



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

**El sistema de intermediación digital en los administrados de la superintendencia nacional de los registros públicos Lima, 2014-2017**

**The system of digital intermediation in the administrators of the national superintendence of public records Lima, 2014-2017**

**Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado**

10

**Recibido: 10 de abril de 2017**

**Aprobado: 25 de mayo de 2017**

### RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la eficiencia del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017. Se seleccionó una muestra de 116 administrados entre aquellos que utilizaron el método tradicional y los que utilizaron el método del sistema de intermediación digital, para la constitución de una empresa en la superintendencia nacional de registros públicos de Lima; aplicando un cuestionario con preguntas cerradas que midieron las cuatro dimensiones de eficiencia estudiadas: tiempo utilizado en el proceso, costo generado en el proceso, riesgo de lograr el proceso y calificación de la eficiencia. Los resultados obtenidos arrojaron una diferencia significativa a favor del sistema de intermediación digital en todas las dimensiones e indicadores estudiados con un  $p\text{-valor}=0.00 < \alpha$ , con respecto al método tradicional utilizado por los administrados. Es decir que, al 95% de confianza el sistema de intermediación digital incorporado por la superintendencia nacional de registros públicos de Lima, contribuye muy significativamente a la eficiencia, respecto al método tradicional, a través de la disminución de la duración del tiempo, disminución del costo, disminución del riesgo, disminución de dificultades en las áreas de gestión pública relacionadas con el procedimiento y en la calificación de la eficiencia.

**Palabras clave:** *eficiencia, constitución de empresa, sistema de intermediación digital.*

### ABSTRACT:

The purpose of this research was to determine how the use of a digital intermediation system contributes to the efficiency of the procedure for the incorporation of companies managed by the national superintendence of public records in Lima, 2017. A sample of 116 administrations was selected from those who used the traditional method and those who used the method of digital intermediation system, for the constitution of a company in the national superintendence of public records of Lima; applying a questionnaire with closed questions that measured the four dimensions of efficiency studied: time used in the process, cost generated in the process, risk of achieving the process and efficiency rating. The results obtained showed a significant difference in favor of the digital intermediation system in all the dimensions and indicators studied with a  $p\text{-value} = 0.00 < \alpha$ , with respect to the traditional method used by those administered. That is to say, at 95% confidence, the digital intermediation system incorporated by the national superintendence of public records of Lima, contributes very significantly to efficiency, compared to the traditional method, through the decrease of the duration of time, decrease of the cost, risk reduction, reduction of difficulties in the areas of public management related to the procedure and in the efficiency rating.

**Keywords:** efficiency, company constitution, digital intermediation system

#### AUTOR

**Autor1. Ing. Jorge Luis Barzola Millán.** Maestro en Gestión Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Jefe de Informática ONPE, Lima, Perú. Correo: jsuarez4@onpe.gob.pe

**Autor2. Dr. Hildebrando Iván Hidalgo Romero.** Doctor en Gobierno y Política Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Correo: ihidalgor@usmp.pe

**Autor 3. Armando Edgardo Figueroa Sánchez.** Doctor en Planificación y Gestión. ORCID: 0000-0003-1891-9739. Email: armanfig@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se percibe una molestia ciudadana en cuanto a la realización de trámites que involucran al sector público, debido a lo engorroso de sus procesos en un sistema burocrático que involucra el presentar diversos documentos en diferentes lugares, comprometiendo el tiempo y la economía del ciudadano.

11

El sistema de intermediación digital (SID), implementado por SUNARP, fue considerado por Resolución N°234-SUNARP/SN, mediante la cual se admite el uso del SID y aprueba la Directiva 04-2014-SUNARP/SN (Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2014, págs. 532858-532862), la misma que puede observarse en el anexo 5, del presente informe de investigación, cuya finalidad fue: “La presentación electrónica del parte notarial con firma digital dentro del marco de la infraestructura oficial de firma electrónica, constituye una herramienta en las tecnologías de la información con la finalidad de eliminar el soporte papel dentro del procedimiento de inscripción registral, garantizando la integridad y autenticidad de dicho instrumento”.

Como se puede apreciar en la resolución que resuelve el uso del sistema de intermediación digital la finalidad fue de eliminar el soporte papel dentro del procedimiento de inscripción registral. No se menciona la mejora de la eficiencia por el lado de tiempos y costos para una mejor atención a los administrados. Es por esta razón que, la presente investigación se orientó a determinar la contribución del sistema de intermediación digital en la eficiencia de la inscripción registral respecto al método tradicional, en los administrados de la SUNARP.

Según el diario (El Peruano, 2015, pág. 1): La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) necesitaba agilizar sus procesos y procedimientos con el fin de poder llegar más al ciudadano y ofrecerles mejores servicios de atención e ir estrechando su comunicación para que el ciudadano sea partícipe en las mejoras de dichos procesos y procedimientos.

Por otro lado, algunos trámites en SUNARP requieren de documentos de otras instituciones públicas como por ejemplo el Registro Nacional de Identificaciones y Estado Civil (RENIEC), Banco de la Nación, notarias y Superintendencia Nacional de Adunas y Administración Tributaria (SUNAT) lo cual genera un problema mayor por el tiempo que se invertirá en realizar estos trámites además de los costos relativos.

Esta realidad genera los siguientes problemas: Sobrecarga de trámites administrativos, Falta de cooperación entre instituciones públicas, Demora en tiempo de trámites, y Costos adicionales indirectos generados por los trámites colaterales en otras instituciones.

Como alternativa de solución a este tipo de problemas aparece un concepto global que es el de gobierno electrónico. Para la Organización de Naciones Unidas (ONU), gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para ayudar a mejorar la eficiencia de la gestión pública y así lograr una mayor participación del ciudadano. Entre los tipos de gobierno electrónico, existe uno que es Gobierno al Ciudadano (G2C), donde aparece un subtipo denominado plataforma de interoperabilidad.

Para (Vilchez, 2016, pág. 3), respecto al gobierno electrónico sostiene lo siguiente: “El Gobierno Electrónico es el uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

(Naser, 2011, pág. 18), en su informe: “El gobierno electrónico en la gestión pública” sostiene que la aplicación del gobierno electrónico aplicado al ciudadano no solo tiene un impacto en términos de eficiencia sino también económicos. Además, estudios llevados a cabo por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ayudan a confirmar esta teoría, de la cual mencionaremos dos indicadores al respecto:

Según (Bárcena, 2016, pág. 17), “El primero es el índice de difusión de las tecnologías digitales, que ha originado un incremento significativo del componente digital de los flujos globales entre 2005 y 2013. El principal efecto de la digitalización ha sido transformar todos los flujos económicos reduciendo los costos asociados a la producción. El impacto se produce mediante tres mecanismos: la creación de bienes y servicios digitales, la agregación de valor al incorporar lo digital en bienes y servicios en principio no digitales, y el desarrollo de plataformas de producción, intercambio y consumo. El segundo indicador, es el de intensidad tecnológica, descrita de la siguiente manera: En una muestra de 68 países correspondiente al 2013, que incluye a 12 de América Latina y el Caribe; en donde las ordenadas representan la productividad del trabajo de un país en relación con la variable de distancia o brecha de productividad que lo separa de la frontera tecnológica. Y en las abscisas se representa un índice de intensidad tecnológica de la estructura productiva, las cuales combinan cuatro indicadores:

1. Participación de las exportaciones de alta tecnología en el total de exportaciones.
2. Gastos en investigación y desarrollo (I+D).
3. Porcentaje del PIB, patentes por millón de habitantes.
4. Porcentaje de usuarios de Internet en la población, el que capta la difusión de las TIC en la economía”

En el Perú tenemos un ejemplo de implementación de gobierno electrónico del subtipo plataforma de interoperabilidad implementada en el 2011 conocida como Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE), donde destaca el servicio de constitución de empresas.

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

**OG.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la eficiencia del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

#### **Objetivos específicos**

**OE1.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la duración de tiempo, del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

**OE2.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital contribuye en el costo del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

**OE3.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital contribuye en el riesgo del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

13

**OE4.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la disminución de dificultades en las áreas de gestión relacionadas, del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

**OE5.** Determinar en qué medida el uso de sistema de intermediación digital es calificado en la eficiencia del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

### **Importancia de la investigación**

La presente investigación es importante, porque permitió contrastar que la integración de la información de las instituciones del Estado Peruano, y específicamente en el presente caso de la superintendencia de registros públicos, promueve la mejora de eficiencia en los procedimientos administrativos, logrando ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos peruanos.

Entre los antecedentes internacionales, (Gutiérrez & Rojas, 2008), concluye que, “el Gobierno Electrónico es una plataforma tecnológica para facilitar el acceso y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado, ayudando a reducir la burocracia y los retrasos innecesarios”. Por su parte, (Cárcamo, 2016), indica que, “en la categoría cultural el desarrollo del Gobierno Electrónico en esta comuna tiene una gran importancia para difundir el uso de las TIC para todos los habitantes de la Pintana”. (Cumana & Marval, 2009) en su tesis presentan como conclusiones: “los beneficios que se puedan obtener a partir de la implementación del Gobierno Electrónico en las actividades gubernamentales, así como la mejora de una relación entre el gobierno, sector privado y ciudadano desde una perspectiva de la administración pública”. Por otro lado, (Giron, 2013) en su investigación, “plantea la utilización de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación en El Salvador como herramienta para fomentar la transparencia en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)”. También (Mavrommatis, 2011) concluye que, “para asegurar la implementación del componente de Interoperabilidad del Plan Nacional de Gobierno Electrónico resulta deseable una intensa articulación y colaboración entre dos actores en particular: Foro de Responsables Informáticos y la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información”. Por otro lado, (Lopez, 2014) en su tesis presenta entre sus conclusiones que, “existe una brecha significativa en el desarrollo de la dimensión organizacional, señalando que el no contar una cultura de transversalidad y colaboración es una barrera que impide el éxito de los proyectos de interoperabilidad”. Asimismo, entre los antecedentes nacionales, (Garcia, 2013), entre los resultados encontró que, “lograron mejorar la comunicación entre el Gobierno y los

ciudadanos, aumentando la confianza en los procesos del Estado y fortaleciendo el cumplimiento de la Ley de Transparencia”. (Molina, 2013) en su tesis concluye que, “no son las herramientas de tecnología lo principal sino que los procesos de las instituciones estén bien definidos”. Por otro lado, (Benavides, 2014) “propone la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de la Municipalidad de Miraflores para establecer una relación con el ciudadano, así como elevar la participación ciudadana, erigiéndose entre las instituciones pioneras en la implementación y desarrollo de un gobierno electrónico”. A su vez, (Mesa, 2014) concluye que, “La Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas”.

Haciendo referencia a las bases teóricas, (Naser, 2011) sostiene que, “la aplicación del gobierno electrónico aplicado al ciudadano no solo tiene un impacto en términos de eficiencia sino también económicos”. De esta manera, tomando en consideración lo indicado por (Sour, 2007, pág. 616) en Evaluando al gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales Economía, Sociedad y Territorio: "Gobierno electrónico debe entenderse como una interacción entre política, gobierno, administración, ciudadanos, industria privada y organizaciones civiles. Así pues, gobierno electrónico es una forma de organización del Estado que integra las interacciones e interrelaciones entre el Estado y los ciudadanos, industrias privadas, clientes e instituciones públicas a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación modernas”. Según (Bonney J. , 2004), “Para los gobiernos, el Gobierno Electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC en busca de mejores prácticas, mayor control, transparencia y mayor agilidad”. A lo cual se podría agregar lo mencionado por (Vilchez, 2016) en Importancia de las Firmas Digitales en Gobierno Electrónico y Modernización del Estado, indicando que el fin de las TIC para el Gobierno Electrónico es "mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

Para (Alfaro, Bustos, Gonzales, & Loroño, 2005, pág. 19) en Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones, menciona que: “De acuerdo a las experiencias y los resultados obtenidos en países que se encuentran a la vanguardia en el ámbito del Gobierno Electrónico, es posible obtener ciertas conclusiones que ayudan en el desarrollo de esta forma de gobierno. En primer lugar, se puede decir que, debido a las magnitudes y complejidades del problema, las TIC no deben ser vistas sólo como una solución técnica de problemas, sino que deben tomar un carácter más estratégico. En segundo lugar, debido a las ventajas competitivas que ofrecer el uso de Internet y las potencialidades comprobadas que ha tenido esta herramienta en el sector privado, un elemento central en la estrategia de Gobierno Electrónico debe ser el uso de modelos de negocios electrónicos”.

Para (Sour, 2007), “el Gobierno Electrónico puede incrementar la rendición de cuentas. En las instituciones de gobierno, si la información se comparte es posible posteriormente analizarla para realizar acciones con las decisiones de los funcionarios que permite una fiscalización objetiva. Por lo tanto, se convierte en un aliado importante para el seguimiento de las instituciones del gobierno logrando una gestión transparente y responsable”.

En la presente investigación se pretende evaluar un sector del gobierno electrónico, de cara al ciudadano, analizando los componentes que intervienen en la gestión pública, como notarias, SUNAT, Banco, para la constitución de una empresa.

15

El (Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social., 2002), indica que, “La definición y la interpretación de la eficiencia resultan más complejas que en el caso de eficacia. Hay muchas más interpretaciones del concepto de eficiencia y algún grado de prejuicio en contra del concepto”, asimismo, (Armijo, M. y Bonnefoy, J., 2005), respecto a eficiencia sostiene que: “El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto”. También, la (Universidad de La Frontera, 2016), sostiene que: “Otro grupo importante de indicadores de eficiencia son los orientados a medir la productividad media de los factores: Cuantas unidades de producto se obtienen en promedio por cada unidad de factor”.

Para (Criado, Gascó, & Jiménez, 2011) en Interoperabilidad de Gobierno electrónico en Iberoamérica: Estudio comparativo y recomendaciones de futuro, la implementación de la interoperabilidad se traduciría en los siguientes beneficios: Menores costes, Mejora de la calidad de la información, Más rapidez en el servicio, Mayor comodidad para el ciudadano, Mayor comunicación entre administraciones, y Visión integral e integrada de los servicios.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

La presente investigación siendo de enfoque cuantitativo, el diseño es de tipo no experimental, correlacional-causal.

### **Población**

Población de empresas inscritas en el registro de intermediación laboral del ministerio del trabajo en el año 2016 fueron 608, entre aquellas que utilizaron el método tradicional y las que utilizaron el sistema de intermediación digital.

### **Tamaño de muestra**

El tamaño de la muestra fue 116, esta se distribuyó entre aquellos administrados que utilizaron el método tradicional y aquellos que utilizaron el método del sistema de intermediación digital.

### **Instrumentos para la recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación, fue el cuestionario aplicado a los administrados que realizaron trámites utilizando el método tradicional y los que utilizaron el sistema de intermediación digital.

## Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

Las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de datos fueron las siguientes:

- Para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS v24.
- Para el análisis de los datos se utilizó el método de análisis descriptivos, para describir el comportamiento de los indicadores, duración del tiempo, costo del procedimiento, demora en las instituciones relacionadas en la calificación de eficiencia.
- Para el análisis de los datos inferenciales se utilizó las técnicas de comparación, y en la contrastación de las hipótesis.

16

## RESULTADOS

### 1. Determinación de como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la duración de tiempo, del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

Recopilada la información de la muestra a través de la aplicación del instrumento de investigación, se procesó dicha información utilizando el software SPSSv24, cuyo resultado respecto a la duración del tiempo del procedimiento de constitución de empresas, tanto para el método tradicional como para el método del sistema de intermediación digital, se presenta en la tabla 1.

Tabla 1 - Tiempo de duración del proceso de constitución de una empresa según método utilizado

Tiempo de duración del proceso	Método Utilizado			
		Tradicional	SID	Total
2-5 días	Recuento	0	57	57
	% del total	0,0%	49,1%	49,1%
6-15 días	Recuento	3	1	4
	% del total	2,6%	0,9%	3,4%
más de 15 días	Recuento	55	0	55
	% del total	47,4%	0,0%	47,4%
Total	Recuento	58	58	116
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
 Elaboración: Propia

Como se puede ver de los resultados obtenidos, en la Tabla 1, al 49.1 % de la muestra de administrados estudiados, el tiempo de duración del proceso de constitución de su empresa fue entre 2 y 5 días, correspondiendo éstos en su totalidad a aquellos que utilizaron el sistema de intermediación digital, mientras que, al 47.4 % de la muestra de administrados estudiados, el tiempo de duración del proceso de constitución de su empresa fue de más de 15 días, correspondiendo estos en su totalidad a aquellos que utilizaron el método tradicional de constitución de empresas.

## Contrastación de la Hipótesis

### Hipótesis Nula:

La hipótesis nula del contraste es  $\pi_1 = \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional de tiempo con método tradicional, y  $\pi_2$  la proporción poblacional de tiempo con el método sistema de intermediación digital.

### Hipótesis de investigación:

La hipótesis de investigación es  $\pi_1 \neq \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional de tiempo con método tradicional, y  $\pi_2$ , la proporción poblacional de tiempo con el método sistema de intermediación digital. En otras palabras, la duración del tiempo con el método del sistema de intermediación digital es menor que la duración del tiempo con el método tradicional.

17

Con el uso del SPSSv24 se accedió al cuadro de diálogo donde se indica que la variable a contrastar es tiempo utilizado en la constitución de una empresa y, que la variable de agrupación es el Método utilizado; se seleccionó la opción Chi-cuadrado como estadístico, obteniéndose el resultado que se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2 - Análisis de la prueba de hipótesis de la diferencia de proporciones de duración según el método en el procedimiento

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	156,311	2	,000
Asociación lineal por lineal	111,069	1	,000
N de casos válidos	116		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,00.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
Elaboración: Propia

El estadístico Chi-cuadrado tomó el valor 113 y el nivel de significación crítico es  $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para los niveles de significación habituales y se puede aceptar que hay diferencia significativa entre la proporción poblacional con tiempo utilizando el método tradicional y la proporción poblacional con tiempo utilizando el método de intermediación digital.

## **2. Determinación de como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en el costo del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.**

El resultado respecto al costo del procedimiento de constitución de empresas, tanto para el método tradicional como para el método del sistema de intermediación digital, se presenta en la tabla 3



Tabla 3 - Costo del proceso de constitución de una empresa según método utilizado

Costo del proceso		Método Utilizado	Método Utilizado		
			Tradicional	SID	Total
101-200 n. soles	Recuento	0	1	1	
	% del total	0,0%	0,9%	0,9%	
201-300 n. soles	Recuento	0	23	23	
	% del total	0,0%	19,8%	19,8%	
301-1000 n. soles	Recuento	6	34	40	
	% del total	5,2%	29,3%	34,5%	
Más de 1000 n. soles	Recuento	52	0	52	
	% del total	44,8%	0,0%	44,8%	
Total	Recuento	58	58	116	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
 Elaboración: Propia

18

Como se puede ver de los resultados obtenidos, en la Tabla 3, al 29% de la muestra de administrados estudiados, el costo del proceso de constitución de su empresa fue entre 301-1000 soles, correspondiendo éstos a aquellos que utilizaron el sistema de intermediación digital, mientras que, al 45% de la muestra de administrados estudiados, el costo del proceso de constitución de su empresa fue más de 1000 soles, correspondiendo estos a aquellos que utilizaron el método tradicional de constitución de empresas.

### **Contrastación de la Hipótesis**

#### Hipótesis Nula:

La hipótesis nula del contraste es  $\pi_1 = \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional de costo con método tradicional, y  $\pi_2$  la proporción del costo con el método sistema de intermediación digital.

#### Hipótesis de investigación:

La hipótesis de investigación es  $\pi_1 \neq \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción del costo con método tradicional, y  $\pi_2$ , la proporción del costo con el método sistema de intermediación digital. En otras palabras, la proporción del costo con el método del sistema de intermediación digital es menor que la proporción del costo con el método tradicional.

Con el uso del SPSSv24 se accedió al cuadro de diálogo donde se indica que la variable a contrastar es el costo utilizado en la constitución de una empresa y, que la variable de agrupación es el Método utilizado; se seleccionó la opción Chi-cuadrado como estadístico, obteniéndose el resultado que se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4 - Análisis de la prueba de hipótesis de la diferencia de proporciones de costo según el método en el procedimiento

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,600 <sup>a</sup>	3	,000
Razón de verosimilitud	126,993	3	,000
Asociación lineal por lineal	80,834	1	,000
<b>N de casos válidos</b>	<b>116</b>		

a. 2 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .50.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
 Elaboración: Propia

El estadístico Chi-cuadrado tomó el valor 95,600 y el nivel de significación crítico es  $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para los niveles de significación habituales y se puede aceptar que hay asociación o una relación de dependencia entre el costo utilizando el método tradicional y el método de intermediación digital, siendo el costo menor, utilizando el sistema de intermediación digital.

19

### 3. Determinación de como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en el riesgo del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

El resultado respecto a las dificultades del procedimiento de constitución de empresas, tanto para el método tradicional como para el método del sistema de intermediación digital, se presenta en la tabla 5.

Tabla 5 - Dificultades del proceso de constitución de una empresa según método utilizado

		Método Utilizado			
		Tradicional	SID	Total	
Dificultades en el proceso	Si	Recuento	50	4	54
		% del total	43,1%	3,4%	46,6%
	No	Recuento	8	54	62
		% del total	6,9%	46,6%	53,4%
Total	Recuento	58	58	116	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
Elaboración: Propia

Como se puede ver de los resultados obtenidos, en la Tabla 5, el 47% de la muestra de administrados estudiados, no tuvo dificultades en el proceso de constitución de su empresa, correspondiendo éstos a aquellos que utilizaron el sistema de intermediación digital, mientras que, el 43% de la muestra de administrados estudiados, si tuvo dificultades en el proceso de constitución de su empresa, correspondiendo estos a aquellos que utilizaron el método tradicional de constitución de empresas.

### Contrastación de la Hipótesis

#### Hipótesis Nula:

La hipótesis nula del contraste es  $\pi_1 = \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional que tuvieron dificultades en el proceso con el método tradicional, y  $\pi_2$  la proporción poblacional que tuvieron dificultades en el proceso con el método sistema de intermediación digital.

#### Hipótesis de investigación:

La hipótesis de investigación es  $\pi_1 \neq \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional que tuvieron dificultades con método tradicional, y  $\pi_2$ , la proporción poblacional que tuvieron dificultades con el

método sistema de intermediación digital. En otras palabras, la proporción poblacional que tuvieron dificultades con el método del sistema de intermediación digital es menor que la proporción poblacional que tuvieron dificultades con el método tradicional.

20 Con el uso del SPSSv24 se accedió al cuadro de diálogo donde se indica que la variable a contrastar son las dificultades en la constitución de una empresa y, que la variable de agrupación es el Método utilizado; se seleccionó la opción Chi-cuadrado como estadístico, obteniéndose el resultado que se presenta en la Tabla 6.

Tabla 6 -Análisis de la prueba de hipótesis de la diferencia de proporciones de dificultades según el método en el procedimiento

	Valor	Significación df (bilateral)	asintótica Significación (bilateral)	exacta Significación (unilateral)	exacta Significación (unilateral)
Chi-cuadrado	de 73,314 <sup>a</sup>	1 ,000			
Pearson					
Corrección continuidad	de 70,161	1 ,000			
Razón verosimilitud	de 84,609	1 ,000			
Prueba exacta Fisher	de		,000	,000	
Asociación lineal lineal	por 72,682	1 ,000			
N de casos válidos	116				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 27.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima

Elaboración: Propia

El estadístico Chi-cuadrado tomó el valor 73,314 y el nivel de significación crítico es  $p\text{-valor}=0,000 < \alpha = 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para los niveles de significación habituales y se puede aceptar que hay asociación o una relación de dependencia entre tener dificultades utilizando el método tradicional y el método de intermediación digital, siendo menor, la proporción de la población que tiene dificultades, utilizando el sistema de intermediación digital.

#### 4. Determinación de como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en las dificultades de las áreas de gestión pública, del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

El resultado respecto a las áreas de gestión pública con dificultades del procedimiento de constitución de empresas, tanto para el método tradicional como para el método del sistema de intermediación digital, se presenta en la tabla 7.

Tabla 7 - Áreas de gestión con dificultades del proceso de constitución de una empresa según método utilizado

Área de gestión con dificultad	Método Utilizado		Método Utilizado		Total
			Tradicional	SID	
Notaria	Recuento	7	1	8	
	% del total	13,0%	1,9%	14,8%	
SUNARP	Recuento	25	0	25	
	% del total	46,3%	0,0%	46,3%	
SUNAT	Recuento	11	0	11	
	% del total	20,4%	0,0%	20,4%	
Banco	Recuento	7	0	7	
	% del total	13,0%	0,0%	13,0%	
Plataforma en línea (SID)	Recuento	0	3	3	
	% del total	0,0%	5,6%	5,6%	
Total	Recuento	50	4	54	
	% del total	92,6%	7,4%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
Elaboración: Propia

Como se puede ver de los resultados obtenidos, en la Tabla 7, solo el 5,6% de la muestra de administrados estudiados, tuvo dificultad en la plataforma en línea del sistema de intermediación digital y el 1,9% tuvo dificultad en la notaria; mientras que, utilizando el método tradicional de constitución de empresas, el 46,3% de la población estudiada tuvo dificultades en la SUNARP, el 20,4% en la SUNAT, y el 13% en la notaria y el banco respectivamente.

2 1

### **Contrastación de la Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula:**

La hipótesis nula del contraste es  $\pi_1 = \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional con dificultades en las áreas de gestión pública con el método tradicional, y  $\pi_2$  la proporción poblacional con dificultades en las áreas de gestión pública con el método sistema de intermediación digital.

#### **Hipótesis de investigación:**

La hipótesis de investigación es  $\pi_1 \neq \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción de las áreas de gestión con dificultad con método tradicional, y  $\pi_2$ , la proporción de las áreas de gestión con dificultad con el método sistema de intermediación digital.

En otras palabras, la proporción de la población con dificultad en las áreas de gestión pública con dificultad, con el método del sistema de intermediación digital es menor que la proporción de la población con dificultad en las áreas de gestión pública con el método tradicional.

Con el uso del SPSSv24 se accedió al cuadro de diálogo donde se indica que la variable a contrastar son dificultad en el área de gestión pública en la constitución de una empresa y, que la variable de agrupación es el Método utilizado; se seleccionó la opción Chi-cuadrado como estadístico, obteniéndose el resultado que se presenta en la Tabla 8.

Tabla 8 - Análisis de la prueba de hipótesis de la diferencia de proporciones de área de gestión con dificultad según el método en el procedimiento

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,243 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	22,489	4	,000
Asociación lineal por lineal	8,587	1	,003
N de casos válidos	54		

a. 6 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .22.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
Elaboración: Propia

22

El estadístico Chi-cuadrado tomó el valor 41,24 y el nivel de significación crítico es  $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para los niveles de significación habituales y se puede aceptar que hay asociación o una relación de dependencia entre las dificultades en las diversas áreas de gestión pública, utilizando el método tradicional y el método de intermediación digital, siendo menor, la proporción de la población que tiene dificultades en las áreas de gestión pública, utilizando el sistema de intermediación digital.

### 5. Determinación de como el uso de los métodos utilizados en el procedimiento de constitución de empresas, es calificado por los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.

El resultado respecto a calificación del método del procedimiento de constitución de empresas, tanto para el método tradicional como para el método del sistema de intermediación digital, se presenta en la tabla 9.

Tabla 9 - Calificación del método del proceso de constitución de una empresa según método utilizado

Calificación del método	Método Utilizado		Método Utilizado		Total
			Tradicional	SID	
Deficiente (lento)	Recuento	48	1	49	
	% del total	41,4%	0,9%	42,2%	
Indiferente	Recuento	10	5	15	
	% del total	8,6%	4,3%	12,9%	
Eficiente (rápido)	Recuento	0	52	52	
	% del total	0,0%	44,8%	44,8%	
Total	Recuento	58	58	116	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima  
Elaboración: Propia

Como se puede ver de los resultados obtenidos, en la Tabla 9, el 44,8% de la muestra de administrados estudiados, calificaron al método del sistema de intermediación digital para la constitución de su empresa como eficiente (rápido), mientras que, el 41,4% de la muestra de administrados estudiados calificaron al método tradicional para la constitución de su empresa como deficiente (lento); y ninguno de ellos (0%) calificó al método tradicional como eficiente.

### Contrastación de la Hipótesis

#### Hipótesis Nula:

La hipótesis nula del contraste es  $\pi_1 = \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional de calificación del método tradicional, y  $\pi_2$  la proporción poblacional de calificación con el método sistema de intermediación digital.

Hipótesis de investigación:

La hipótesis de investigación es  $\pi_1 \neq \pi_2$ ; siendo  $\pi_1$  la proporción poblacional de calificación del método tradicional, y  $\pi_2$ , la proporción poblacional de calificación con el método sistema de intermediación digital.

En otras palabras, la proporción poblacional de la calificación con el método del sistema de intermediación digital es mayor que la proporción poblacional de calificación con el método tradicional.

23

Con el uso del SPSSv24 se accedió al cuadro de diálogo donde se indica que las variables a contrastar son las calificaciones del método en la constitución de una empresa y, que la variable de agrupación es el Método utilizado; se seleccionó la opción Chi-cuadrado como estadístico, obteniéndose el resultado que se presenta en la Tabla 10.

Tabla 10 - Análisis de la prueba de hipótesis de la diferencia de proporciones de calificación del método según el método en el procedimiento

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98,748 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	131,952	2	,000
Asociación lineal por lineal	96,277	1	,000
N de casos válidos	116		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.50.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima

Elaboración: Propia

El estadístico Chi-cuadrado tomó el valor 98,748 y el nivel de significación crítico es  $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para los niveles de significación habituales y se puede aceptar que hay asociación o una relación de dependencia entre la calificación y el método utilizado en la constitución de empresas, siendo mayor, la proporción de la población que califico como eficiente al sistema de intermediación digital.

**6. Determinación de como el uso de sistema de intermediación digital contribuye en la eficiencia del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima, año 2017.**

Habiéndose determinado los indicadores de eficiencia, y contrastado las hipótesis específicas de cada uno de estos indicadores, comparando según el método utilizado por los administrados para la constitución de empresas; se presenta los resultados a modo de resumen en la tabla 11, en la que se muestra la duración del procedimiento, el costo del procedimiento, así como si presentan dificultades en el procedimiento, y finalmente la calificación del método utilizado.

Tabla 11 - Análisis de la eficiencia de los métodos utilizados en la constitución de empresas de los ciudadanos de Lima.

<b>Método utilizado</b>	<b>Duración del procedimiento</b>	<b>Costo del procedimiento</b>	<b>Dificultades en el procedimiento</b>	<b>Calificación del método</b>
SID	Entre 2 y 5 días	Entre 300 y 1000 soles	No	Eficiente
Tradicional	Más de 15 días	Más de 1000 soles	Si	Deficiente
p-valor	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a 116 administrados que constituyeron su empresa en Lima

Elaboración: Propia

- 24 Como se puede ver en la tabla 11, el método utilizado sistema de intermediación digital tiene una duración promedio entre 2 y 5 días mientras que con el método tradicional el promedio es de más de 15 días, con una diferencia significativa al 95% de confianza. Así mismo, el método utilizado sistema de intermediación digital tiene un costo entre 300 y 1000 soles, mientras que con el método tradicional es más de 1000 soles, con una diferencia significativa al 95% de confianza. También, según los ciudadanos entrevistados, el método utilizado de intermediación digital no presenta dificultades en el procedimiento, mientras que, con el método tradicional sí, con una diferencia significativa al 95% de confianza.
- Por otro lado, en la calificación de los métodos que se utilizan en el procedimiento para la constitución de una empresa, los entrevistados calificaron como eficiente al método con el sistema de intermediación digital, mientras que al método tradicional lo calificaron como deficiente, con una diferencia significativa al 95% de confianza.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación en los cuales se ha evidenciado la contribución del sistema de intermediación digital mejorando la eficiencia de los servicios de constitución de empresas, a través de la reducción de tiempos y costos, con respecto al procedimiento tradicional para este tipo de servicios en la gestión pública, coinciden con lo sostenido por (Vilchez, 2016), quien expresa lo siguiente: “El Gobierno Electrónico es el uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

También los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con (Naser, 2011), quien señala que: “El gobierno electrónico en la gestión pública” sostiene que, la aplicación del gobierno electrónico aplicado al ciudadano no solo tiene un impacto en términos de eficiencia sino también económicos.

Por otro lado, los resultados de la presente investigación concuerdan con (Mesa, 2014), quien indica que: “La Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro, es decir, la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es

decir, para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas”.

Esta concordancia se explica por el hecho que, el sistema de intermediación digital establecida por la superintendencia nacional de registros públicos, en el proceso de modernización del estado establece una coordinación institucional con las entidades relacionadas con el procedimiento de constitución de empresas, haciendo que, como parte del gobierno electrónico del Perú, brinde mejor servicio contribuyendo a la eficiencia del procedimiento estudiado.

25

En la presente investigación se ha evidenciado que, mediante el sistema de intermediación digital, se disminuye el tiempo de duración, y el costo, en el procedimiento de constitución de una empresa, utilizado por el ciudadano, así como se evita visitar otras entidades públicas con relacionamiento para concluir el procedimiento. De la misma manera, coincidentemente el expositor de ILPES-CEPAL-ONU (Bonney J. , 2004), quien sostiene que: “Para los gobiernos, el Gobierno Electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC en busca de mejores prácticas, mayor control, transparencia y mayor agilidad. Además, para los usuarios es la oportunidad para acceder y participar activamente en los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. También significa más información, más puntual y a cualquier hora”.

Un aspecto importante a tener en cuenta, de cara a los resultados de eficiencia obtenidos en la presente investigación es que, con el uso del sistema de intermediación digital es posible que la entidad en la que se desarrolló el ámbito de estudio, tenga mejores posibilidades de rendición de cuenta de una manera también eficiente, concordando de esta manera con (Sour, 2007, pág. 618), quien indica que: “El gobierno electrónico puede incrementar la rendición de cuentas permitiendo que las instituciones externas al aparato gubernamental tengan acceso a los datos y se abra así la posibilidad de analizarlos”.

## CONCLUSIONES

**Primera:** El sistema de intermediación digital contribuye significativamente en la disminución del tiempo, respecto al método tradicional, del procedimiento de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima. Con el método tradicional la duración es de más 15 días, mientras que con el sistema de intermediación digital es de 2 a 5 días, con una diferencia significativa al 95% de confianza. Se confirmó la hipótesis de investigación, por cuanto uno de los indicadores que explica una mejor eficiencia del sistema de intermediación digital: La duración del procedimiento de constitución de empresas se disminuye en 77% en relación al uso del método tradicional.

**Segunda:** El sistema de intermediación digital contribuye significativamente en el costo de proceso de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima. Con el método tradicional el costo del proceso es de más de 1000 soles, mientras que con el sistema de intermediación digital el costo esta entre 301 y 1000 soles,



con una diferencia significativa al 95% de confianza. Se confirmó la hipótesis de investigación, por cuanto otro de los indicadores estudiados: costo del procedimiento de constitución de empresas se disminuye mínimamente en 35% respecto al uso del método tradicional.

**Tercera:** El sistema de intermediación digital contribuye significativamente en la disminución de dificultades en el proceso de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de registros públicos de Lima. Con el método tradicional el 43% de los administrados consideraron tener dificultades en el proceso de constitución de empresas, mientras que el 47% de la muestra no tuvo dificultades en el proceso de constitución de empresas utilizando el sistema de intermediación digital, con una diferencia significativa al 95% de confianza. Se confirmó la hipótesis de investigación.

**Cuarta:** El sistema de intermediación digital contribuye significativamente en la disminución de dificultades en las áreas de gestión pública en el proceso de constitución de empresas de los administrados en la superintendencia nacional de registros públicos de Lima. Con el método tradicional los administrados tuvieron dificultades en la SUNARP (46%), SUNAT (20%), Banco (13%) y en la Notaría (13%), mientras que con el sistema de intermediación digital los administrados tuvieron dificultades solo en la plataforma en línea (SID), y en la Notaría (2%), con una diferencia significativa al 95% de confianza. Se confirmó la hipótesis de investigación.

**Quinta:** El sistema de intermediación digital contribuye significativamente en la calificación de la eficiencia de los métodos utilizados en los administrados en el proceso de constitución de empresas de la superintendencia nacional de los registros públicos de Lima. El 45% de los administrados estudiados calificaron como deficiente al método tradicional, mientras que el 45% calificaron al sistema de intermediación digital como eficiente, y solo el 9% se mostraron indiferentes en la calificación, con una diferencia significativa al 95% de confianza. Se confirmó la hipótesis de investigación.

**Sexta:** La hipótesis general de la presente investigación se confirma al 95% de confianza, como consecuencia de las conclusiones precedentemente expuestas. Es decir que el método de constitución de empresas utilizando el sistema de intermediación digital contribuye significativamente en la mejor eficiencia respecto al uso del método tradicional.

Los indicadores que explican la mejor eficiencia del sistema de intermediación digital son: Duración del tiempo del proceso, disminución del costo del proceso, disminución del riesgo de tener dificultades en el proceso, aparición de dificultades en las áreas de gestión pública relacionadas con el proceso y la calificación de la eficiencia del administrado; respecto al método tradicional de constitución de empresas.

Las causas que explican la mejor eficiencia del sistema de intermediación digital, respecto al método tradicional en el procedimiento de constitución de empresas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos son:

La disminución de la duración del tiempo en 77%.

La disminución del costo mínimamente en 35%.

No existen dificultades con el sistema de intermediación digital. Con el método tradicional el 92% los administrados tuvieron dificultades en la SUNARP(46%), SUNAT (20%), Banco (13%) y en la Notaria (13%)mientras que con el sistema de intermediación digital solo el 8% de los administrados tuvieron dificultades en la plataforma en línea (SID) y en la Notaria.

27

La calificación del administrado del sistema de intermediación digital, de ser eficiente; a diferencia del método tradicional que es calificado como deficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR. (2019). SERVIR. Obtenido de [www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe):  
<https://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/gestion-de-la-capacitacion/>
- Alfaro, R., Bustos, G., Gonzales, A., & Loroño, J. (2005). Introducción al GE: Actores y Dimensiones. Valparaíso - Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso. Obtenido de [http://www.euv.cl/archivos\\_pdf/gobierno-electronico.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf)
- Alvarado, N., Gonzalez, J., Lopez, G., & Perez, A. (2002). “La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de empleados de instituciones públicas y privadas; y propuesta de un manual de capacitación”. El salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10113/1/14100308.pdf>
- Armijo, M. y Bonnefoy, J. (2005). Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Obtenido de [www.repositorio.cepal.org](http://www.repositorio.cepal.org):  
[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf)
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2012). Guía Metodológica para el desarrollo de planes de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, con enfoque de competencias laborales (Primera Edición ed.). Quito: ZIETTE DISEÑO. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de [http://www.undp.org/content/dam/ecuador/docs/PNUD\\_EC\\_GUIA%20METODOLOGICA%20competencias%20laborales.pdf](http://www.undp.org/content/dam/ecuador/docs/PNUD_EC_GUIA%20METODOLOGICA%20competencias%20laborales.pdf)
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2013). Presentación de servicios de evaluación, Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales. España: AENOR. Obtenido de [http://www.ordovasc.com/wp-content/uploads/2016/09/UNE-ISO\\_10667-12013-22-1.pdf](http://www.ordovasc.com/wp-content/uploads/2016/09/UNE-ISO_10667-12013-22-1.pdf)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (8 de 8 de 2016). Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas. Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe>:  
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res141-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR. (2019). Gestión de Capacitación, Gobiernos Regionales. Obtenido de [www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe): <https://www.servir.gob.pe/gdc/entidades/pdp-gobiernos-regionales/>
- Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. (2002).

Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Obtenido de [www.cepal.org](http://www.cepal.org):

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)

Bárcena, A. (2016). La nueva revolución Digital. De la internet del consumo de la internet de la producción. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf)

Benavides, C. (2014). El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores. Facultad de Ciencias y Artes de Comunicación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [http://www.academia.edu/8742286/El\\_discurso\\_de\\_participaci%C3%B3n\\_ciudadana\\_en\\_el\\_marco\\_del\\_dise%C3%B1o\\_de\\_la\\_pol%C3%ADtica\\_de\\_gobierno\\_electr%C3%B3nico\\_de\\_la\\_Municipalidad\\_Distrital\\_de\\_Miraflores](http://www.academia.edu/8742286/El_discurso_de_participaci%C3%B3n_ciudadana_en_el_marco_del_dise%C3%B1o_de_la_pol%C3%ADtica_de_gobierno_electr%C3%B3nico_de_la_Municipalidad_Distrital_de_Miraflores)

28 Bonnefoy, J. (Noviembre de 2004). Gestión Pública y Gobierno Electrónico. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de [www.cepal.org](http://www.cepal.org): [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_y\\_Gobierno\\_Electr%C3%B3nico\\_JCB.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica_y_Gobierno_Electr%C3%B3nico_JCB.pdf)

Bonnefoy, J. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile. Recuperado el 21 de 02 de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf)

Cárcamo, H. (2016). DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO COMUNAL. ESCUELA DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS. Santiago de Chile: UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/716/tiegpu280.pdf?sequence=1>

Chiavetano, I. (2007). Administración de Recursos Humanos "El capital humano de las organizaciones". México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Colque, C. (2016). Influencia de la capacitación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de investigación y producción de la Universidad Nacional del Altiplano - 2011. Puno-Perú. Recuperado el 27 de 02 de 2019, de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6612/EPG966-00966-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Criado, J., Gascó, M., & Jiménez, C. (2011). Interoperabilidad de Gobierno Electrónico en Iberoamérica. Estudio comparativo y recomendaciones de futuro. CLAD Reforma y Democracia.

Cumana, W., & Marval, W. (2009). GE COMO HERRAMIENTA DE GESTION PUBLICA EN VENEZUELA. ESCUELA DE ADMINISTRACION . Cumaná: UNIVERSIDAD DE ORIENTE DE NUCLEO DE SUCRE. Obtenido de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/\\$FILE/TESIS\\_WCyWM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/$FILE/TESIS_WCyWM.pdf)

Días, R. (2011). Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la Zona Montemorelos-Linares Nuevo León. México. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/88>

El Peruano. (28 de Marzo de 2015). Normas Legales. [elperuano.com.pe](http://elperuano.com.pe). Obtenido de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/dan-por-concluida-aceptan-renuncia-y-designan-gobernadores-resolucion-jefatural-n-0139-2015-onagi-j-1229965-1/>

Fuentes, I. (2014). Plan de Capacitación y el desempeño laboral de personal del proyecto especial Chavimochic en el año 2012. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/963>

Función Pública. (2015). Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. Departamento Administrativo, Bogotá. Recuperado el 27 de 02 de 2019, de [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3\\_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2)

García, M. (2013). Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. Escuela de Ingeniería y Sistemas de Comunicación. Chiclayo: Universidad Católica Santo Domingo Toribio Magrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/506/1/TL\\_Garcia\\_Echevarria\\_Maria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/506/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf)

Giron, O. (2013). Gobierno Electronico y acceso a la informacion. El Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Obtenido de [http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e\\_tesisoscargiron.pdf](http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e_tesisoscargiron.pdf)

Gobierno Federal. (2008). Guía de capacitación "Elaboración de programas de capacitación". México: Copyright. Recuperado el 22 de 02 de 2019, de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capacitacion\\_Anexo\\_1\\_250\\_1.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitacion_Anexo_1_250_1.pdf)

Gutiérrez & Rojas, Y. (2008). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO CREADOR DE CONDICIONES PARA LA APROPIACION DE LOS CIUDADANOS Y PROPICIADOR DE UNA CIUDADANÍA E IDENTIDAD CULTURAL EN VENEZUELA BASADA EN EL USO DE LAS TIC. UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE SUCRE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA, Cúmana. Obtenido de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3992/1/TESIS-gutierrez%20y%20rojas.pdf>

Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. BOGOTÁ. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf?sequence=1)

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2011). Elaboración del Plan de desarrollo de las Personas(PDP). Obtenido de Gerencia de desarrollo de capacidades y rendimiento :

<http://files.servir.gob.pe/WWW/files/GDCR/SERVIR-PDP-GuiaMetodologica.pdf>

- Lopez, M. (2014). Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el estado de Chile: factores institucionales que la dificultan. Santiago de Chile.
- Mavrommatis, H. (2011). Identificación de barreras para la implementación de la interoperabilidad organizacional en organismos de la Administración Pública Nacional Argentina bajo las oportunidades organizacionales del modelo de Gobierno Abierto: Caso de estudio ONTI. Buenos Aires.
- Mayurí, J. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación FEBAN, Lima 2006. Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2615>
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electronico del Peru. Lima - Peru: Pontifica Universidad Catolica del Peru. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6721>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). Instructivo para la Formulación de Indicadores. DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO, Lima. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presupuesto\\_publico/normativa/Instructivo\\_Formulacion\\_Indicadores\\_Desempeno.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presupuesto_publico/normativa/Instructivo_Formulacion_Indicadores_Desempeno.pdf)
- Molina, J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Facultad de Sistemas e Informatica. Lima-Peru : Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3743/1/Molina\\_gj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3743/1/Molina_gj.pdf)
- 30 Naser, A. (2011). El gobierno electronico en la gestion publica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Unidad de Innovación y Nuevas Tecnologías de la División de Desarrollo Productivo y Empresaria. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/EI\\_Gobierno\\_electronico\\_en\\_la\\_gestion\\_Publica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/EI_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf)
- Noda, S. (2017). Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Huánuco - Perú. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/813/T047\\_47909453T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/813/T047_47909453T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obregón&Otros. (2008). Capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos. Manual, MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, Habana. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual\\_de\\_capacitacion.\\_\\_tomo\\_ii.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual_de_capacitacion.__tomo_ii.pdf)
- Qian, L. &. (2008). Modelo de formación y desarrollo a implementar en las Universidades. Universidad Central de las Villa. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/index.htm>
- Ramírez, A. (2014). Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda

- Vista de la Unión Mexicana de Chiapas. México. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/98>
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=CqRHuCK>
- Rengifo, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16316/Rengifo\\_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sour, L. (2007). Evaluando al Gobierno Electronico. Economía, sociedad y territorio, 613-654. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/111/11102303.pdf>
- Superintendencia Nacional de Registros Públicos. (17 de Setiembre de 2014). Resolución del Superintendente de registros públicos- N°234-2014-SUNARP/SN. El Peruano, págs. 532858-532862.
- Universidad de La Frontera. (2016). Course Hero. (U. d. Frontera, Editor) Obtenido de [www.coursehero.com](http://www.coursehero.com): <https://www.coursehero.com/file/p1m1epm/el-nivel-de-recursos-de-los-que-se-dispone-o-bien-alcanzar-un-nivel-determinado/>
- Vilchez, C. (2016). Importancias de las firmas digitales en GE y modernización del Estado. Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Obtenido de [www.ongei.gob.pe/interoperabilidad/](http://www.ongei.gob.pe/interoperabilidad/): <https://www.indecopi.gob.pe/documents/99221/398982/PPT+ONGEI.pdf/03354e01-f1ac-4201-8fb1-07aeb8d3f817>