



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima  
2018 - 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Arce Muñoz, Jorge Piero (ORCID: 0000-0003-0114-7680)

**ASESOR:**

Mg. Beraún Beraún, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Con mucho amor a mi padre, quien siempre fue mi apoyo, que Dios lo tenga en su gloria.

### **Agradecimiento**

A Dios, a la Universidad y a mis docentes, por su valioso aporte en mis conocimientos, los cuales me ayudaran siempre, en mi vida profesional.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....  | i    |
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento .....  | iii  |
| <b>Índice de contenidos</b> .....                               | iv   |
| Índice de tablas .....  | vi   |
| Resumen .....   | vii  |
| Abstract .....  | viii |
| <b>I. Introducción</b> .....                                    | 1    |
| <b>II. Marco Teórico</b> .....                                  | 5    |
| 2.1 Antecedentes.....   | 5    |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales.....                         | 5    |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales.....                              | 9    |
| 2.2 Teorías generales .....                                     | 13   |
| 2.3 Enfoques conceptuales .....                                 | 17   |
| <b>III. Metodología</b> .....                                   | 20   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                       | 20   |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización ..... | 21   |
| 3.3. Escenario de estudio.....                                  | 22   |
| 3.4. Participantes .....  | 22   |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....       | 23   |
| 3.6. Procedimientos .....                                       | 23   |
| 3.7. Rigor científico .....                                     | 24   |
| 3.8. Método de análisis de datos de la información .....        | 26   |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9. Aspectos éticos .....              | 27        |
| <b>IV. Resultados y discusión .....</b> | <b>28</b> |
| 4.1 Tratamientos de resultados .....    | 28        |
| 4.2 Discusión.....                      | 32        |
| <b>V. Conclusiones .....</b>            | <b>39</b> |
| <b>VI. Recomendaciones .....</b>        | <b>40</b> |
| <b>Referencias .....</b>                | <b>41</b> |
| <b>Anexos .....</b>                     | <b>45</b> |

## Índice de tablas

|                |                                       |    |
|----------------|---------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> | <i>Matriz de categorización</i> ..... | 22 |
|----------------|---------------------------------------|----|

## Resumen

El presente trabajo de investigación está orientado en definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Lima 2018 - 2020, con la finalidad de dar a conocer la realidad percibida por los usuarios en la institución. Se desarrolló un estudio de investigación aplicada, de enfoque cualitativo, el diseño de investigación estudio de caso, de clase descriptivo–explicativo, método hermenéutico, teniendo como escenario de estudio en la institución SUNARP ubicado en el Cercado de Lima durante los años 2018 a 2020. La técnica de recolección de información utilizada fue la de entrevistas semiestructuradas dirigidas a los colaboradores de la entidad. Así como, documentación que contiene la estructura de análisis e interpretación de datos obtenido de fuentes nacionales y extranjeras, basándose en el proceso de triangulación con toda la información recabada, se llegó a la conclusión que la institución busca modernizarse por medios tecnológicos, brindando una mejor atención a los ciudadanos, a través de servicios digitales. Esta tarea no resulta sencilla en la medida que las instituciones públicas carecen de un modelo a seguir, basado en buenas prácticas de gobierno y gestión de servicios y tecnologías de información y comunicaciones con el estado.

Palabras claves: gobierno electrónico, atención al usuario, gestión pública.

## **Abstract**

This research work is aimed at defining how electronic government should be applied to improve user service in the National Superintendency of Public Registries, in order to publicize the reality perceived by users in the institution. An applied research study was developed, with a qualitative approach, the research design of a case study, descriptive-explanatory class, hermeneutical method, taking as a study scenario at the SUNARP institution located in Cercado de Lima during the years 2018 to 2020. The information gathering technique used was the use of semi-structured interviews directed to the entity's collaborators. As well as the documentation that contained the structure of analysis and interpretation of data obtained from national and foreign sources, based on the triangulation process with all the information collected, it was concluded that the institution seeks to modernize by technological means, providing a better attention to citizens, through digital services. This task is not easy to the extent that public institutions lack a model to follow, based on good governance practices and management of information and communication technologies and services with the state.

*Keywords:* electronic government, User Support, Public Management.



## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación está basado en el análisis del gobierno electrónico y la capacidad de mejora en la atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en la Sede de Lima, durante los años 2018 al 2020; se designa estos últimos años, ya que hubo una mayor relevancia de sucesos administrativos antes y durante el periodo de pandemia, es decir se detallará si el gobierno electrónico ha venido evolucionando eficazmente, en estos dos últimos periodos con respecto a los procesos administrativos.

En la ciudad de Lima el tratamiento informático de los datos y la aplicación de las tecnologías no está siendo de mucha ayuda a los ciudadanos, al momento de verificar datos relevantes en SUNARP Lima, es por ello que se analizará dicha institución donde ocurren mayores errores que afectan a los usuarios por tener una alta demanda de clientes. La información tomada sería de vital importancia ya que determinará las circunstancias de un trámite jurídico de bienes, pues a modo de ejemplo, en la compra de un inmueble se requiere información oportuna, veraz y fácilmente accesible sobre la ubicación, perímetros, área, situación jurídica y otros datos esenciales del mismo, así como, datos relacionados del titular registral o de las personas involucradas en la negociación (Gutiérrez, 2018).

Hoy en día, la percepción de los usuarios, por los servicios de atención al cliente, en el sector público es bastante negativo donde hay una gran falta de tolerancia de los empleados para brindar un servicio de calidad basado en la eficiencia. Los usuarios a menudo necesitan realizar diversas gestiones, por lo cual invierten dinero y tiempo para atender sus necesidades como ciudadanos de la entidad de SUNARP ubicado en Lima. En tal sentido se puede decir que la satisfacción absoluta buscada en el servicio al cliente aun es incierta; así como, el nivel de eficiencia, para ello debe ser de gran ayuda usar herramientas tecnológicas basadas en gobierno electrónico que minimizaran los niveles de errores, duplicidad de tramitaciones de documentos, fallas administrativas, intentos de robo de inmuebles u otros.

Lo anterior referencia que la atención al usuario de una entidad está ligada a la cortesía, conocimiento, amabilidad, eficiencia, eficacia y la rapidez todo ello va depender de quienes presta el servicio es decir basada por todos los funcionarios, cabe resaltar que durante las gestiones el servicio puede fallar por la gran cantidad de afluencia del público y si no están capacitados para ello brindaran un servicio no esperado en lo que se desea percibir finalmente (Wong, 2019).

Frente a lo expuesto se realiza la formulación del problema en SUNARP Lima, que es indispensable la necesidad de una mejora en la atención hacia los usuarios, dada la alta demanda de clientes, debida en parte a los funcionarios, así como, a la falta de herramientas tecnológicas adecuadas, en el marco de la modernización y el gobierno electrónico. Es así que se plantearán las siguientes interrogantes, ¿Cómo debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020? Así como las interrogantes específicas ¿Qué características debería tener el gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020? - ¿Cuál es el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018 – 2020? - ¿Cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018 - 2020?

La presente investigación se justifica, ya que es muy importante para documentar y dar a conocer el desarrollo de la organización en SUNARP con respecto al gobierno electrónico y la modernización del estado. El gobierno peruano, en el tema tecnológico ha tenido cambios significativos y destacadas evoluciones en cuanto a los servicios que viene brindado, en base a la inscripción y seguridad de las propiedades de los ciudadanos, la política pública se da a conocer mediante el interior de una organización y cómo se gestiona día a día, con las evidencias tomadas del público, por los avances tecnológicos y el crecimiento de la sociedad peruana. Se pretende conocer los cambios que se van dando en SUNARP en beneficio del Estado Peruano (Cueva, 2019).

Seguidamente, el proyecto de investigación se orienta por el objetivo general que es definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al

usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020. Los objetivos específicos plantean determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020. Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020. Comprobar cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020.

Se sustentó que la hipótesis general sería la implementación de buen planeamiento del estado y el gobierno abierto. Entre las hipótesis específicas están, la información inmediata de respuesta hacia los usuarios, la incorporación de protocolo de atención a los usuarios, mediante el gobierno electrónico.

## **II. Marco Teórico**

### 2.1 Antecedentes

Para realizar los antecedentes se ha considerado como referencias trabajos previos teóricos y de campo, como algunas tesis académicas y otras investigaciones acerca del tema que sustenten hechos relevantes articulados al problema que se deseó abordar en mi trabajo de investigación.

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Egaña (2018), en su aporte a la revista académica titulado reforma del estado 3.0 desafíos para el tiempo presente, detalla la realidad de los diversos estados que representa claramente la historia de cada país, sus tradiciones políticas, su estratificación social, forma de organización y funcionamiento de dichos estado, la calidad y cobertura de las organizaciones en la actualidad, el estado se ha convertido en parte del ámbito de las actividades y realizan actividades a escala global, como la comunicación, la tecnología lo que es un desafío constante en una nación. Los desafíos actuales son los cambios de la sociedad civil y la información tiene la capacidad de influir en los asuntos públicos y el desarrollo social.

Muchos países tienen una sobre concentración en el ejercicio del poder estatal, todo lo determina el gobierno central, y las regiones y los gobiernos locales más cercanos a las personas y los problemas tienen menos capacidad de respuesta e influencia. De manera similar, el proceso de descentralización no siempre ha tenido éxito en la construcción y desarrollo de capacidades, lo que ha llevado a una implementación inadecuada de las políticas públicas. Además, muchas personas creen que el estado y sus departamentos están retrasando la aplicación de las tecnologías de la información, lo que promoverá las relaciones con la ciudadanía y promoverá el cumplimiento de muchas obligaciones asumidas por el estado y la ciudadanía llamado modernización (Egaña, 2018).

El autor concluye que cada estado realiza labores burocráticas, las que dicen

tener relación con el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas innovadoras en favor del estado, son consideraciones que se debe tener en cuenta para contrarrestar errores y complementar reformas de gestión de calidad en los servicios prestados. Esta investigación es importante porque el autor pretende implementar una agenda de modernización que se requiere implementar como competencias y habilidades, para mitigar procesos burocráticos, esta investigación aporta datos teóricos a nivel internacional y el desarrollo de estructura organizacional estatal como ejemplo para mi trabajo de investigación (Egaña, 2018).

Rocca (2016), en su tesis satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público, evaluó la satisfacción de los usuarios del servicio de la Municipalidad de Berisso, utilizando como variable satisfacción al usuario, su investigación fue del tipo exploratoria y cuantitativa, mediante cuestionario de preguntas basadas en el modelo SERVQUAL, con una población 88,450 habitantes, la muestra se conforma de 250 personas de 20 a 65 años de edad. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción se encuentra con 76% de insatisfacción.

Según lo anterior, la administración pública de la Municipalidad de Berisso, ha evolucionado hacia una forma de gestión que busca acercarse y adaptarse en la mayor medida posible a los principios que orientan el funcionamiento del sector privado. Ello es uno de los ejes seguidos para orientar dicho proceso. En este sentido, este es un problema de calidad en la gestión, porque traerá efectividad, eficiencia y efectividad, todos estos elementos promoverán conjuntamente una administración responsable, pocas organizaciones públicas en Argentina comprenden la satisfacción, desviaciones y oportunidades de sus usuarios para mejorar los servicios (Rocca, 2016).

El investigador concluyó, que solamente la comprensión de las necesidades del usuario lograron un nivel de satisfacción por ello se debe trabajar en esas brechas para cumplir con servicios óptimos de calidad y que generen cambios a corto plazo, Esta investigación es importante porque me permite comparar las gestiones administrativas de otro país con el nuestro ya que en Argentina se ha desarrollado más las entidades estatales de lo que es en América Latina y el uso de la herramienta de gestión

SERVQUAL y aporta novedades a mi trabajo por la capacidad de gestión administrativa y capacidad estatal (Rocca, 2016).

Barragán y Guevara (2016), en su artículo el gobierno electrónico en Ecuador, analizó que un aumento de la productividad y aparición de servicios en plataformas virtuales promueven el crecimiento económico, de la sociedad, de cultura, contribuye a la modernización del país y la distribución justa de desarrollo de plataformas virtuales locales, nacionales y regionales aseguran una participación efectiva, en la economía digital.

Desde la década de 1990, los países de América Latina y el Caribe han incluido iniciativas para promover el desarrollo coordinado de los sectores de telecomunicaciones y desarrollo de tecnologías en sus agendas y planes de gobierno para mitigar inclusión social con la información se fortalece el desarrollo, bienestar, progreso, sistema y fomento de iniciativas de gobierno electrónico. El autor concluye que el gobierno electrónico es una aplicación innovadora de tecnologías cuyo principal objetivo es cortar brechas de distancia con el gobierno e iniciar a interactuar con los ciudadanos, empresas, empleados, etc. A manera de oportunidad y en tiempo real. Aunque es verdad Esta aplicación que utiliza Internet se utiliza para Implementación a gran escala en países desarrollados gradualmente en los países en desarrollo (Barragán y Guevara, 2016).

Esta investigación ayudó en la comprensión de forma muy clara de los elementos básicos y en que consiste un gobierno electrónico correctamente planteado, es importante revisar el artículo del autor ya que es una fuente importante como modelo teórico donde describe, que en Ecuador cuentan con más de 100 planes de gobierno electrónico sin sustento de capital para ser implementados. Asimismo, realiza una comparación con respecto a iniciativa de gobiernos electrónicos, en centros estatales de algunos países de Latinoamérica (Barragán y Guevara, 2016).

Guillen (2016), en su tesis hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara, tuvo como objetivo diseñar y crear bienes y servicios que faciliten

satisfacer las necesidades de los usuarios del Municipio de Santa clara, su variable gobierno electrónico, tipo de investigación es descriptiva, métodos de estudio analítico, inductivo, empírico. Técnicas mediante encuestas, la muestra es no probabilística casual no incidental, la población está conformada por directivos del Municipio de santa Clara en grupo de 8 a 10 personas.

Los resultados obtenidos fueron teóricos con características cualitativas, el Municipio a pesar de contar con equipos de cómputo no cuenta con un sistema completo de aplicaciones para implementación de gobierno electrónico y carece de una moderna infraestructura. Asimismo, se idéntico las necesidades de los ciudadanos con respecto a la falta de plataformas de fácil acceso del gobierno electrónico (Guillen, 2016).

En su investigación, concluyó que la modernización del gobierno electrónico se fomenta en la transparencia de la información dirigida a los ciudadanos, empresas e incluso a los propios colaboradores y funcionarios del mismo gobierno para otorgar calidad de vida a los clientes. Esta investigación es importante por el enfoque del organismo gubernamental que tiene en Cuba (Guillen, 2016).

Tijerino (2016), en su artículo el gobierno electrónico en el municipio mexicano, analizó el desarrollo de la globalización y la eliminación del estado de bienestar, la relación entre la sociedad y el estado ha cambiado, y se han creado ciudadanos interesados en participar en los procedimientos de gobierno para generar eficiencia a partir de la mejora de las condiciones sociales, consolidando y fortaleciendo la sociedad civil.

El poder de la ciudadanía y la adopción de nuevas formas de participación se encuentran en permanente cambio. En conclusión, el gobierno abierto tiene un desarrollo complementario con el gobierno electrónico, simplificando los procesos y procedimientos de gestión. Pretende ser eficiente y eficaz a partir de la participación ciudadana. Aporta a mi investigación por ser teórico y claro en la información brindada. Es importante porque brinda un alcance del foro económico mundial basado en

gobernanza electrónica, acerca de la tecnología mundial (Tijerino, 2016).

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Wong (2019), en su artículo proceso modernizador del sistema registral en base a nuevas tecnologías de información por una cultura de servicio de calidad a favor del ciudadano, detalló sobre la situación actual del sistema registral y la implicancia actual de modernización. Además de incentivar a la ciudadanía a realizar actividades productivas, el uso de tecnologías en el sistema gubernamental está en auge, porque el sistema de comunicaciones ha desarrollado la comunicación a un nivel inesperado. Por lo tanto, la información resultante debe ser en tiempo real y otorgar seguridad para entidades públicas e incluso privadas Acceso local y la interconexión de información.

La modernización nacional incluye un proceso continuo de mejoras para que los hechos puedan brindar mayor expectativa a los usuarios. A partir de enero del año 2002, el Estado peruano busca establecer los principios y da énfasis a la base legal para iniciar el proceso de la modernización de la Gestión Nacional según ley No. 27658, el artículo 1 de esta ley declara que el país está en proceso de modernización en diferentes situaciones, instituciones, entidades, organizaciones y procedimientos, con el fin de mejorar la gestión pública y para la ciudadanía servirá para construir un país democrático y descentralizado (Wong, 2019).

En su análisis concluyó que el impacto social de las nuevas tecnologías afecta a la población si no son de fácil acceso, sugiere redefinir sus procedimientos y mejorar o implementar el uso de aplicaciones en la gestión pública, fomentar campañas de comunicación que conduzcan a una mejor comprensión de la tecnología de la información y faciliten su uso. Esta investigación ayudó en la comprensión de que el gobierno electrónico y la atención de calidad van evolucionado al compás de sociedad y el crecimiento del país depende de las comunicaciones transparente y de fácil acceso (Wong, 2019).

Chicana (2017), en su tesis gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016, tuvo como



objetivo determinar los niveles basados en gestión de satisfacción y calidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, variables gestión de calidad al servicio y satisfacción del usuario, tipo cuantitativo no experimental y descriptivo, el diseño fue no experimental de alcance no transversal (Chicana, 2017).

La población es de gestores públicos y otro de usuarios, donde la cantidad de población es de 160 encargados de gestiones públicas y por 376 usuarios al finalizar el periodo de diciembre, el muestreo probabilístico basado en cuestionarios, uno de servidores públicos y otro de usuarios que acudieron a dicho establecimiento. Se usaron dos instrumentos de recolección de datos, individualmente una para cada una de las variables, también realizó una prueba piloto de cuarenta registros, los resultados que se obtuvieron fue el de hacer ajustes en los instrumentos para analizar cada resultado del trabajo de investigación, donde se midieron con estadísticas descriptivas donde los niveles moderado y bajo obtuvieron un porcentaje del 75.6% por ambas, que es bastante negativo e ineficiente (Chicana, 2017).

Concluyendo que la gestión no cubre las expectativas en lo que se refiere a una óptima calidad de atención a clientes, por lo que no están totalmente contentos con los servicios brindadas por la entidad, ya que a cambio de los servicios los usuarios invierten dinero y por ende solicitan un cambio radical de servicio, que hay demasiadas demoras en los procesos que se han vuelto burocráticos actualmente. El planteamiento anterior y el uso de análisis y obtención de datos numéricos que permitirá el desarrollo de la investigación como teórica y práctica, que facilitará la comprensión de las variables y el diseño de muestreo y encuestas a realizar (Chicana, 2017).

Regalado (2016), en su tesis calidad del Servicio en el Centro Mejor Atención al Ciudadano de Lima Norte 2016, la variable calidad de servicio, tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio brindado a los usuarios de relaciones exteriores de una de las entidades gubernamentales que tiene el MAC de Lima Norte en el año 2016, para el logro de resultados se realizó cuestionarios, teniendo en cuentas los siguientes componentes: empatía, seguridad, fiabilidad y nivel de respuesta, usando el diseño

descriptivo comparativo no experimental y transversal, tipo descriptivo comparativo, con enfoque cuantitativo, para lo cual participaron 100 usuarios que se atendieron en relaciones exteriores, obteniéndose un resultado del 77.5 % de satisfacción por la atención recibida y 22.5 % de usuarios no satisfechos.

Regalado (2016), concluyó así que existe un nivel adecuado de calidad atención al ciudadano, basados en resultados de cuestionarios dirigido a los usuarios, asimismo implementaron un plan de mejora de aspectos en negativo en cuanto a mayor cantidad de empleados que no alarguen tiempos de espera en sala , para que la atención sea más rápida y poder cubrir ese 22.5 % como brecha de insatisfacción de calidad al servicio, asimismo al realizar una comparación del promedio de las percepciones y las expectativas se obtuvieron distintos resultados con la comparación de componentes aplicados en las encuestas teniendo como apoyo herramientas de gestión de encuestas. Así como un servicio más amable y eficiente que espera cada ciudadano en los centros MAC, cuyas siglas vienen de la frase Mejor Atención al Ciudadano.

Esta investigación ayudo en la comprensión de como un centro llamado MAC busco la mejora en cuanto a la calidad de servicios basándose en los procesos de modernización en gestiones públicas. Asimismo, Orienta y ayuda en la elaboración de todas los procesos y etapas de la administración en conjunto con los jefes y asesores de atención al usuario con la única finalidad de incentivar que se brinde una atención de calidad. Así como los reglamentos y normas nacionales del país referenciado en modernización del estado (Regalado, 2016).

Casas (2016), en su artículo avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú, tuvo por objetivo implementar el uso de tecnologías de la información, fomentar una buena comunicación en la prestación de servicios públicos y reducir los gastos vinculados a la prestación de dichos servicios y aumentar el acceso de los pobladores a estos servicios. La transparencia de las instituciones públicas ha ganado una mayor confianza pública y también se ha mejorado la capacidad del gobierno para responder al entorno social en constante cambio. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los organismos administrativos ayudan a mejorar la

información y los servicios que se brindan a la ciudadanía, así como desarrollar la efectividad y eficiencia de la gestión pública y aumentar en gran medida la transparencia y participación de la ciudadanía.

Hasta el año 2009, cada entidad diseñó sus propias acciones para simplificar los trámites. Para que todas estas medidas se coordinen y tengan un mismo fin, se proponen las recomendaciones consensuadas de la Política Nacional de Simplificación de la Administración. Por lo tanto, se estableció el Comité de Fundación, que está integrado por la Secretaría de Administración Pública, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información. En el 2011 la resolución Ministerial N. 61-2011-PCM aprobó los lineamientos del plan Estratégico de Gobierno Electrónico. Así de esta manera, es posible estandarizar del sistema informático nacional en todas las instituciones con finalidad de que estén incluidos en la reforma del estado (Casas, 2016).

El autor concluyó con que las capacidades de una o más instituciones que sean accesibles al gobierno electrónico, permiten reducir las horas de espera de proceso de solicitudes, así como mejorar la competitividad y transparencia de los establecimientos que presten servicios del estado basados en uso de tecnologías y reducir costos en personal para la simplificación administrativa, siendo una herramienta útil y no un fin. El presente artículo conduce y orienta porque hace una invitación a profundizar de cómo ha ido evolucionando las normas en el país con respecto a las leyes aplicadas a gobierno electrónico, las estrategias y comparaciones internacionales (Casas, 2016).

Apaéstegui y Ynchicsana (2016), en su tesis gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública del distrito de Miraflores 2014, su variable es gobierno electrónico, su objetivo es determinar la implicancia del gobierno electrónico y acceso de la información tecnológica y las variables de adquisición de información pública indican una correlación positiva

El tipo de investigación fue no experimental y correlacional, integrado por una población de 57,226 habitantes del distrito de Miraflores en la cual aplico una muestra

censal de 70 pobladores mediante cuestionarios, considerando que el factor de correlación resultante es de 0.31 con un nivel de posición de 0,05, lo que determina la existencia de un nivel positivo (Apaéstegui y Ynchicsana, 2016).

Apaéstegui y Ynchicsana (2016), concluyó que un excelente gobierno público otorga confianza con el público. Se concluye como nuevo espacio sociopolítico y económico, la economía digital se caracteriza por un espacio inteligente compuesto por información digital. Es fundamental utilizar los recursos tecnológicos para mejorar la capacidad del gobierno e implementar eficazmente sus metas.

## 2.2 Teorías generales

A fines de la década de los ochenta, se observó una crisis progresiva del modelo burocrático, por lo que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) realizó un cambio radical de la cultura administrativa, para atender las necesidades de los ciudadanos, fomentar la participación activa y lograr las reducciones de costos, disponibles en cualquier momento y lugar. Involucran a distintos participantes (ciudadanos, empresas, empleados y gobiernos). Esto permite la gestión integrada. El gobierno electrónico generalmente es denominado como e-Gobierno, e- Governance, gobierno digital u otros (Casas, 2016).

Con respecto al Decreto Ejecutivo N°149 Gobierno Electrónico y Simplificación de trámites dispuestos, aprobado el 2013, en el art. 1 indica que la implementación del gobierno electrónico en la gestión gubernamental, cuenta con funciones ejecutivas, incluido el uso de las tecnologías como herramienta de cambios de gestión de las entidades, orientada a colaborar con los usuarios y empresas privadas, brindan servicios gubernamentales eficientes y de alta calidad para ayudar a la participación y colaboración del gobierno. Asimismo, en el art. 5 indica con respecto a la simplificación de trámites, la interacción entre ciudadanos, empresas y administraciones públicas obligados a facilitar el acceso y ejecutar de forma ágil y flexible los trámites que los ciudadanos merecen (Fabiani, 2017).

La estrategia nacional de gobierno electrónico fue propuesta por la Oficina

Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) y fue aprobada por resolución ministerial en 2006. La Ley Marco Nacional de Modernización de la Gestión N° 27658, que la incluye como objetivo del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información. Indica que además de brindar toda la información necesaria, la ONGEI también debe supervisar y coordinar el desarrollo del gobierno electrónico en todos los territorios estatales. Al mismo tiempo, debe presentar un informe cada año sobre el estado del gobierno electrónico en el Perú, el cual será presentado en la primera semana de diciembre, estrategia que marca el inicio del gobierno electrónico (Chucuya, 2017).

La modernización debería ser uno de los factores principales del estado peruano, así lo dispone la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobada el año 2002, con la finalidad de establecer principios y normas legales para promover la modernización del país. Asimismo, la ley se aplica a todas dependencias públicas a nivel nacional. El objetivo principal de la ley es mejorar el nivel de eficiencia de atención a los ciudadanos, priorizar y optimizar el uso de los bienes públicos. La ley se basa en priorizar el trabajo de desarrollo social y la participación de la ciudadanía y el gobierno político, busca una mayor eficiencia en el uso de los recursos nacionales, la reevaluación de los servicios públicos y la generación de conciencia institucionalizada (Casas,2016).

La nueva ley N°30057 Ley del servicio civil (SERVIR), aprobada en el 2013, tiene la finalidad de lograr y gestionar el mejor servicio al público para hacer valer la meritocracia y ayudar a mejorar el servicio percibido que el estado que brinda a la ciudadanía general, así mismo respalda estabilidad laboral, eleva los sueldos de los empleados públicos e incentiva su desarrollo en el ámbito profesional en gestiones administrativas públicas (Guanilo, 2017).

Acerca de la ley de Transparencia y Acceso a la Información, se ha formulado una propuesta de Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la cual el artículo 4 Establece principios de aplicación de la ley, basados únicamente en información pública perteneciente a la ciudadanía, por lo que las instituciones estatales y privadas cargaran sus archivos digitales públicos permitiendo el acceso a

usuarios (Fabiani, 2017).

El desarrollo y la promoción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la promoción de la sociedad de la información se han convertido en prioridades políticas para los gobiernos a nivel internacional. Además, deben cumplir con los objetivos de la OCDE en cuanto a la transformación de la cultura administrativa. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha producido un nuevo concepto de gobierno electrónico (Casas, 2016).

United Nations (2018) enunció, “los países latinoamericanos se embarcan en estos procesos de adopción de políticas sin ser conscientes de las limitaciones que enfrentarán en los procesos de implementación” (p.23); Por otro lado, Bruzza (2020) dijo “Europa sigue siendo el líder mundial en el desarrollo del gobierno electrónico, igualmente La República de Corea, Singapur y Japón como parte de los diez primeros de este ranking de la ONU” (p. 48)

Otro autor, como Rocca (2016), manifestó que:

El paradigma descrito, introducido en algunos países del área anglosajona (Inglaterra, Australia, Nueva Zelanda, Canadá) en los años '80, fue asumido con mucha fuerza por el gobierno norteamericano de Clinton en los años '90 y de allí promovido a varios países latinoamericanos (p. 34).

Por lo expuesto, se considera que, en las dos últimas décadas, muchos países han llevado a cabo medidas de implementación del gobierno electrónico a diferentes escalas y de diferentes formas, siendo América Latina predecesora en la implementación de gobierno electrónico muchas veces con limitaciones. Además, el informe de ONU utiliza el índice de desarrollo del gobierno electrónico para realizar un seguimiento del progreso del desarrollo del gobierno electrónico. Donde resalta el uso de Internet como medios de comunicación de información, prestación de servicios y comunicación con usuarios y entidades para realizar negocios. El gobierno electrónico es usado por legislaturas, agencias judiciales o administrativas para mejorar la eficiencia de Internet.

Se considera que el gobierno electrónico es una parte importante para lograr la excelencia y competitividad que requiere la gestión moderna, porque la tecnología se utiliza como un mecanismo para que las empresas den valor. Obtener valor comercial mediante el uso de tecnología, ello significa una gestión adecuada de los factores internos y externos que es necesaria para la administración pública. Como también es muy importante para acercar el país a sus ciudadanos, mejorar el acceso a la información y simplificar la gestión administrativa, está claro que debe ser iniciativa de la propia institución en implementarlo para brindar excelente servicio a la ciudadana.

En base a todo lo dicho acerca de la variable gobierno electrónico, yo considero que tomare en cuenta lo que indica en el Decreto Ejecutivo N° 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de trámites, que se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación para digitalizar la estructura y los procesos de las organizaciones gubernamentales, que cuenta con las dimensiones de: presencia, participación ciudadana, interacción, transformación, transacción. Al incrementar el uso de portales web, la ciudadanía se incluye en el proceso de gestión pública para promover que los ciudadanos participen más en el proceso político, lo cual debe ser considerado como una posibilidad de generar una estrategia integral de participación ciudadana.

Regalado (2016), argumentó que la calidad de un servicio no es más que las expectativas del cliente de un determinado servicio y sus percepciones del mismo, por lo que este será el resultado de comparar sus expectativas o deseos del consumidor con sus opiniones frente a las entidades por los servicios recibidos. Ante esta situación, la tarea y compromiso de todos los organismos que integran la administración pública es participar y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, así como integral, eficaz y lo más importante, transparente, porque la calidad de servicio El núcleo es satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello, los usuarios deben sentir que son una parte muy importante de la organización.

La calidad general también depende de su entorno, es decir, el ambiente y la seguridad que se brinda a los usuarios, así como la comodidad, las relaciones

interpersonales, los servicios de saneamiento que brinda como componente secundario. Se basa en las llamadas habilidades técnicas. Por ello, se afirma que las habilidades personales surgen de la relación entre las personas que esperan recibir los servicios con el trato más cordial posible (Muñante, 2017).

En cuanto a servicio, se puede decir que es un elemento fundamental para la existencia de instituciones y clave para su éxito o fracaso. Por lo tanto, la empresa deberá cumplir o superar las expectativas de los consumidores, si en todo momento intenta satisfacer la gran mayoría de necesidades, brindar servicios de alta calidad se ha convertido en un factor primordial en cualquier organización. Para lograrlo, debe haber indicadores que son: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles que sirven para entender la calidad de los servicios prestados. Esto solo se puede lograr midiendo diferentes aspectos del mismo. Este es un proceso bastante complicado, pero si se hace correctamente se obtendrá información sobre el grado de satisfacción de necesidades y expectativas (Arciniegas y Mejías, 2017).

En base a todo lo dicho, respecto a la variable de atención al usuario, el enfoque que considero más importante es de los autores: Arciniegas y Mejías, donde indican que la atención al usuario puede ser medido, a través de la valoración, enfocados en las dimensiones como capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, pues la percepción de calidad proviene de la comparación de sus expectativas del servicio con el resultado actual al momento de recibir el servicio por los ciudadanos, la tarea de la administración pública es satisfacer las expectativas de los ciudadanos que no han sido considerados antes. La calidad de atención al usuario en el ámbito de la administración pública es una variable clave para la buena gestión, por lo que debe ser considerada en múltiples aspectos.

### 2.3 Enfoques conceptuales

**Gobierno electrónico.** Es la interacción entre la sociedad y el gobierno, utilizando tecnologías informáticas y brindándolas a los ciudadanos. Para decirlo de manera más simple, el gobierno electrónico es una combinación de mecanismos a



través de los cuales los ciudadanos pueden comprender permanentemente todo lo que hace su gobierno, obtener fácilmente información y tomar decisiones con ellos de una manera eficiente, rápida y cómoda (Fabiani, 2017).

**Alfabetización digital.** La cual tiene los siguientes objetivos: Contribuir a la eliminación del analfabetismo digital; promover el acceso universal a la alfabetización digital y erradicando el analfabetismo digital de los pobladores que lo necesitan, mediante un aprendizaje práctico utilizando herramientas de medios digitales e información para promover el uso de la tecnología en la vida de los ciudadanos (Fabiani, 2017).

**Presencia.** El gobierno tiene un lugar en las páginas de Internet mediante la difusión de su sitio web o portal. En este caso, las agencias brindan información básica rápido y directo. Esto se da en el caso de que no hay posibilidad de que los usuarios puedan acudir a los centros o instituciones por ello la presencia de la entidad se encuentre en una página virtual al alcance de todos los ciudadanos (Fabiani, 2017).

**Interacción.** En esta dimensión se hace posible una comunicación más directa entre ciudadanos e instituciones. Estas vías se han creado para recepcionar diversas opiniones y permitir una interacción entre usuarios y empleados gubernamentales esto se puede dar mediante correos, chats, comentarios, solicitudes mediante tecnologías de acuerdo al servicio requerido (Fabiani, 2017).

**Transacción.** En lugar de ir a las instituciones, se permite monitorear y completar cualquier gestión en línea sin tener que acercarse presencialmente a la institución. Los portales web de estas instituciones están preparados para brindar soluciones y servicios como complementos presenciales de la oficina de manera más ágil y seguro sin pérdidas de tiempo (Fabiani, 2017).

**Transformación.** Significa redefinir los servicios y las operaciones de la administración pública aplicados en gestiones modernas, entre instituciones y sectores privados, organizaciones que no pertenecen al estado y usuarios, facilitando servicios más óptimos, personalizados, como el público que espera recibe el servicio, como

hacer un cambio importante en los procesos administrativos (Fabiani, 2017).

**Participación ciudadana.** Es la forma de que el gobierno fomente la toma de decisiones participativa y esté dispuesto a permitir que la sociedad participe en un diálogo abierto. El gobierno solicita activamente la opinión y participación de los ciudadanos a través de funciones interactivas en páginas de cada institución para incorporarlo al proceso interno de toma de decisiones (Chucuya, 2017).

**Gestión innovativa.** Tanto la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas deben estar complementados, el estado es un pésimo administrador de los recursos, la burocracia es un proceso organizativo desactualizado, no es ágil, los colaboradores públicos no tienen iniciativa ni capacidad para resolver los complejos problemas que requieren los asuntos públicos por ello la gestión debe ser moderna, novedosa en el campo gubernamental (Chucuya, 2017).

**Expectativa esperada.** La calidad del servicio debe ser superior a las expectativas del usuario, porque una vez prestado, la calidad es igual a la del servicio en sí. En este sentido, los empleados son la base fundamental para optimizar la calidad del servicio esperado, porque son los responsables de interactuar con los usuarios, es decir, son los primeros en descubrir en que situaciones pueden causar malestar al cliente y a futuro tomar medidas para mitigar el problema (Muñante, 2017).

**Calidad de servicio.** Trata de un grupo de procesos en la atención brindada hacia el usuario basada en la comunicación, estructura organizacional, actividades secuenciales, planes estratégicos, trato amable, justo sobre todo eficiente, necesario para lograr cumplir con los objetivos de las entidades en beneficio del usuario y satisfacción del mismo, la calidad es lo que los usuarios anhela (Rocca, 2016).

**Fiabilidad.** Es la capacidad para brindar los servicios prometidos de manera confiable, segura y prudente. Se define como la capacidad de cumplir eficazmente la promesa de servicio al cliente, de modo que el resultado conduzca a la confianza del cliente. También se podría decir que es el servicio proporcionado como resultado del desempeño de una organización, se refleja en la duración y el tiempo de brindar

buenos servicios (Arciniegas y Mejías, 2017).

**Capacidad de respuesta.** Es el tiempo que dura la prestación del servicio, también se especifica en la actitud, cómo o de qué manera se brinda un determinado servicio, reflejado en la importancia y compromiso de la entidad, cómo utilizarlo de manera prudente y tiempo suficiente para demostrar que el servicio se presta de manera eficiente, porque la atención brindada depende de la voluntad de la persona que atiende a los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017).

**Seguridad.** Esta será la capacidad de cada empleado para persuadir a los usuarios en base a su integridad, confiabilidad y honestidad, porque no solo es importante velar por los mejores intereses de los usuarios, sino que la organización debe capacitar continuamente a los empleados, para que se pueda lograr que tengan conocimientos suficientes para brindar a los ciudadanos un mejor buen servicio, mostrando profesionalismo (Arciniegas y Mejías, 2017).

**Empatía.** La capacidad de conectar entre una persona y otra, de manera que se pueda realizar un ambiente interactivo cómodo y confortable entre las dos partes, para que puedan responder de manera efectiva y adecuada a las necesidades de la otra persona, y también mostrar empatía a través del servicio brindado, que tenga la capacidad de escuchar y esforzarse por comprender a los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017).

**Elementos tangibles.** Es la capacidad en instalaciones físicas, tales como, equipamientos y materiales de comunicación que puedan acompañar al servicio. Considerando que es a través de estos elementos que se transmiten la modernidad de estos aspectos. También se toma en cuenta con el equipo tecnológico que cuenta la institución, así como la presencia del personal (Arciniegas y Mejías, 2017).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo es de enfoque cualitativo, realiza un estudio sobre el impacto que genera el gobierno electrónico en los ciudadanos para comprenderlo y esquematizarlo, recepcionando información precisa para conocer la situación actual.

De acuerdo a Piza y Beltrán (2019) refiere que el investigador, elige método cualitativo de acuerdo con su objeto de investigación, objetivos e indica que su pregunta de investigación se llevará a cabo de acuerdo con su dirección de investigación. Indica que el investigador se convertirá en el instrumento de investigación, donde realizará un análisis global de la investigación de referencias teóricas.

La presente investigación es aplicada, el diseño de investigación será estudio de caso, para entender las situaciones de problemas actuales en la entidad, de clase descriptivo–explicativo, analizando un método descriptivo hermenéutico que permita realizar la interpretación y el análisis de la realidad problemática actual verificando los impactos generados a través del tiempo, entre el gobierno electrónico referenciado hacia la atención a los ciudadanos.

Piza y Beltrán (2019) el estudio de caso es principalmente aplicable al análisis de fenómenos sociales y educativos. Es un estudio de la particularidad y complejidad de un solo caso con el fin de comprender sus actividades en situaciones importantes. El método de estudio de caso está diseñado para investigadores que desean estudiar una situación específica en profundidad, una parte de un problema en un período de tiempo. Como objeto de análisis, podemos tener un fenómeno, una persona, un evento o un caso muy específico.

Según Ricardo (2021) el método hermenéutico realiza un estudio interpretativo histórico, para obtener evidencias a modo de dialogo en base a preguntas y respuestas a modo de hechos. Asimismo, plantea estudios basados en interpretación humana y su comprensión. Al ser razonables serán caracterizados como históricas y finitas.

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

**Tabla 1**

*Matriz de categorización*

| <b>Categoría 1</b>   | <b>Categoría 2</b>  |
|--|---|
| Gobierno electrónico<br>Wong (2019) Es el uso de los sistemas tecnológicos por parte del estado en cada una de sus distintas instituciones para optimizar los diferentes servicios brindados a través de las plataformas web a fin de promover contenidos dinámicos con transparencia de la información. | Atención al usuario<br>Apaéstegui y Ynchicsana (2016) Esmerarse en la mejor atención y la excelente calidad de servicio donde el gobierno debe estar interconectado tecnológicamente con los usuarios donde prestaría servicios productivos para fortalecer las operaciones administrativas con un aspecto inclusivo. |
| Subcategoría 1<br>Participación ciudadana<br>Interacción<br>Transformación   | Subcategoría 2<br>Calidad de servicio<br>Capacidad de respuesta<br>Empatía<br>Seguridad   |

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3. Escenario de estudio

Estará basado en la institución SUNARP ubicado en el Cercado de Lima Jr. Manuel Telleria, del área de atención al usuario, donde se tomará las entrevistas de algunos de ellos que conforman dicha área.

### 3.4. Participantes

Se contará como participantes a hombres y mujeres, personal que desempeñan las funciones en la entidad, se utilizara 3 entrevistas, de los cuales serían 3 participantes de SUNARP que laboraron durante el periodo de 2018 -2020.

Se decidió entrevistar al gerente general de SUNARP, ya que cuenta con 15 años de experiencia en la entidad, así mismo se cuenta con la colaboración de la supervisora y el personal de la plataforma de atención al usuario, para recolectar

información, opiniones desde distintas perspectivas, para el diagnóstico de proceso de gestiones en la institución, se le realizaron la misma estructura de entrevistas a todos participantes tomados en cuenta para la entrevista como instrumento.

Criterios de inclusión:

- Gestores públicos con una antigüedad mayor a 5 años
- Entre las edades de 20 a 40 años de edad

Criterios de exclusión:

- Gestores públicos que no pertenece al área de atención al usuario

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usara para recolectar la información será a través de entrevistas semiestructuradas, que se aplicaran a personal de la entidad, con el propósito de lograr una comunicación abierta óptima, referenciada al objeto de investigación o tema. Por lo que se elaborara preguntas, con la finalidad de obtener mayor información de los entrevistados y respuestas a las interrogantes planteadas. Así como fuentes documentales nacionales y extranjeras provenientes de revistas científicas, artículos, libros electrónicos y otros.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, estará basada en una guía de entrevista, es decir es una documentación que están implementadas con algunas que serán aplicadas y serán usadas recolectar los datos de los entrevistados a manera de muestrales. Así como documentaciones que contiene la estructura de análisis e interpretación de datos obtenido de información nacional y extranjera.

### 3.6. Procedimientos

Se ha seguido los siguientes pasos para conocer el modo de recolección de información:

**Planificación trabajo de campo.** Inicialmente se preparó el instrumento de recolección de datos el cual consistió en una guía de entrevista semiestructurada para cada empleado, en los cuales las entrevistas se plantearon de acuerdo a los objetivos formulados. Antes de la aplicación previamente, se coordinará y se solicitará firmar un consentimiento de los entrevistados en su centro de labor SUNARP para contar con sus opiniones.

**Ejecución de trabajo de campo.** Como parte importante de la realización del presente trabajo se realizará las coordinaciones con las personas informantes, con los cuales se pactó una cita, a quienes se realizará preguntas abiertas según la guía, que se tendrá como resultado información de primera fuente.

**La categorización, categorías y subcategorías.** Una vez que se ha recopilado toda la información luego de realizar el trabajo de campo, seguidamente se plasma la información digitalizándolo y codificación, posterior a ello se procederá a categorizar según colores y analizando cada respuesta dando como resultado categorías y subcategorías de los resultados de las entrevistas realizadas, culminando con un análisis específico tomando solo las opiniones más importantes.

**Proceso de triangulación.** En este proceso se realizará tomando en cuenta los distintos referentes teóricos con los que se trabajó, así como las opiniones de las personas que se entrevistaron analizando cada experiencia, basándose en los objetivos específicos los datos dando como resultado el proceso de triangulación.

### 3.7. Rigor científico

El rigor del método está relacionado con cada etapa del proceso de investigación, por lo que la calidad del planteamiento del problema debe ser el objetivo común del proyecto de investigación. Para que un problema se convierta en un problema de investigación, debe definirse en términos teóricos y prácticos, expresados desde otras perspectivas o para ampliar las brechas de conocimiento, ya sea una encuesta, una entrevista o grupo, en el campo cualitativo deben incluirse estos estándares, aprender de ellos, aplicarlos y darles mayores extensiones. Además,

debemos prestar atención al movimiento de la evidencia y definirse como el único estándar de la ciencia para fortalecer la investigación sobre el rigor y la relevancia de la problemática social (Arias y Giraldo, 2011).

**Credibilidad.** Se logrará cuando el investigador mediante largas conversaciones con los participantes permitirá investigar y recolectar la información que es considerada por los informantes como una verdadera aproximación de sus pensamientos y sentimientos. Por lo tanto, la credibilidad se refiere a la autenticidad de los resultados de la encuesta para las personas estudiadas y otras personas que han experimentado o entrado en contacto con el fenómeno de la encuesta (Arias y Giraldo, 2011).

La credibilidad de la investigación permite que la información sea los datos de observación obtenidos a través de entrevistas y extraídos de la realidad son todos datos reales, que no cambian el contenido expresado por el objeto de investigación. Además, también se buscarán datos en profundidad en la entrevista. En este estudio del tema, los entrevistados cumplieron con el estándar de credibilidad al realizar entrevistas en profundidad, y aceptaron como verdaderas sus afirmaciones sobre los casos desafortunados en cuanto a la engorrosa atención de los usuarios. Si en caso no quedaran claras las interpretaciones, se volverá al centro e busca de confirmación de hallazgos.

**Auditabilidad.** Este criterio se refiere a la comprensión de diferentes lectores que tienen puntos de vista similares y desean utilizar métodos cualitativos para comprender su estructura y métodos. Así como la capacidad de otro investigador para hacer un seguimiento de la investigación original. Para ello, se deben registrar íntegramente las decisiones e ideas obtenidas por los investigadores, en la cual se podría realizar grabaciones de las y luego las transcribirlo mediante escrito, posterior a ello analizar cada entrevista, de los antecedentes físicos, interpersonales y sociales (Arias y Giraldo, 2011).



**Transferibilidad.** Consiste en el hecho de transferir o que se extienda los resultados a otros grupos o contextos. Por ello, se describe en detalle la ubicación y características de la investigación sobre este fenómeno, y se describen las características de los objetos de investigación, para que otros investigadores puedan aplicarlas en la realidad. Este trabajo de investigación intenta aplicar hallazgos importantes a otros entornos donde las personas están viviendo experiencias similares, completando el estudio cuando los lectores u otros investigadores aprovechan la posibilidad de transferir los resultados a otros entornos similares. Aunque los resultados no se pueden generalizar hacia otras realidades; luego de culminar la investigación, el instrumento y el método, así como los resultados, podrán ser utilizados en futuras investigaciones, en otros ámbitos con poblaciones similares (Arias y Giraldo, 2011).

### 3.8. Método de análisis de datos de la información

En el presente trabajo se ha empleado distintos métodos para el análisis de la investigación como los siguientes:

**Método analítico.** Este método consigna revisar el fenómeno del caso o experiencia, en el cual se estudió las categorías de forma separada y delimitándolo para recolectar una serie de informaciones (Piza y Beltrán, 2019).

**Método descriptivo.** Consiste en describir los fenómenos tal como se muestra en contexto, es decir la realidad social con respecto a los detalles y al fenómeno de estudio, así como mayor calidad de información aplicando comentarios más precisos y datos nuevos a la descripción (Piza y Beltrán, 2019).

**Método comparativo.** Consiste en hacer una evaluación y comparara distintas teorías y así como de información relevante de artículos avocados al gobierno electrónico y su aplicación en instituciones gubernamentales, se da a conocer en el marco teórico y posteriormente en la construcción de los resultados (Piza y Beltrán, 2019).

### 3.9. Aspectos éticos

Está basado en la autenticidad de los datos recolectados por diferentes teóricos del mundo académico, en cuanto a antecedentes y teorías como base para realizar respectivas recomendaciones para organizar el tema expuesto a continuación se describe algunos principios éticos aplicados:

**Autonomía.** El desarrollo de la libertad en expresar la capacidad de actuar con independencia y de conformidad con los valores universales, basan en criterios técnicas e imparciales.

**Beneficencia.** Busca beneficios para los involucrados en la investigación para obtener el máximo beneficio. En otras palabras, comparado con el rendimiento esperado, el riesgo es razonable y el diseño es científicamente válido. Y los investigadores son totalmente capaces de realizar investigación competente y sean promotores del bienestar de las personas.

**Justicia.** Busca la imparcialidad en la investigación y analizar las consecuencias del comportamiento. En el primer caso, el diseño de la investigación es justo cuando cumple con los principios de respeto a las personas; un segundo Aplicamos el concepto de justicia en contexto Teleológico, por lo que todo este armonizado.

**Respeto.** Se respeta y protege los datos personales de los trabajadores de la institución SUNARP así mismo como de cualquier otra persona que decida participar en la entrevista, no haciendo público sus datos personales, cuidando la confidencialidad de estas personas o instituciones.

**Originalidad.** Se tendrá en cuenta las fuentes bibliográficas únicamente como referente de información citándolos para realizar la investigación

## **IV. Resultados y discusión**

### **4.1 Tratamientos de resultados**

Los resultados presentados en el trabajo de investigación son las causas que muestra la calidad de atención al usuarios basados en gobierno electrónico en la institucional de SUNARP, el cual tuvo como objetivo principal definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020, por lo que se llevó a cabo una serie de entrevistas realizados de forma verbal de aquellos personales que conocen de cerca la problemática de dicha institución, a su vez se analizaron fuentes teóricas documentales confiables, así como el análisis de la realidad problemática de acuerdo a mi experiencia realizándose finalmente una triangulación con el fin de brindar respuesta a los objetivos siguientes:

- Determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020.

De acuerdo a la información recolectada a base de los entrevistados, detallaron que el uso e implementación de tecnologías a nivel institucional en el país es bastante beneficio, novedoso y a largo plazo tiene un gran compromiso con la ciudadanía, que brindan servicios eficientes ya que se desarrolló de manera integral en las distintas áreas y plataformas institucionales simplificando la vida diaria a algunos usuarios ahorrando tiempo y costos y un punto bastante beneficioso es que es gratuito que la persona interesada se puede comunicar desde cualquier punto del país mediante las plataformas virtuales o apps desde su celular esto ayuda a conservar la salud de los clientes más en épocas de pandemia tal hecho no generaría aglomeraciones en las salas de espera, también se recibiría una notificación al equipo móvil si se tratase de fraudes o robos en línea al instante, pero según algunos usuarios aun lo describen que hay variedad de falencias en las cuales se debe desarrollar nuevos modos de interactuar de forma más sencilla con el usuario y que estén disponible las 24 horas sin cortes, restricciones y que se ponga en marcha en la institución ya que algunos visitantes han podido notar demoras y largas colas al momento de realizar las

tramitaciones.

Según las teorías indica que el procedimiento administrativo electrónico tiene algunas particularidades como que permite una interacción más rápida con las entidades que lo han implementado, por lo que algunas de sus características es que a través de la introducción de las TIC para modificar los trámites que realizan los ciudadanos. Ahora los ciudadanos acceden a los servicios que presta la administración pública de forma electrónica.

Se considera que los problemas actuales de la entidad institucional que brinda servicios de alta calidad, debería reflexionar sobre los problemas no resueltos, como oficinas de registro de usuarios abarrotadas, largas colas de espera para participar, alto balance de carga de registro y demoras en la oficina de registro de calificación. También se confirma que si SUNARP no propone estrategia institucional en tecnología Información que puede brindar servicios a los usuarios a través de Internet, enfrentaremos la insatisfacción del usuario por lo que se trata de llegar a los ciudadanos para lograr una mejor justicia social.

Según mi experiencia como se ha podido evidenciar que el método de servicio en la oficina registral se ha implementado el gobierno electrónico de forma básica ya que no cumple por completo las expectativas de los usuarios, siendo así que hay brechas por subsanar, el lado más favorable es que se puede interactuar y realizar los procesos desde cualquier punto del país pero que si necesitan hacerlo de forma presencial aún no hay una atención esperada, finalmente estas tecnologías serian de mucha ayuda al momento de revisar mediante notificaciones el proceso de terceras personas poniéndoles sobre aviso ante cualquier problema delincencial.

- Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020.

Mediante las fuentes teóricas indica que los servicios que brinda el estado a través de las tecnologías deben ser simples y claros, evitando confusiones y trámites complicados, porque el propósito es simplificar los pasos de gestión para los usuarios.

Si estos procesos se realizan ahora de forma sencilla es mucho más fácil captar más usuarios que se involucren con la tecnología ello ahorraría costos de personal para las instituciones, el gobierno electrónico tiene la función de simplificar los trámites documentales. Entre ellos, el modelo de gobierno electrónico es fundamental para el éxito de la segmentación digital y el uso de las nuevas tecnologías, especialmente las páginas web oficiales de los gobiernos locales como incentivo para que la sociedad se modernice en cuanto a participación ciudadana, los agentes sociales encontrarán la manera de adaptarse y adoptar la tecnología para manejar sus tareas diarias. El uso de Internet en el país está creciendo rápidamente, por lo que es necesario que los gobiernos municipales locales y regionales implementen portales para integrar muchas de sus funciones y servicios.

Como una institución organizada que detalla los principios con los servicios brindados, para poder determinar de qué manera o forma se deben gestionar estas operaciones para hacer de la organización una más eficaz y eficiente y la maximice tanto como sea posible. Podemos entender que gestión se refiere a un conjunto de acciones u operaciones específicas relacionadas con la gestión, orientación o control de una empresa u organización, y todo lo relacionado con la realización de las metas, objetivos y planes trazados en beneficio de la organización. Busca utilizar la tecnología y el progreso tecnológico para mejorar los servicios prestados al público. También se tiene en cuenta que un punto clave de la gestión pública es la comunicación que pueda existir dentro de la entidad o con otras instituciones. Debe comunicarse bien entre ellas, ya que, si se intenta organizar un buen clima laboral para maximizar su desarrollo, la eficiencia es la clave del negocio, desde el proceso más simple y el desarrollo de mejora continua. En el proceso, la administración pública debe esforzarse por brindar mejores servicios e insistir en mejorar los servicios que brindan.

Asimismo, los entrevistados detallaron se debe seguir mejorando los servicios brindados al público, mediante un trato oportuno y amable de la forma más moderna y simple, sin perder el sentido del buen servicio a la ciudadanía, que se debería fomentar actividades o capacitar a la ciudadanía el uso de los servicios tecnológicos

simplificando , implementado el desarrollo del aplicativo móvil, Por otro lado que se debe aplicar a nivel institucional desde las áreas básicas hasta las gerencias de cada institución incluso tanto en factores administrativos, políticos, sociales, institucionales, a través de la interconexión en tiempo real a nivel global sobre todo mantener una buena comunicación y coordinación con los departamentos administrativos y los distintos niveles de gobierno de manera uniforme y transparente.

Por otro lado, según mi experiencia el hecho de estar capacitados mejoraría la manera de interactuar en las plataformas virtuales sin embargo las entidades no muchas veces tiene un manual de usuario para consultas y como se debería usar ciertas plataformas y por ello los usuarios no tienen una respuesta de solución quien los asesore y se dirigen en persona a la institución, así como también hay muchos que dominan y tiene un equipo desarrollado para realizar sus trámites y son ellos los que se benefician y obtienen un proceso más eficiente.

- Comprobar como el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020.

Debido que la entidad maneja una base de datos, ocurren problemas como registro con el mismo nombre, duplicación de artículos registrados, información incompleta, etc. Esto no está disponible en tiempo real por ello se requiere que los usuarios estén conectados a tiempo real en el registro para procesar el comportamiento deseado cuando se enfrentan a servicios de solicitud de anuncios autenticados, copias textuales y otros servicios

El gobierno regional necesita con urgencia agilizar, optimizar, aumentar la flexibilidad, la transparencia y reducir el costo de los procesos y actividades del sistema público. Esto ha llevado al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para desarrollar procesos cada vez más complejos. Soporte dedicado, específicamente diseñada para funcionar de la mejor manera, integrar sistemas, utilizar las mejores herramientas de gestión y desarrollar modelos adecuados a las necesidades gubernamentales, y crear plataformas compatibles para la resolución de

problemas como interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, etc. El gobierno electrónico es una transformación de todo el gobierno, una transformación del paradigma de gestión gubernamental, un concepto de gestión que combina el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación con modelos de gestión, planificación y administración. Como nueva forma de gobierno. Desde esta perspectiva a partir de su aplicación en la gestión pública, tiene como objetivo promover el uso de las TIC para mejorar los servicios y la información brindada a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de apoyo institucional, y promover la creación de canales para incrementar la transparencia y la ciudadanía. Participación porque intenta aproximar los elementos que componen y mejorar la importancia y el papel de una adecuada gestión de la información en la administración pública, pudiendo convertirse en la herramienta más eficaz y eficiente para brindar a la ciudadanía un servicio rápido y transparente.

A modo de experiencia debo señalar que La misión de la administración pública es lograr cambios continuos en la administración pública a través de la innovación de procesos y la inserción y uso de nuevas tecnologías que han ido surgiendo a lo largo del tiempo. Es necesario que las entidades públicas se den cuenta de que deben innovar en todos los aspectos de la tecnología, la administración y las operaciones de comportamiento para lograr servicios de alta calidad, y luego aplicarlos y controlarlos para trabajar directamente con los procesos administrativos tomando en cuenta las consideraciones, ideas o contribuciones proporcionadas por un miembro de la organización. En el sector público, la mejora continua se debe buscar todos los días. El sector público debe lograr la calidad de su servicio en su proceso de mejora continua, la eficiencia de su proceso hace que sus actividades cumplan con este compromiso, y sus logros deben medirse. Establecer objetivos de calidad que tenga un impacto positivo en los resultados, por lo que las administraciones públicas pueden adoptar un enfoque basado en procesos.

## 4.2 Discusión

Luego de haber obtenido información concreta de los informantes que laboran

en SUNARP y haber recopilado información de las distintas fuentes teóricas se puede indicar que el gobierno electrónico y la atención al usuario es aplicado desde niveles más básicos e inclusivo, bastante modernizados en los distintos países, por ello varios autores internacionales y nacionales han expuesto diferentes criterios sobre este tipo de Gobierno basados en leyes y normas que son fundamentados ante la aplicación de gobierno electrónico en las instituciones, en cuanto a mi trabajo de investigación, algunos de ellos difieren y otros se asemejan a mi resultado.

En cuanto a los antecedentes internacionales de la presente investigación el estudio realizado por Egaña (2018) detalla que se debería combinar tanto los ámbitos político, económico, social y cultural de un país, por lo que concuerdo con aquella opinión ya que es necesario tener un fuerte acuerdo social y político sobre la necesidad de reformar el estado, generalmente en muchos países optan por tener un ministro cargo de la tarea, para introducir modernas políticas de gestión así exista una relación de participación con los ciudadanos que contemple información, consulta permanente y negociación dentro de los límites que existan para cada nivel institucional. Es decir que los países no van a seguir progresando si los estados no superan esta triste realidad, es posible lograrlo, pero para ello se requiere poner la reforma del estado en el centro de los programas de gobierno y de las agendas de modernización que se deseen implementar.

El autor Rocca (2016) indica que ante todo se debe entender de cuáles son las necesidades y expectativas de la ciudadanía, luego diseñar la mejor manera de atender estas necesidades, y finalmente, medir el nivel de satisfacción que han alcanzado los usuarios en los últimos años. Es importante considerar que existen servicios públicos de los que ningún ciudadano o empresa puede prescindir, y solo el estado es el responsable de brindar estos servicios. Por ello concuerdo con lo dicho, acerca de que la situación actual requiere de profundas innovaciones en la gestión pública, entender las expectativas de demanda social, satisfacción de necesidades, aprovechamiento de oportunidades, inversión de presupuestos, seguimiento de trámites y respeto institucional que de todo ello el estado debe preocuparse primero.



Barragán y Guevara (2016) señala que las tecnologías de la información y sus aplicaciones demuestran que no son una solución temporal. Con esta opinión discrepo ya que, si se utilizan adecuadamente, se convertirán en un medio de desarrollo social y económico y la esperanza de los usuarios. Es así como el gobierno electrónico se ha convertido en un medio importante para brindar servicios públicos eficientes, efectivos y de alta calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, con lo que concuerdo con su recomendación que debe medir el nivel, alcance y cobertura de metas, estrategias e iniciativas de la manera más precisa para medir la participación ciudadana, los beneficios sociales, los beneficios en comparación con los costos y el nivel de capacidad de la sociedad y los funcionarios públicos para poseer y utilizar las tecnologías, según los antecedentes de desarrollo del país. Este tipo de esfuerzo nacional debe provenir de las necesidades y demandas de los ciudadanos, no de funcionarios públicos.

Guillen (2016) en su investigación indica que el gobierno aporta beneficios a los ciudadanos y empresas, porque lo que busca es obtener resultados que sean efectivos para la vida social y el desarrollo de todos, efectivos y transparentes en todos los aspectos. Por estas razones, concuerdo con lo mencionado ya que el desarrollo de una buena infraestructura y equipamiento técnico para brindar a la ciudadanía servicios completos y obtener retroalimentación entre el gobierno y los beneficiarios es fundamental para su implementación. Al llevar la tecnología al lugar donde se implementará, la tecnología no debe ser un obstáculo. El gobernador debe tener muy claro que, si no hay comunicación entre las organizaciones relevantes, la información encontrada en el procedimiento puede ser incorrecta. Y con lo que discrepo es que indica que si los políticos son promovidos el gobierno electrónico puede fallar porque no todos gobiernan igual, por lo que cambia el punto de vista político de las informaciones de las actividades creadas por cada uno de los gobernantes. En este sentido, se debe realizar en toda la sociedad una organización donde el principal objetivo sea eliminar el analfabetismo tecnológico que exista en personas que necesariamente tengan que usar la tecnología para el trabajo o para su incremento personal ya que si es aplicado en las instituciones si tienen las herramientas correctas

y buenas capacitaciones los administradores de cada institución puede seguir trabajando con ello sin ningún problema así promuevan a los políticos de cargo.

Por otro lado Tijerino (2016) concluye con que un gobierno orientado a la gobernanza y a la aceptación, establece las bases para la creación de una ciudadanía digital más creativa y participativa, donde no se infiera que, generar lazos de interacción con personas alejadas geográficamente del individuo, por lo cual discrepo en algunos puntos por ser una idea errónea las formas de implementación, es necesario introducir las tecnologías a las localidades más alejadas, a fin de generar nuevos medios de comunicación donde el soporte sea la resolución de problemas y el desarrollo de una administración pública eficiente, basada en la participación como idea es excelente pero si no cuentas con los medios tecnológicos en casa no podrían tener acceso por ello deberían primero organizar un plan presupuestal para cubrir ese tema fundamental.

Por otro lado, señala y acierta con la idea de que es necesario incluir en los distintos países las propuestas para su uso y utilización de los ciudadanos, no solo para consolidarlo como un simple observador de leyes o tareas, sino también para posicionarlo al mismo nivel que la organización para crear públicos. Servidores que se preocupan por los ciudadanos tener una conversación, lo que lleva a una participación más directa. El desarrollo de la ciudadanía digital local permite que el proceso de integración de los ciudadanos se desarrolle en las actividades gubernamentales, porque los coloca en una posición de igualdad con respecto a ellos, genera poder anticorrupción y favorece el desarrollo de la confianza y la legitimidad en el gobierno.

Con relación a opiniones de referentes nacionales se tienen a Wong (2019) quien en su investigación indica que el impacto social de las nuevas tecnologías afecta a casi todos las instituciones que se les exigen redefinir sus procedimientos y adaptarse a sus variaciones frente al nuevo sistema de relaciones sociales, con el que concuerdo en mi investigación, por tanto, el gobierno debe incentivar para promover y capacitar a la sociedad y brindar un marco regulatorio transparente para que ello se desarrolle sin problemas y tener acceso a internet, y mejorar o implementar el uso de

aplicaciones en la gestión pública. Los ciudadanos pueden utilizar teléfonos móviles o las computadoras, que son herramientas para un acceso rápido a la información del proceso y del programa Registro desde cualquier punto del país.

En el análisis de investigación de Chicana (2017) informa que, desde la perspectiva de los ciudadanos, no están conformes con los servicios que les da la administración pública, puesto que saben que pagan y, por consiguiente, exigen a cambio, servicios de calidad por parte de los servidores públicos. Por lo que estos hallazgos guardan relación con que la gestión no cubre las expectativas en lo que se refiere a óptima calidad de atención a clientes, por lo que no están totalmente contentos con los servicios brindados por la entidad, ya que a cambio de los servicios los usuarios invierten dinero y por ende solicitan un cambio radical de servicio, que hay demasiadas demoras en los procesos que se han vuelto burocráticos actualmente.

Regalado (2016) Se argumenta que la razón de la existencia de entidades públicas que brinden servicios a los usuarios debe lograrse a través de relaciones interpersonales exitosas a fin de lograr las mejores condiciones. Todos los empleados de la organización son representativos y proyectivos de los trabajos de los usuarios, reflejando sus personalidades, haciéndolos sentir únicos en lo que realiza, porque la calidad del servicio hará que los usuarios se sientan a gusto, porque brindan comprensión, basada en la comprensión de los servicios prestados. La misión y compromiso de todas las organizaciones que integran la administración pública es participar y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, así como integral, efectiva y lo más importante transparencia, porque la calidad del servicio es satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello, los usuarios deben sentir que son una parte muy importante de la organización. Con lo cual coincide es que el centro de atención es una plataforma multiservicio, la mayoría de las entidades nacionales se concentran en esta plataforma, porque no existe una manera de realzar calificación adecuada para medir los servicios, como parte de una comunicación eficaz e interactuar con los usuarios en las plataformas virtuales, haciéndolos formar largas colas, lo que incomoda al usuario.

Casas (2016) señala que dada la perspectiva de que es importante el apoyo para acortar la distancia entre el país y los ciudadanos, mejorar el acceso a la información y simplificar la gestión administrativa, el tema del gobierno electrónico es vital. Esta es una herramienta útil, no un propósito. El avance en esta área es muy importante en algunas instituciones, pero no está claro si es iniciativa de la propia institución o trabajo de la agencia de gestión del gobierno electrónico. Por lo tanto, es muy importante fortalecer la coordinación entre las políticas de modernización y las políticas de gobierno electrónico. Solo así es posible llevar a cabo un mayor nivel de coordinación y ahorrar recursos para atender otras necesidades y coordinar esfuerzos. Asimismo, esto coincide con mis resultados que es vital para atender las necesidades de los ciudadanos, fomentar la participación activa y lograr las reducciones de costos, disponibles en cualquier momento y lugar. Involucran a distintos participantes como ciudadanos, empresas, empleados y gobiernos como ahorrar gastos en personal y proyectar esos gastos para el bienestar del público implementando dichos servicios.

Apaéstegui y Ynchicsana (2016) detallan que no hay duda de que existe una relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana, porque implementar un buen modelo de gobierno electrónico puede hacer que las instituciones sean eficientes, transparentes y confiables, y permitir la democracia digital. Entonces estoy de acuerdo en que la buena implementación del gobierno establece la relación entre el Estado y la ciudadanía, la existencia, interacción y transacción de un excelente gobierno público con la ciudadanía así lo prueba este punto. Caracterizado como, la economía digital por un espacio inteligente compuesto por información digital y bien lo señala el autor va de la mano gobierno electrónico y la democracia ciudadana de poder elegir y hacer saber a la entidad que mejoras debe realizar.

En cuanto a la metodología cualitativa utilizada impulsan favorablemente a conocer el comportamiento de los usuarios, por otro lado, una de las debilidades de la misma es que, en algunas ocasiones presentan datos menos verificables debido a que los mismos se basan en la experiencia de los usuarios; en todo caso nos permite especular con la intención de profundizar las respuestas y saber cómo abordarlas y

lleva menos tiempo en recopilar la información a través de las entrevistas siendo más versátil, y a su vez, menos costosa.

## V. Conclusiones

1. Se concluye que el gobierno electrónico constituye una herramienta digital importante para estos tiempos, se puede utilizar para mejorar los procesos en un lugar determinado, además de esto permite cambiar gradualmente el contenido y la forma de la relación entre el estado y los usuarios; sin embargo, las características del mismo dependerán de los recursos, capacidades y prioridades que la administración tenga a bien asignar para la prestación de estos servicios.
2. Considerando la actual situación, la conmoción por la atención percibida en la institución generará desconfianza en la sociedad; el ideal para esta sociedad es que el estado, a través de las tecnologías, provea una atención simple y clara; además de promover la creación de canales para incrementar la transparencia y mejorar la importancia y el papel que juegan para brindar una adecuada gestión de la información en la administración pública. De este modo tendrá la capacidad de convertirse en una herramienta eficiente que ofrezca a la ciudadanía un servicio rápido y transparente.
3. El gobierno electrónico es una alternativa de solución a los problemas presentados en la SUNARP, cuando los usuarios se encuentren totalmente conectados con, y cuenten con acceso a, las herramientas de gestión desde cualquier lugar del país, de una forma sencilla, podrán solucionar los inconvenientes que se presentan a diario, así como, realizar simples tramitaciones.
4. Se perciben falencias en la institución, SUNARP Lima, desde largas colas, hasta una mala gestión administrativa, por lo que la implementación de la gestión de modernización se viene implementando para dar solución a estas falencias.

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda que el gobierno incluya estrategias que ayuden a realizar adecuadamente las actividades, las que pueden reflejarse a través del gobierno electrónico, por lo que se deben transparentar las acciones administrativas en las que se vienen trabajando con este propósito.
2. Se plantea la necesidad de incrementar la rendición de cuentas, para atender las necesidades de los ciudadanos, mejorar el nivel de eficiencia del gobierno, que es lo mismo que el desarrollo institucional de la SUNARP. Ya que en el caso de la SUNARP se mantiene una cierta desconfianza y descontento al no percibirse una mejora frente al pago por los servicios prestados por esta institución.
3. El sector público debe lograr la calidad de su servicio en un proceso de mejora continua, la eficiencia de su proceso hace que sus actividades cumplan con este compromiso, y sus logros deben medirse de manera constante.
4. Debe intensificarse la difusión entre la ciudadanía para la realización de trámites y servicios de manera electrónica, de esta manera, se simplificarán los trámites administrativos, ahorrándose costos.

## Referencias

- Arias, M. M., y Giraldo, C. V. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3),500-514. ISSN: 0120-5307. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Arciniegas. J. A. y Mejías, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 8(1), 26-36. ISSN: 2219-7168. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>
- Apaéstegui, M. V, y Ynchicsana, M. T. (2016). *Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores Lima, 2014* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4308/Apa%c3%a9stegui\\_SMV-Tapia\\_YM .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4308/Apa%c3%a9stegui_SMV-Tapia_YM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19),110-127. ISSN: 2528-7737. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Bruzza, M. A. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales* [tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA\\_MONCAYO\\_MARIUXI\\_DISE%c3%91O\\_MODELO\\_%20IMPLEMENTACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA_MONCAYO_MARIUXI_DISE%c3%91O_MODELO_%20IMPLEMENTACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casas, C. (2016). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaria de Gestión Pública. Secretaría General. Presidencia del Consejo de Ministros. Gobierno del Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>



- Chicana, L. M. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional der Migraciones Lima 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016* [tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueva, A. L. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima norte – 2018* [tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional UCSS. [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva\\_Ana\\_tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Egaña, R. (2018). Reforma del estado 3.0: Desafíos para el tiempo presente. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, (31), 5-41. ISSN: 0717-6759. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986972.pdf>
- Fabiani, B. L. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015* [tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabiani\\_ob.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabiani_ob.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Guanilo, L. C. (2017). *Impacto de la ley del servicio civil sobre el desempeño laboral de los servidores públicos de la unidad gestión educativa local de Patatayabamba 2016* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11299/guanilojimenez\\_lynn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11299/guanilojimenez_lynn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guillén, D. (2016). *Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara* [tesis de pregrado, Universidad Central Martha Abreu de las Villas]. Repositorio Institucional UCLV. <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6619/Guill%C3%A9n%20L%C3%B3pez%2CDiana%20%280601%29.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, J. A. (2018). *Relación entre el acceso a la información pública y el fraude inmobiliario en la zona registral N° IX oficina Los Olivos de la SUNARP, 2017* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14238/Gutierrez\\_LJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14238/Gutierrez_LJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñante, A. J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%c3%b1ante\\_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%c3%b1ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piza, N. D., Amaiquema, F. A. y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Regalado, G. E. (2016). *Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de lima norte 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9069/Regalado\\_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9069/Regalado_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ricardo, T. N. (2021). *Impactos que genera el programa juntos en los pobladores de la comunidad campesina de LLacacheta distrito de Ccatcca, provincia de Quispicanchi, departamento Cusco en el año 2018 y 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57466/Tito\\_NRY-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57466/Tito_NRY-SD.pdf?sequence=1)

&isAllowed=y

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la municipalidad de Berisso*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio institucional UNLP. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Tijerino, X. E, (2015). El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México*, (20). <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/viewFile/58180/51488>

United Nations, (2018). *United Nations E-Government, Survey 2018. Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Department of Economic and Social Affairs. [https://www.unescap.org/sites/default/d8files/knowledge-products/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL.pdf](https://www.unescap.org/sites/default/d8files/knowledge-products/E-Government%20Survey%202018_FINAL.pdf)

Wong, K. L. (2019, 8 de junio). *Proceso modernizador del sistema registral en base a nuevas tecnologías de información: Por una cultura de servicio de calidad a favor del ciudadano* [ponencia]. Eje Temático: Tecnología, Arequipa, Perú. <https://cader.sunarp.gob.pe/repositorio/cader/cader2019/jornadas/jornada4/docs/C19-J4-P-D04.pdf>

## Anexos

### Anexo 1: Entrevista al administrador

Título: El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020

| Categorías           | Subcategorías           | Objetivo general   | Objetivos específicos  | Preguntas para el administrador de SUNARP   |
|----------------------|-------------------------|--|--|---|
| Gobierno electrónico | Participación ciudadana |  | Determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020       | ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía?                                     |
|                      | Interacción             |  |  | ¿Cómo le parecen los aportes que tiene el gobierno electrónico en los procesos de gestión?  |
|                      | Transformación          | Definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020 | Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020                             | ¿Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios? |
| Atención al usuario  | Calidad de servicio     |  |  | ¿Cómo considera usted debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico?  |
|                      | Capacidad de respuesta  |  | Comprobar cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020 | ¿Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP?  |
|                      | Empatía                 |  |  | ¿Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para los usuarios?                                  |
|                      | Seguridad               |  |  |   |

*Fuente:* elaboración propia

## Anexo 2: Entrevista a la supervisora de plataforma

Título: El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020

| Categorías           | Subcategorías           | Objetivo general   | Objetivos específicos  | Preguntas para la supervisora de plataforma de SUNARP  |
|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| Gobierno electrónico | Participación ciudadana |  | Determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020       | ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado será de forma ágil y eficiente?                                   |
|                      | Interacción             |  |  | ¿Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario?                  |
|                      | Transformación          | Definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020 | Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020                             | ¿Cómo planificaría usted un excelente servicio basado en avances tecnológicos?   |
|                      | Calidad de servicio     |  |  | ¿Si usted fuera actualmente el Superintendente de Registros Públicos y tendría todo el poder para cambiar todo lo que quiera, que cambiaría? |
| Atención al usuario  | Capacidad de respuesta  |  | Comprobar cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020 | ¿Cuáles son sus apreciaciones acerca de los problemas que tienen los usuarios?   |
|                      | Empatía                 |  |  | ¿Cómo considera que se ha beneficiado la gestión con la implementación del gobierno electrónico?   |
|                      | Seguridad               |  |  |  |

*Fuente:* elaboración propia

### Anexo 3: Entrevista al gestor de atención al usuario

Título: El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020

| <b>Categorías</b>    | <b>Subcategorías</b>    | <b>Objetivo general</b>  | <b>Objetivos específicos</b>   | <b>Preguntas para el gestor de plataforma de atención al usuario de SUNARP</b>                                 |
|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| Gobierno electrónico | Participación ciudadana |  | Determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020       | ¿En su opinión cree usted que genera una atención de calidad?  |
|                      | Interacción             |  |  | ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener atención en área de atención al usuario es inmediata?    |
| Atención al usuario  | Transformación          | Definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020 | Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020                             | ¿Qué mejoras cree que debería aplicar a su área en beneficio del usuario?                                      |
|                      | Calidad de servicio     |  |  | ¿Cómo considera usted que los avances tecnológico han servido para mejorar los servicios en la entidad?        |
|                      | Capacidad de respuesta  |  | Comprobar cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020 | ¿Cómo considera usted que el gobierno electrónico ha facilitado los trámites o los procesos en la institución? |
|                      | Empatía                 |  |  | ¿Cómo se siente usted luego de haber prestado el servicio de atención al usuario?                              |
|                      | Seguridad               |  |  |  |

*Fuente:* elaboración propia

## Anexo 4: Guía de entrevista para el administrador de SUNARP

### Datos informativos

Entrevistado código: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Objetivo: La presente entrevista busca recolectar información de gobierno electrónico en la institución de SUNARP. Sírvase a responder a las preguntas de forma libre, expresando su opinión, que a continuación se presentan:

1. ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía?
2. ¿Cómo le parecen los aportes que tiene el gobierno electrónico en los procesos de gestión?
3. ¿Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios?
4. ¿Cómo considera usted debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico?
5. ¿Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP?
6. ¿Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para los usuarios?

## Anexo 5: Guía de entrevista para supervisora de plataforma SUNARP

### Datos informativos

Entrevistado código: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Objetivo: La presente entrevista busca recolectar información de gobierno electrónico en la institución de SUNARP. Sírvase a responder a las preguntas de forma libre, expresando su opinión, que a continuación se presentan:

1. ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado será de forma ágil y eficiente?
2. ¿Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario?
3. ¿Cómo planificaría usted un excelente servicio basado en avances tecnológico?
4. ¿Si usted fuera actualmente el Superintendente de Registros Públicos y tendría todo el poder para cambiar todo lo que quiera, que cambiaría?
5. ¿Cuáles son sus apreciaciones acerca de los problemas que tienen los usuarios?
6. ¿Cómo considera que se ha beneficiado la gestión con la implementación del gobierno electrónico?



## Anexo 6: Guía de entrevista para el gestor de atención al usuario SUNARP

### Datos informativos

Entrevistado código: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Objetivo: La presente entrevista busca recolectar información de gobierno electrónico en la institución de SUNARP. Sírvase a responder a las preguntas de forma libre, expresando su opinión, que a continuación se presentan:

1. ¿En su opinión cree usted que genera una atención de calidad?
2. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener atención en área de atención al usuario es inmediata?
3. ¿Qué mejoras cree que debería aplicar a su área en beneficio del usuario?
4. ¿Cómo considera usted que los avances tecnológicos han servido para mejorar los servicios en la entidad?
5. ¿Cómo considera usted que el gobierno electrónico ha facilitado los trámites o los procesos en la institución?
6. ¿Cómo se siente usted luego de haber prestado el servicio de atención al usuario

## Anexo 7: Matriz de categorización de datos

Tema: El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020

| Preguntas  | Objetivos  | Categorías   | Subcategoría   | Técnicas                            | Instrumentos   |
|--|--|--|--|-------------------------------------|--|
| P. General<br>¿Cómo debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020?                     | O. General<br>Definir como debe aplicarse el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020           | Categoría 1<br>Gobierno electrónico<br><br>Wong (2019) Es el uso de las sistemas tecnológicos por parte del estado en cada una de sus distintas instituciones para optimizar los diferentes servicios brindados a través de las plataformas web a fin de promover contenidos dinámicos con transparencia de la información.          | Participación ciudadana<br><br>Interacción<br><br>Transformación |                                     |  |
| P. Especificas<br>¿Qué características debería tener el gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020? | O. Especificas<br>Determinar las características del gobierno electrónico para mejorar la atención a los usuarios en SUNARP Lima 2018-2020 | Categoría 2<br>Atención al usuario<br>Apaéstegui y Ynchicsana (2016) Esmerarse en la mejor atención y la excelente calidad de servicio donde el gobierno debe estar interconectado tecnológicamente con los usuarios donde prestaría servicios productivos para fortalecer las operaciones administrativas con un aspecto inclusivo. | Calidad de servicio  | Entrevistas<br>Fuentes documentales | Guía de entrevista<br>Análisis de fuentes documentales |
| ¿Cuál es el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020?   | Analizar el ideal del gobierno electrónico en la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018- 2020   |  | Capacidad de respuesta   |                                     |  |
| ¿Cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020?                         | Comprobar Cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para la atención a los usuarios de SUNARP Lima 2018-2020             |  | Empatía<br><br>Seguridad   |                                     |  |

Fuente: elaboración propia

## Anexo 8: Consentimiento informado para entrevista

### Consentimiento informado

Yo.....fecha.....acepto ser entrevistado(a) en la investigación sobre “Gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020”

Esta entrevista tiene la finalidad de: analizar el ideal, características del gobierno electrónico.

Acepto participar voluntariamente que serán grabadas en relación al gobierno electrónico y atención al usuario en la institución de SUNARP.

Soy consciente que posterior a la información brindada será publicada donde no se mencionaran los nombres de los que participamos, así como poder decidir retirarme en cualquier momento de la entrevista cuando no me encuentre de acuerdo sin que sea perjudicioso para mi

Por último, declaro que la información es será veraz y transparente

---

Firma de la informante

---

Firma de la Investigador

## Anexo 9: Reducción de datos

### Transcripción de respuestas de entrevistas

---

Pregunta 1: ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Me parece que, a comparación a los años anteriores, cada vez es más eficiente en el tema del uso de tecnologías porque se puede observar que se está desarrollando de manera integral, debido a que Internet ha desarrollado comunicaciones a un nivel esperado. Por lo tanto, la información de las entidades públicas e incluso privadas debe utilizar la información disponible a través de la interconexión en tiempo real de forma segura y rápida. Como SUNARP ha estado trabajando sobre la aplicación de la tecnología de la información en las instituciones públicas y brindando servicios relacionados con el sistema de registro. El uso de la tecnología es valioso para que SUNARP otorgue certeza jurídica a los ciudadanos y pueda mejorar nuestros servicios para atender a nuestros usuarios y operadores de sistemas de registro.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Bueno en mi opinión podría decir que aún queda una pequeña brecha de optimización en lo que es prestación de servicios y no por razón de los colaboradores de las entidades sino porque el gobierno peruano no se enfoca por completo en presupuestar gastos que cubran el correcto plan de gobierno electrónico diría que se está tratando de trabajar en ello, ahora último en una novedosa aplicación, el ciudadano podrá obtener información inmediata y relevante respecto a nuevos servicios que involucre a la SUNARP.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

De forma general podría decir que es algo deficiente aun, ya que por más interés y ganas tenemos nosotros los gestores en brindar una atención de primera, hay factores como la infraestructura, los medios tecnológicos incluso los equipos no nos son de mucha ayuda por eso que recibimos tantas quejas, un caso que me paso que el otro día que dentro del horario de trabajo nos cortaron el sistema por una falla técnica decían, que se instauraba en la oficina principal de sistemas por ello no se pudo atender a varios clientes y como imaginaras muchos de ellos se retiraron de nuestras instalaciones muy ofuscados luego de haber esperado horas.

---

---

Pregunta 2: ¿Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Podría hacerle la vida más fácil a los usuarios el uso de tecnologías para cuando realicen sus tramitaciones, además a nivel global aquel tema es beneficioso para las organizaciones y en Registros Públicos no es ajeno a este proceso de modernización y tiene un gran compromiso con la ciudadanía, la razón de la mejora tecnológica continua de los servicios de registro nacional porque desea enfocarse en el tiempo y alcance para que las actividades económicas puedan desarrollarse rápidamente, por ejemplo con las mejoras implementadas en el aplicativo móvil permiten que también pueda accederse a través de cualquier punto del país. El Servicio de Publicidad Registral en Línea se brinda a través del portal web institucional, del aplicativo móvil o cualquier canal digital que se implemente para ello. El solicitante debe encontrarse suscrito, contar con un usuario y una contraseña, así como reunir las condiciones de uso del servicio para cada modalidad de acceso.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Sin duda que influye positivamente, porque es un avance tecnológico fundamental para mitigar errores que permitirá en un futuro inmediato a la SUNARP notificar a sus usuarios en forma automática, y a través de los correos electrónicos, y eventualmente a través de celulares, cuando el título sea objeto de manipulación, observación o suspensión, evitando así que el usuario en forma permanente tenga que ingresar a nuestra página a fin de obtener información.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Sobre todo influiría mediante las atenciones en las plataformas virtuales que tenemos para minimizar el tiempo de servicio ya en la comodidad de cada domicilio incluso en los celulares se pueden realizar distintas gestiones para que los clientes no realicen largas colas eso beneficiaría mucho a las personas mayores claro que con el apoyo de sus familias para que aprendan a utilizar las plataformas virtuales, sobre todo en estos tiempos de pandemia lo que se quiere es no generar aglomeraciones.

---

Pregunta 3: ¿Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Si bien es cierto, en nuestro país el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones como herramienta para el intercambio de información y procesamiento de datos a larga distancia se encuentra todavía en proceso de implementación, sin embargo, estamos avanzando mucho. Sobre el tema de la modernización nacional a través del gobierno electrónico y la era digital, especialmente en la administración pública. Por tanto, buscamos fomentar las actividades para la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación es apoyar Promover el proceso de modernización junto a los ciudadanos.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Nos falta supervisar los procesos de modernización de la mano con el estado, si bien es cierto los encargados de cada institución lo hacemos dentro de la entidad, pero no hay una auditoria constante ni capacitaciones para externos ni internos, aparte de ello no tenemos a nivel nacional la digitalización completa de los archivos y actualmente tampoco tenemos esos títulos archivados vaciados en la base de datos. No contamos con todos los títulos archivados, toda vez que datan de hace más de 100 años, que a su vez no existen en el Registro y que incluso antiguamente no había la exigencia de los documentos de identificación de los contratante que genera mucho malestar a las familias de este país cuando vienen a la institución a revisar sus documentos de muchos años pasados.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Bueno el área de sistemas a nivel nacional cada vez se encuentra trabajando en las herramientas tecnológicas que sean más sencillas para el uso de clientes en todo caso debería capacitarse o implementar un manual simple o los pasos para cada tramite en las plataformas virtuales, bueno también sería de mucha ayuda implementar un sistema que de forma automática envíe una notificación con respecto de los bienes inmuebles o tramites que personas terceras realicen esto como modo de aviso, y de esa manera se evite fraudes, robos etc. mas ahora con los casos delincuenciales que se ve a diario.

---

---

Pregunta 4: ¿Cómo considera usted que debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Debería ser desde el área administrativa hasta las áreas más pequeñas de forma general para que pueda tener éxito para mejorar de forma cualitativa, pero existen distintos factores administrativos, políticos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de esta nueva herramienta, incluso más allá de las agendas estratégicas y los esfuerzos realizados por parte de los gobiernos y sus equipos de trabajo.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Considero que debería ser en coordinación entre los departamentos administrativos y los distintos niveles de gobierno para una buena implementación a mi parecer la comunicación es clave para el desarrollo, uno de los factores que faltaría desarrollar entre el personal es la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, la existencia de diferencias en las tradiciones y procesos administrativos al interior de las entidades y la resistencia a innovar en servicios. Nosotros nos proponemos reformar de manera general la gestión pública en los niveles gerencial y operativo para solucionar las debilidades, SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral para asegurar que se brinden los mejores servicios a la ciudadanía, dentro de esta línea de acción se desarrollan nuevas herramientas informáticas que permiten el acceso a la información para garantizar la seguridad jurídica de los bienes y derechos de los ciudadanos, facilitar el acceso al registro y mejorar la cultura de registro.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Debería aplicarse en todas las áreas de las instituciones para hacer más fácil todas las gestiones públicas iniciando por las áreas internas donde trabajamos cada colaborador hasta llegar a los servicios que brinda cada institución y todo ello evaluando cada área y siendo supervisado cada cierto tiempo en un periodo determinado.

---

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Los mecanismos de seguridad de los documentos que ingresan al registro, es aun débil, pues fuera de los casos del envío virtual, mucha documentación notarial ingresa en base documental, sin más seguridad que el papel de seguridad que usan los instrumentos públicos protocolares y los sellos de seguridad que ostentan los elementos extra protocolares.

Un ejemplo en la recepción de la solicitud es un primer momento, dentro del procedimiento registral, en el que genera un espacio para la ocurrencia del fraude registral por falsificación de documentos. En la actualidad existe un sistema que permite enviar y presentar documentos de forma virtual, es el sistema de intermediación digital que es una etapa bastante incipiente que no otorga total seguridad.

Se está trabajando en ello no está del todo resuelto, hay punto que aun debemos seguir revisando, un caso sería que debería exigirse el acompañamiento de una declaración jurada del gerente general que certifique que esa copia que se está presentando efectivamente proviene de un libro de actas válidamente llevado, actualmente solo se exige para casos penales. No tenemos forma de verificar que una Escritura pública que se ha otorgado en sede notarial, para poder verificar la autenticidad de la misma, tenemos solamente el sistema de consulta notarios, para verificar si ese parte ha sido presentado por la notaria.

Teniendo únicamente información los titulares dueños de los inmuebles en una aplicación únicamente creado para revisar es estado de los procesos y estado la posición de los bienes. Hoy en día hay bandas de falsificadores que se han sofisticado tanto que inclusive cuando presentaban documentos falsos, incluso solían contestar la llamada del gestor solicitando datos personales que no otorgaban seguridad jurídica.



---

Pregunta 6: ¿Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativas de solución para los usuario?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Este novedoso servicio constituye un paso importante para satisfacer las expectativa de los usuarios, en el marco de la aplicación de tecnologías de la información para la optimización de la atención a la ciudadanía, y con el consecuente ahorro de horas hombre para la institución y de tiempos y costos al ciudadano, ya que éste no tiene que movilizarse necesariamente a una Oficina Registral y esperar ser atendido en ventanilla sino hacerlo desde la comodidad de su hogar incluso tenerlo instalado en aplicativos móviles donde no correría tanto el riesgo de estafa o cual quiere otro problema, sé que aún no está concluido por completo, conozco que hay falencias que se seguirá observando pero vamos trabajando en ello. De la misma manera los estados financieros pueden ser revisados por los ciudadanos.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Podemos decir que SUNARP ha venido desarrollando servicios, que contribuyen al principio de gestión de la participación, brindando las condiciones necesarias para acceder a la información que maneja con sencillez, simplificando el programa e informando los requerimientos del programa general con total efectividad, se desea brindar información veraz y confiable sobre sus procedimientos, así como otros principios plasmados en nuestros servicios, los cuales tienen un impacto positivo en la sociedad, facilitan la obtención y promoción del registro ciudadano, a través de la cual el usuario puede acceder gratuitamente a información del Registro, desde cualquier lugar, sin necesidad de acercarse a sus oficinas, todos los días del año las 24 horas del día.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Bueno a mi parecer creo que el que se beneficia con todo ello son los clientes y si es una alternativa de solución, muchos de los clientes aun no conocen los beneficios porque no cuentan con las tecnologías necesarias, pero los que sí tienen acceso a ello diría que es una buena herramienta de ayuda para minimizar tiempos en la institución, incluso los mismos ciudadanos pueden indicar el valor de los servicios y ayudar a establecer estrategias de mejora y que sus aportaciones sean tomados en cuenta de manera transparente. Asimismo la institución puede rendir cuentas ante los legisladores y los ciudadanos respecto de inversiones, gastos y prestación de servicios.

## Codificación

Se asignarán los colores para identificar respuestas similares, así poder centrar temas en concreto.

### Codificación de colores para cada respuesta

| Codificación de colores | Respuesta a pregunta 01 | Respuesta a pregunta 02 | Respuesta a pregunta 03 | Respuesta a pregunta 04 | Respuesta a pregunta 05 | Respuesta a pregunta 06 |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Color                   | celeste                 | rosado                  | lila                    | naranja                 | turquesa                | amarillo                |

Pregunta 1: ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía?

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima</p> <p>Me parece que, a comparación a los años anteriores, cada vez es más eficiente en el tema del uso de tecnologías porque se puede observar que se está desarrollando de manera integral, debido a que Internet ha desarrollado comunicaciones a un nivel esperado. Por lo tanto, la información de las entidades públicas e incluso privadas debe utilizar la información disponible a través de la interconexión en tiempo real de forma segura y rápida. Como SUNARP ha estado trabajando sobre la aplicación de la tecnología de la información en las instituciones públicas y brindando servicios</p> | <p>Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima</p> <p>Bueno en mi opinión podría decir que aún queda una pequeña brecha de optimización en lo que es prestación de servicios y no por razón de los colaboradores de las entidades sino porque el gobierno peruano no se enfoca por completo en presupuestar gastos que cubran el correcto plan de gobierno electrónico diría que se está tratando de trabajar en ello, ahora último en una novedosa aplicación, el ciudadano podrá obtener información inmediata y relevante respecto a nuevos servicios que involucre a la SUNARP.</p> | <p>Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima</p> <p>De forma general podría decir que es algo deficiente aun, ya que por más interés y ganas tenemos nosotros los gestores en brindar una atención de primera, hay factores como la infraestructura, los medios tecnológicos incluso los equipos no nos son de mucha ayuda por eso que recibimos tantas quejas, un caso que me paso que el otro día que dentro del horario de trabajo nos cortaron el sistema por una falla técnica decían, que se instauraba en la oficina principal de sistemas por ello no se pudo atender a varios clientes y como imaginaras muchos de ellos se retiraron de nuestras instalaciones muy</p> |
|--|---|--|

relacionados con el sistema de registro. El uso de la tecnología es valioso para que SUNARP otorgue certeza jurídica a los ciudadanos y pueda mejorar nuestros servicios para atender a nuestros usuarios y operadores de sistemas de registro.

ofuscados luego de haber esperado horas.

---

Pregunta 2: ¿Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario?

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Podría hacerle la vida más fácil a los usuarios el uso de tecnologías para cuando realicen sus tramitaciones, además a nivel global aquel tema es beneficioso para las organizaciones y en Registros Públicos no es ajeno a este proceso de modernización y tiene un gran compromiso con la ciudadanía, la razón de la mejora tecnológica continua de los servicios de registro nacional porque desea enfocarse en el tiempo y alcance para que las actividades económicas puedan desarrollarse rápidamente, por ejemplo con las mejoras implementadas en el aplicativo móvil permiten que

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Sin duda que influye positivamente, porque es un avance tecnológico fundamental para mitigar errores que permitirá en un futuro inmediato a la SUNARP notificar a sus usuarios en forma automática, y a través de los correos electrónicos, y eventualmente a través de celulares, cuando el título sea objeto de manipulación, observación o suspensión, evitando así que el usuario en forma permanente tenga que ingresar a nuestra página a fin de obtener información.

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Sobre todo influiría mediante las atenciones en las plataformas virtuales que tenemos para minimizar el tiempo de servicio ya en la comodidad de cada domicilio incluso en los celulares se pueden realizar distintas gestiones para que los clientes no realicen largas colas eso beneficiaría mucho a las personas mayores claro que con el apoyo de sus familias para que aprendan a utilizar las plataformas virtuales, sobre todo en estos tiempos de pandemia lo que se quiere es no generar aglomeraciones.

también pueda accederse a través de cualquier punto del país. El Servicio de Publicidad Registral en Línea se brinda a través del portal web institucional, del aplicativo móvil o cualquier canal digital que se implemente para ello. El solicitante debe encontrarse suscrito, contar con un usuario y una contraseña, así como reunir las condiciones de uso del servicio para cada modalidad de acceso.

Pregunta 3: ¿Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios?

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Si bien es cierto, en nuestro país el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones como herramienta para el intercambio de información y procesamiento de datos a larga distancia se encuentra todavía en proceso de implementación, sin embargo, estamos avanzando mucho. Sobre el tema de la modernización nacional a través del gobierno electrónico y la era digital, especialmente en la administración pública. Por

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Nos falta supervisar los procesos de modernización de la mano con el estado, si bien es cierto los encargados de cada institución lo hacemos dentro de la entidad, pero no hay una auditoria constante ni capacitaciones para externos ni internos, aparte de ello no tenemos a nivel nacional la digitalización completa de los archivos y actualmente tampoco tenemos esos títulos archivados vaciados en la base de datos. No contamos con todos los títulos archivados,

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Bueno el área de sistemas a nivel nacional cada vez se encuentra trabajando en las herramientas tecnológicas que sean más sencillas para el uso de clientes en todo caso debería capacitarse o implementar un manual simple o los pasos para cada tramite en las plataformas virtuales, bueno también sería de mucha ayuda implementar un sistema que de forma automática envíe una notificación con respecto de los bienes inmuebles o tramites que personas terceras

tanto, buscamos fomentar las actividades para la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación es apoyar Promover el proceso de modernización junto a los ciudadanos.

toda vez que datan de hace más de 100 años, que a su vez no existen en el registro y que incluso antiguamente no había la exigencia de los documentos de identificación de los contratante que genera mucho malestar a las familias de este país cuando vienen a la institución a revisar sus documentos de muchos años pasados.

realicen esto como modo de aviso, y de esa manera se evite fraudes, robos etc. mas ahora con los casos delincuenciales que se ve a diario.

---

Pregunta 4: ¿Cómo considera usted que debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico?

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Debería ser desde el área administrativa hasta las áreas más pequeñas de forma general para que pueda tener éxito para mejorar de forma cualitativa, pero existen distintos factores administrativos, políticos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de esta nueva herramienta, incluso más allá de las agendas estratégicas y los esfuerzos realizados por parte de los gobiernos y sus equipos de trabajo.

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Considero que debería ser en coordinación con los departamentos administrativos y los distintos niveles de gobierno para una buena implementación a mi parecer la comunicación es clave para el desarrollo, uno de los factores que faltaría desarrollar entre el personal es la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, la existencia de diferencias en las tradiciones y procesos administrativos al interior de las entidades y la resistencia a innovar en servicios. Nosotros nos proponemos reformar de

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Debería aplicarse en todas las áreas de las instituciones para hacer más fácil todas las gestiones públicas iniciando por las áreas internas donde trabajamos cada colaborador hasta llegar a los servicios que brinda cada institución y todo ello evaluando cada área y siendo supervisado cada cierto tiempo en un periodo determinado.

manera general la gestión pública en los niveles gerencial y operativo para solucionar las debilidades, SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral para asegurar que se brinden los mejores servicios a la ciudadanía, dentro de esta línea de acción se desarrollan nuevas herramientas informáticas que permiten el acceso a la información para garantizar la seguridad jurídica de los bienes y derechos de los ciudadanos, facilitar el acceso al registro y mejorar la cultura de registro.

---

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP?

---

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Los mecanismos de seguridad de los documentos que ingresan al registro, es aun débil, pues fuera de los casos del envío virtual, mucha documentación notarial ingresa en base documental, sin más seguridad que el papel de seguridad que usan los instrumentos públicos protocolares y los sellos de

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Se está trabajando en ello no está del todo resuelto, hay puntos que aun debemos seguir revisando, un caso sería que debería exigirse el acompañamiento de una declaración jurada del gerente general que certifique que esa copia que se está presentando efectivamente proviene de un libro de actas válidamente llevado, actualmente solo se

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Teniendo únicamente información de los titulares, ósea dueños de los inmuebles en una aplicación únicamente creado para revisar es estado de los procesos y estado la posición de los bienes. Hoy en día hay bandas de falsificadores que se han sofisticado tanto que inclusive cuando presentaban documentos falsos, incluso solían contestar la llamada del

seguridad que ostentan los elementos extra protocolares. Un ejemplo en la recepción de la solicitud es un primer momento, dentro del procedimiento registral, en el que genera un espacio para la ocurrencia del fraude registral por falsificación de documentos. En la actualidad existe un sistema que permite enviar y presentar documentos de forma virtual, es el sistema de intermediación digital que es una etapa bastante incipiente que no otorga total seguridad.

exige para casos penales. No tenemos forma de verificar que una escritura pública que se ha otorgado en sede notarial, para poder verificar la autenticidad de la misma, tenemos solamente el sistema de consulta notarios, para verificar si ese parte ha sido presentado por la notaria.

gestor solicitando datos personales que no otorgaban seguridad jurídica.

Pregunta 6: ¿Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativas de solución para los usuario?

Respuesta: E1 Administrador de SUNARP Cercado de Lima

Este novedoso servicio constituye un paso importante para satisfacer las expectativa de los usuarios, en el marco de la aplicación de tecnologías de la información para la optimización de la atención a la ciudadanía, y con el consecuente ahorro de horas hombre para la institución y de tiempos y costos al ciudadano, ya que éste no tiene que movilizarse necesariamente a una Oficina Registral y esperar

Respuesta: E2 Supervisora de SUNARP Cercado de Lima

Podemos decir que SUNARP ha venido desarrollando servicios, que contribuyen al principio de gestión de la participación, brindando las condiciones necesarias para acceder a la información que maneja con sencillez, simplificando el programa e informando los requerimientos del programa general con total efectividad, se desea brindar información veraz y confiable sobre sus procedimientos, así

Respuesta: E3 Gestor plataforma atención al usuario de SUNARP Cercado de Lima

Bueno a mi parecer creo que el que se beneficia con todo ello son los clientes y si es una alternativa de solución, muchos de los clientes aun no conocen los beneficios porque no cuentan con las tecnologías necesarias, pero los que sí tienen acceso a ello diría que es una buena herramienta de ayuda para minimizar tiempos en la institución, incluso los mismos ciudadanos pueden valorar los servicios y ayudar a

ser atendido en ventanilla sino como otros principios establecer estrategias de hacerlo desde la comodidad de plasmados en nuestros mejora y que sus aportaciones su hogar y tenerlo instalado en servicios, los cuales tienen un sean tomados en cuenta de aplicativos móviles donde no impacto positivo en la sociedad, manera transparente. Asimismo correría tanto el riesgo de facilitar la obtención y la institución puede rendir estafa o cual quiere otro promoción del registro cuentas ante los legisladores problema, sé que aún no está ciudadano, a través de la cual y los ciudadanos respecto de concluido por completo, usuario pueda acceder inversiones, gastos y conozco que hay falencias que gratuitamente a información del prestación de servicios. se seguirá observando pero registro, desde cualquier lugar, vamos trabajando en ello. De la sin necesidad de acercarse a misma manera los estados sus oficinas, todos los días del financieros pueden ser año las 24 horas del día. revisados por los ciudadanos.

A continuación, se realiza la agrupación de respuestas por colores y coincidencias de información centrando respuestas relevantes

Pregunta 1: ¿Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía?

| Entrevistado | Respuesta color CELESTE  |
|--------------|--|
| E1           | Cada vez es más eficiente en el tema del uso de tecnologías porque se puede observar que se está desarrollando de manera integral, es beneficioso, tiene un gran compromiso con la ciudadanía, se encuentra todavía en proceso de implementación, sin embargo, estamos avanzando mucho, Los mecanismos de seguridad de los documentos que ingresan al registro, es aun débil, el sistema de intermediación digital que es una etapa bastante incipiente que no otorga total seguridad, novedoso servicio hay falencias que se seguirá observando |
| E2           | Aún queda una pequeña brecha de optimización en lo que es prestación de servicios y no por razón de los colaboradores, genera mucho malestar a las familias de este país, No tenemos forma de verificar que una escritura pública que se ha otorgado en sede notarial, desea brindar información veraz y confiable   |
| E3           | Es algo deficiente.  |



Pregunta 2: ¿Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario?

| Entrevistado | Respuesta color ROSADO   |
|--------------|--|
| E1           | Podría hacerle la vida más fácil a los usuarios, para que las actividades económicas puedan desarrollarse rápidamente, través de cualquier punto del país, especialmente en la administración pública, para la optimización de la atención a la ciudadanía, y con el consecuente ahorro de horas hombre para la institución y de tiempos y costos al ciudadano, ya que éste no tiene que movilizarse necesariamente a una Oficina Registral. |
| E2           | Influye positivamente, porque es un avance tecnológico fundamental para mitigar errores, para que los clientes no realicen largas colas eso beneficiaría mucho a las personas mayores, para solucionar las debilidades que SUNARP viene desarrollando, el usuario pueda acceder gratuitamente a información del registro, desde cualquier lugar, sin necesidad de acercarse a sus oficinas, todos los días del año las 24 horas del día.     |
| E3           | Influiría mediante las atenciones en las plataformas virtuales, sobre todo en estos tiempos de pandemia lo que se quiere es no generar aglomeraciones, también sería de mucha ayuda implementar un sistema que de forma automática envíe una notificación, de esa manera se evite fraudes, robos.  |

Pregunta 3: ¿Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios?

| Entrevistado | Respuesta color LILA   |
|--------------|--|
| E1           | Mejorar nuestros servicios para atender a nuestros usuarios y operadores de sistemas de registro, la mejora tecnológica, mejoras implementadas en el aplicativo móvil, modernización nacional a través del gobierno electrónico y la era digital, fomentar las actividades para la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías<br><br>Promover el proceso de modernización junto a los ciudadanos.   |
| E2           | Se está tratando de trabajar en ello, novedosa aplicación, que permitirá en un futuro inmediato a la SUNARP notificar a sus usuarios, Nos falta supervisar los procesos de modernización, auditoria constante ni capacitaciones para externos ni internos, aparte de ello no tenemos a nivel nacional la digitalización completa de los archivos, faltaría desarrollar entre el personal es la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, innovar en servicios. que se brinden los mejores |

servicios a la ciudadanía, dentro de esta línea de acción se desarrollan nuevas herramientas informáticas, hay puntos que aun debemos seguir revisando.

E3 Hay factores como la infraestructura, los medios tecnológicos incluso los equipos no nos son de mucha ayuda, minimizar el tiempo de servicio, más sencillas para el uso de clientes en todo caso debería capacitarse o implementar un manual simple o los pasos para cada tramite en las plataformas virtuales, evaluando cada área y siendo supervisado cada cierto tiempo en un periodo determinado, establecer estrategias de mejora rendir cuentas ante los legisladores y los ciudadanos respecto de inversiones, gastos y prestación de servicios.

Pregunta 4: ¿Cómo considera usted que debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico?

| Entrevistado | Respuesta color NARANJA  |
|--------------|--|
| E1           | Debería ser desde el área administrativa hasta las áreas más pequeñas existen distintos factores administrativos, políticos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de esta nueva herramienta, a través de la interconexión en tiempo real de forma segura y rápida aplicación de la tecnología en las instituciones públicas, a nivel global. |
| E2           | Debería ser en coordinación con los departamentos administrativos y los distintos niveles de gobierno de manera general la gestión pública en los niveles gerencial y operativo de la mano con el estado así como otros principios plasmados en nuestros servicios.  |
| E3           | Debería aplicarse en todas las áreas de las instituciones por las áreas internas donde trabajamos cada colaborador hasta llegar a los servicios que brinda cada institución de manera transparente.  |

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP?

| Entrevistado | Respuesta color TURQUESA   |
|--------------|--|
| E1           | Brindando servicios relacionados con el sistema de registro, el uso de la tecnología es valioso para que SUNARP otorgue certeza jurídica a los ciudadanos, el solicitante debe encontrarse suscrito, contar con un usuario y una contraseña para cada modalidad de acceso. En la actualidad existe un sistema que permite enviar y presentar documentos de forma virtual tenerlo instalado en aplicativos móviles donde no correría tanto el riesgo de estafa o cual quiere otro problema. |

- E2 A través de celulares, cuando el título sea objeto de manipulación, observación o suspensión la comunicación es clave para el desarrollo, se está trabajando en ello no está del todo resuelto debería exigirse el acompañamiento de una declaración jurada del gerente general que certifique que esa copia que se está presentando efectivamente proviene de un libro de actas válidamente llevado.
- E3 Teniendo únicamente información de los titulares, ósea dueños de los inmuebles en una aplicación únicamente creado para revisar el estado de los procesos y estado la posición de los bienes.

Pregunta 6: ¿Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativas de solución para los usuario?

| Entrevistado | Respuesta color AMARILLO  |
|--------------|---|
| E1           | Para el intercambio de información y procesamiento de datos, a larga distancia constituye un paso importante para satisfacer las expectativas de los usuarios ser atendido desde la comodidad de su hogar, incluso los estados financieros pueden ser revisados por los ciudadanos.   |
| E2           | El ciudadano podrá obtener información inmediata y relevante en forma automática para una buena implementación, para garantizar la seguridad jurídica de los bienes y derechos de los ciudadanos, facilitar el acceso al registro y mejorar la cultura de registro. contribuyen al principio de gestión de la participación, brindando las condiciones necesarias para acceder a la información que maneja con sencillez, con total efectividad los cuales tienen un impacto positivo en la sociedad. |
| E3           | En la comodidad de cada domicilio incluso en los celulares se pueden realizar distintas gestiones, el que se beneficia con todo ello son los clientes y si es una alternativa de solución, diría que es una buena herramienta de ayuda para minimizar tiempos incluso los mismos ciudadanos pueden valorar los servicios y que sus aportaciones sean tomadas en cuenta.   |

Posterior a revisar y analizar las respuestas se procede a indicar las ideas más importantes ante ello se con las siguientes afirmaciones

Pregunta 1 **Qué opina usted acerca de la prestación de servicios por parte del Estado hacia la ciudadanía**

- Más eficiente en el tema del uso de tecnologías porque se puede observar que se está desarrollando de manera integral
- Beneficioso, tiene un gran compromiso con la ciudadanía
- Novedoso servicio, pero aún hay falencias en el cual se seguirá trabajando

Pregunta 2 **Cómo cree que puede influir el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la mejora de atención al usuario**

- Simplifica la vida a los usuarios con la optimización de la atención a la ciudadanía, ahorro de tiempos y costos al ciudadano
- Mejoran las actividades económicas a las instituciones
- Comunicación gratuita través de cualquier punto del país tiene que movilizarse necesariamente a una Oficina Registral
- En estos tiempos de pandemia lo que se quiere es no generar aglomeraciones
- Evitaría fraudes, robos mediante notificaciones automáticos al titular

Pregunta 3 **Qué mejoras cree usted que debería aplicarse frente a lo que se ha avanzado hasta este momento en cuanto a la atención a usuarios**

- Seguir mejorando los servicios brindados al público mediante un buen servicio
- Fomentar las actividades para la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías
- Simplificar e implementadas el desarrollo del aplicativo móvil,

- Modernización nacional a través del gobierno electrónico y la era digital

Pregunta 4 **Cómo considera usted que debería aplicarse a nivel institucional el gobierno electrónico**

- Debería ser desde el área administrativa hasta las áreas más pequeñas como también en factores administrativos, políticos, sociales, institucionales, a través de la interconexión en tiempo real de a nivel global
- Debería ser en coordinación con los departamentos administrativos y los distintos niveles de gobierno
- Debería aplicarse en todas las áreas externas e internas de las instituciones de manera uniforme y transparente

Pregunta 5 **Cómo considera usted que se debería garantizar la prioridad de la seguridad jurídica de las inscripciones por parte de la SUNARP**

- Con el uso de la tecnología para que SUNARP otorgue certeza jurídica a los ciudadanos
- En la actualidad existe un sistema que permite enviar y presentar documentos de forma virtual tenerlo instalado en aplicativos móviles donde no correría tanto el riesgo de estafa o cualquier otro problema
- A través de aplicativos en celulares, cuando el título sea objeto de manipulación u observación, la comunicación es clave para el desarrollo
- Aplicación únicamente creada para titulares de las propiedades para que puedan revisar el estado de los procesos y estado la posición de los bienes

Pregunta 6 **Qué opina usted de cómo el gobierno electrónico es una alternativa de solución para los usuarios**

- Constituye un paso importante para satisfacer las expectativas de los usuarios

ser atendido desde la comodidad de su hogar

- Incluso los estados financieros pueden ser revisados por los ciudadanos.
- Mejorar la cultura de registro. contribuyen a la participación ciudadana
- Mediante las plataformas virtuales los mismos ciudadanos pueden valorar los servicios y plasmar sus comentarios para que sean tomadas en cuenta