administrativo explica que se realizan esfuerzos para brindar un buen trato al personal. | Existe incomodidad por parte del usuario en relación tiempo de espera, lo que implica que no piensa que la gestión ayude al desarrollo de la forma en que se está llevando a cabo en estos momentos. |
| Pregunta: 14. ¿De qué manera un eficiente registro civil puede contribuir con la erradicación de la pobreza en su provincia? | | | Semejanzas | Diferencias | Interpretación del investigador |
| Si se tiene un buen registro civil se puede diseñar estrategias para combatir la pobreza. | Ahora de ninguna forma. Recomendación: Que se capaciten y usen tecnología. | | | El personal administrativo menciona que se pueden diseñar estrategias, el usuario indica que en estos momentos no presenta ninguna contribución. | Se debe considerar que la identidad y todos los tramites de los registros civiles, permiten al estado establecer programas sociales, de empleo, educación, etc., de allí la importancia de prestar un servicio eficiente. |

Fuente: Guía de entrevistas y observación