

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS  
QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA  
2023.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION  
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN:  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
ENRIQUE MANUEL HERNANDEZ GARCIA**

**LIMA – PERU**

**2025**

**GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS  
QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA  
2023.**

**ASESORA**

**AURA ELISA QUIÑONES LI**

ORCID: 0000-0002-5105-1188

**BACHILLER**

**ENRIQUE MANUEL HERNANDEZ GARCIA**

ORCID: 0009-0007-3270-1396

## **MIEMBROS DEL JURADO**

**DR. JUAN JULIO ROJAS ELERA**

Presidente

**DR. OMAR ABRAHAM AHOMED CHAVEZ**

Secretario

**MG. TULIO CESAR ESPINOZA CORONADO**

Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DERECHO PÚBLICO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis hijos: Gabriel y Matthew, a mi compañera y esposa quienes son mi motor y motivo en la vida, y por el cual empecé a realizar este trabajo de investigación, y dar este gran paso, en mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Aprovecho la oportunidad de agradecer a mi gran amigo compadre Daniel Lujan Zambrano, quien fue más que un gran amigo como lo es el, sino que además de ello me brindo ese apoyo moral que más necesitaba, para emprender este trabajo de investigación dándome siempre el animo a continuar en mi propósito y poder concluir este trabajo alcanzando mis metas trazadas. También debo agradecer a la universidad por la oportunidad de poder realizar mi trabajo de investigación en esta casa de estudio, y a aquellos docentes que han inspirado en mí, para poder reafirmar mi decisión en realizar esta investigación que marcara un precedente a través de los años.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
TITULO.....	ii
ASESOR Y TESISISTA.....	iii
MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
LÍNEA DE INVESTIGACION.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE.....	viii
INFORME DE ANTIPLAGIO.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Problema general.....	2
1.1.3 Problemas específicos.....	2
1.2 Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.3.1 Justificación.....	4
1.3.2 Importancia.....	5
1.4 Limitaciones en la Investigación.....	6
1.5 Delimitación del área de Investigación.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Teoría de los ciclos de vida de los documentos.....	10
2.3 Marco conceptual.....	10
2.4 Formulación de la hipótesis.....	18
2.4.1 Hipótesis general.....	18
2.4.2 Hipótesis específicas.....	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
3.1 Aspectos metodológicos.....	20
3.1.1 Tipo de investigación.....	20
3.1.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	21
3.2 Escenario de estudio.....	22
3.3 Participantes.....	22

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Rigor científico .....	23
3.6 Procesamiento de la información.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	24
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
4.1. Resultados .....	25
<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>5.1 Discusión .....</b>	<b>33</b>
5.2 Conclusiones .....	37
5.3 Recomendaciones.....	38
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN... ..</b>	<b>39</b>
Referencias bibliográficas.....	39
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N° 1 Matriz de categorización.....	42
ANEXO N° 2 Consentimiento informado.....	44
ANEXO N° 3 Guía de entrevistas.....	52
ANEXO N° 4 Tablas de entrevistas.....	80



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

FECHA: 28/05/2025

NOMBRE DEL AUTOR: ENRIQUE MANUEL HERNÁNDEZ GARCÍA

ASESORA: AURA ELISA QUIÑONES LI

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( X )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

**"GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 7 %

Conformidad Autor:

Nombre: Enrique Manuel Hernández  
García  
DNI: 25770988  
Huella:

**Conformidad Asesor:**  
Nombre: Aura Elisa Quiñones LI  
DNI: 07721447



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.gramd.com.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.computerworld.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorioslatinoamericanos.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>Submitted to Universidad Abierta para Adultos</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## RESUMEN

La presente investigación es acerca de las brechas que generan el uso del propio idioma materno de los administrados ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), por lo que se buscó, la forma de responder algunas interrogantes respecto a hasta qué punto se sentiría aislado, discriminado o afectado el administrado al usar su idioma materno, y si esto constituye una violación a sus derechos. En el primer capítulo se estudio acerca del planteamiento del problema, en el segundo capítulo se expuso el marco teórico, y como tercer capítulo se desarrolló la metodología empleada. Al finalizar el presente trabajo de investigación se presentó las conclusiones y se dará algunas recomendaciones acerca del tema tratado.

**Palabras clave:** Gestión, Eficiencia, Satisfacción, Celeridad.

## **ABSTRACT**

The present investigation is about the gaps generated by the use of the native language of those administered before the National Superintendency of Public Records (SUNARP), so a way was sought to answer some questions regarding to what extent they would feel isolated, discriminated against or affected the administration by using their native language, and if this constitutes a violation of their rights. In the first chapter, the problem statement was studied, in the second chapter the theoretical framework was presented, and in the third chapter the methodology used was developed. At the end of this research work, the conclusions were presented and some recommendations were given about the topic discussed.

Keywords: Management, Efficiency, Satisfaction, Speed.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación está relacionada con todos los administrados que no hablan español ya que generaría una brecha entre la administración pública y los usuarios, y podríamos decir que se sentirían discriminados. El tema general del cual he decidido investigar se puede plantear de la siguiente manera: Determinar cómo influye la Gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023. Mediante esta investigación, se desea gestionar el uso de la propia lengua de los administrados que no hablan español ante nuestra administración pública.

Es así que el uso exclusivo del idioma español afecta derechos., y finalmente, se expuso las conclusiones del trabajo de investigación, en las cuales se pudo mostrar los resultados de los objetivos.

La gestión de registros públicos es una función esencial de la administración pública que asegura la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia en la provisión de servicios gubernamentales. En regiones culturalmente diversas, como Ica, Perú, la gestión de registros públicos enfrenta desafíos particulares debido a la presencia de comunidades quechua hablantes y de habla inglesa. Este contexto plurilingüe requiere enfoques innovadores que garanticen la inclusión lingüística y cultural, mejorando así la interacción entre los administrados y el Estado.

Ica, conocida por su rica herencia cultural y su diversidad demográfica, es hogar de una significativa población quechua hablante, así como de residentes y turistas de habla inglesa, gracias a su creciente industria turística y vínculos comerciales internacionales. En este entorno, los registros públicos deben adaptarse para servir eficazmente a todos los grupos lingüísticos, asegurando que los ciudadanos tengan un acceso equitativo a la información y los servicios. A pesar de los esfuerzos gubernamentales para promover la

inclusión lingüística, las barreras idiomáticas siguen siendo un obstáculo significativo para muchas comunidades en Ica. Los administrados quechua hablantes a menudo enfrentan dificultades para acceder a servicios esenciales debido a la falta de formularios y documentos en su lengua materna, así como a la escasez de personal capacitado en el idioma quechua. Simultáneamente, la creciente presencia de hablantes de inglés, impulsada por el turismo y el comercio, subraya la necesidad de ofrecer servicios en inglés para facilitar el acceso y la eficiencia en la gestión de registros.

Este presente trabajo explora la gestión de registros públicos en la región de Ica, con un enfoque en cómo las diferencias lingüísticas impactan la calidad y accesibilidad de los servicios para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A observancia de la súper intendencia nacional de registros públicos, se pudo advertir que esta entidad pública del estado no posee una adecuada gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica. Además del posible uso de formularios doblados en otra lengua para uso de los administrados los cuales no hablan español y en relación a ello, tampoco poseen un sistema bilingüe ya que de esta manera se recortan los derechos de inclusión que son un tema de interés a nivel mundial, y si nosotros hacemos participe a nuestra constitución política del estado se podría decir que no se estaría garantizando el acceso a las entidades del estado por los administrados que no hablan la lengua española se estaría generando una brecha entre los administrados de no habla español.

Debemos agregar que tampoco existe “en la página web” de la súper intendencia de registros públicos información o plataforma alguna que pueda servir como fuente de información a los administrados que no hablan español a nivel nacional, esto produce un antecedente la cual me motivo para poder realizar esta investigación inédita, y poder satisfacer esta necesidad para todos aquellos administrados que no hablan español en el territorio nacional. En mi propia experiencia al haber estado en algunos países donde no se habla el español, las entidades públicas del país que he visitado por asuntos laborales, tienen un sistema de atención donde el administrado tiene acceso a las entidades públicas del estado ya sea en su propio idioma como son el inglés, español, francés, chino mandarín.

Esto nos pone en reflexión con nuestra propia realidad, donde nosotros poseemos problemas con nuestros propios nacionales que hablan quizás el quechua, aimara, misquito etc. Y que estos no puedan acceder a los

servicios públicos del estado por una sencilla razón, que tenemos una brecha idiomática entre los administrados.

Es por ello que me atrevo a mencionar que debemos gestionar e implementar este sistema bilingüe en las entidades públicas del estado, para el libre acceso de todos los administrados que no hablan español, y a esos extranjeros que viven e invierten en el país y son personas económicamente activas.

Además, cabe recalcar que se estaría brindado un servicio de calidad con eficacia y eficiencia y sobre todos los puntos de discusión se estaría realizando la inclusión social. Ya que a falta de un sistema inclusivo que atienda a las necesidades lingüísticas de todos los administrados puede perpetuar la exclusión y la desigualdad en el acceso a los servicios públicos.

Por otro lado, los administrados que hablan quechua o ingles pueden enfrentar dificultades para comunicarse eficazmente con el personal de SUNARP lo que podría producir malos entendidos y cometer errores en la tramitación de documentos y solicitudes.

La falta de algunos materiales informativos en quechua e ingles limita el poder acceder a los servicios de la SUNARP. Y también la falta de capacitación del personal puede afectar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

#### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **1.1.2 Problema general**

¿Determinar cómo es la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?

#### **1.1.3 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?

### **Problema específico 2**

¿Cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?

### **Problema específico 3**

¿Cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

#### **1.2.3 Objetivo específico 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

**1.2.4 Objetivo específico 2** Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

### 1.2.5 **Objetivo específico 3**

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

## 1.3 **Justificación e importancia de la investigación**

### 1.3.1 **Justificación**

#### **Justificación**

Se justifica la presente investigación al haberse realizado un análisis y observación sobre las problemáticas que poseen los usuarios quechua hablantes y otros de habla inglesa, esta se basó, en el estudio de la súper intendencia nacional de registros públicos para poder saber si esta entidad posee una gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

El trabajo de investigación tuvo un sustento práctico y analítico y que busca solucionar las problemáticas que encuentran los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica, y que esta situación genera una brecha social afectando el Derecho al libre acceso a las entidades públicas del estado.

La presente investigación busco proponer una gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023. La situación descrita no solo afecta la eficacia de la administración pública, sino que también tiene implicaciones más amplias para la equidad social y la cohesión comunitaria. En un contexto donde el acceso a los servicios gubernamentales es desigual, se perpetúan las disparidades socioeconómicas, y se socavan los derechos de las minorías lingüísticas. Abordar estas barreras es fundamental para avanzar hacia

un sistema más justo e inclusivo que respete y refleje la diversidad lingüística de la región Ica 2023.

El Perú ha suscrito diversos tratados y convenios internacionales que promueven los derechos lingüísticos, implementar un sistema de atención que incluya a los quechua hablantes y de habla inglesa sería un gran paso al cumplimiento de las normas internacionales.

### 1.3.2 **Importancia**

La importancia en la presente investigación radica que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) de Perú no tiene actualmente información en su página web específicamente dirigida a administrados en idiomas como el quechua o inglés. Los servicios disponibles en línea, como el certificado literal de partida registral y otros trámites populares, están principalmente en español. Esto refleja una falta de acceso multilingüe, lo cual puede ser una barrera significativa para las comunidades quechua hablantes y para los usuarios de habla inglesa.

Esto quiere decir en que a la fecha no se encontró implementada una gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa. El presente trabajo tiene una gran importancia que se deberá tomar en consideración al momento de analizar la situación de todos los administrados, que no poseen la accesibilidad a los registros de bienes inmuebles debido a que existe una brecha entre la entidad y ellos por la razón de la lengua o idioma.

Esta situación resalta la necesidad de desarrollar políticas inclusivas que aborden las brechas lingüísticas en la administración pública, especialmente en una nación multicultural como Perú. Iniciativas de este tipo podrían incluir la traducción de formularios y la oferta de servicios de atención en lenguas indígenas y extranjeras.

#### **1.4 Limitaciones en la investigación**

Las limitaciones en la presente investigación son la poca información entre tesis y artículos científicos que existe en relación a la problemática planteada. Podemos agregar que los entrevistados pueden mostrar algunos sesgos en las respuestas planteadas en la entrevista, debido a factores de temor a repercusiones en su trabajo o la desconfianza en el investigador o quizás la poca comprensión de las preguntas, esto podría causar afectación a la validez de los datos recabados. Es por ello que podría concluir que obtener la colaboración de la SUNARP para poder obtener información puede ser un poco complejo, debido a las restricciones administrativas que existe y además la falta de disposición para participar en estudios limitan el obtener información valiosa.

#### **1.5 Delimitación del área de investigación**

El estudio se realizó en la ciudad de Ica.

##### **Delimitación temporal:**

La presente investigación se realizó en el año 2023.

##### **Delimitación espacial:**

La presente investigación se realizó con documentación pública de la página web de la Súper Intendencia Nacional Registros Públicos año 2023. **Delimitación social:** La investigación comprendió a los administrados que no hablan castellano y a los servidores públicos que laboran en esta entidad pública del estado en la ciudad de Ica.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Se realizo una búsqueda a nivel internacional y nacional con el propósito de sustentar el presente trabajo de investigación.

#### **Antecedentes a Nivel Internacional**

Mejía (2016), Universidad EAFIT Colombia, (SITEAL), en su trabajo de investigación explica y considera que es un tema de competitividad para el futuro de los niños y jóvenes del país el poder alcanzar un dominio de la lengua inglesa. Es por ello que el autor de este trabajo de investigación determina la brecha existente en el nivel de inglés entre los colegios del sector público y los del sector privado.

Cedamano (2018), Universidad Complutense de Madrid España, señala en su tesis que busca el libre acceso de los administrados que no hablan español al poder tener la oportunidad del uso de su propia lengua en la zonas urbanas y rurales y alejados del Perú.

Figuroa (2019), Universidad de Guadalajara México, concluye en su tesis que se debe aplicar una estrategia de comunicación en la sociedad para poder mejorar la comunicación entre los países de “España, Estados Unidos y México”. Además de ello el mencionado autor determina que si se eliminan las barreras idiomáticas facilitarían la accesibilidad al sector salud muy a pesar que se hablen diferentes lenguas o idiomas, que se convierte en una limitación para aquellos que necesitan asistencia de salud.

Abril y Martin (2011), Universidad de Granada España, mencionan que el gran impedimento es la comunicación como obstáculos propiamente dichos en el libre acceso al sistema de salud de todas las personas que

emigran a España. También los autores mencionan en adición a esto que, España ha a través en corto tiempo de ser un país emisor a ser un país receptor de personas que emigran a España en gran escala. Como efecto de todo esto, los autores mencionan que todos los países nos hallamos en una sociedad multilingüe y que las entidades públicas del estado no estuvieron listas para tal momento. Es cierto que el marco jurídico en España reconoce desde su creación las diversas identidades tanto culturales como lingüísticas del país, y poder sensibilizar sobre la barrera del idioma y que todos los ciudadanos tengan libre acceso al sector salud.

Geller (2020) Este autor en su trabajo de investigación explora cómo la utilización de la lengua materna puede influir grandemente en la eficacia y la inclusión de los administrados en la administración pública. Hornberger (2020) University of California, el autor de esta tesis investigo a las barreras lingüísticas que afectan a los inmigrantes en los Estados Unidos al tratar de acceder a los servicios públicos. Esto se enfoca en las dificultades de comunicación en los sectores públicos de la salud y la justicia, y este investigador propuso soluciones para mejorar la inclusión y la equidad lingüística.

Rivera (2019) Columbia University el autor de esta investigación refiere de cómo las barreras lingüísticas afectan grandemente a los inmigrantes hispanohablantes en el sistema de justicia estadounidense. En su tesis discute las necesidades de intérpretes y traductores para garantizar un acceso equitativo a la justicia.

### **Antecedentes a Nivel Nacional**

Rojas (2019). El autor de esta tesis titulada “El uso del propio idioma en no hablantes de español como Derecho ante la Administración pública” el autor explica como en la súper intendencia nacional de registro públicos, existe una serie de obstáculos para los usuarios quechua hablantes, al tratar de acceder a los servicios de la entidad, y

además por la carencia del conocimiento del idioma por parte de los servidores públicos que laboran en la mencionada entidad.

Henríquez (2021) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Esta tesis aborda las dificultades lingüísticas que enfrentan los hablantes de quechua al interactuar con el sistema judicial en Perú. Se analiza cómo la falta de intérpretes y documentos en lenguas indígenas limita el acceso a la justicia.

Montesino (2020). Este autor menciona en su tesis la cual realizó sobre el acceso a la justicia denominada “el diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para las minorías lingüísticas”, aportes del autor que fueron luego publicadas en el portal jurídico interdisciplinario POLEMOS (2012), donde el autor publica dos noticias relacionadas estrechamente de todas aquellas que son lenguas originarias y que estas noticias han trascendido al haber sido difundidas en diversas notas de prensa recientemente en el país.

Debido a toda esta trascendental noticia se ha creado el primer que fue el Poder Judicial y la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. provincia de Víctor Fajardo, ocho diez hablan, esta medida permitiría a todos estos pobladores.

Praeli (2018), Tesis Universidad de Lima el autor menciona que es necesario regular las traducciones ante OSCE, ya que se encuentran una serie de documentos en otros idiomas que los postores necesitan interpretar para poder cumplir con los requisitos exigidos en las entidades respectivas si ellos desearan brindar sus servicios o productos al estado ya que estos son muy requeridos.

Martínez (2020) Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú este autor investigó cómo las diferencias lingüísticas afectan enormemente a la eficiencia y eficacia de los servicios públicos en

especial en las regiones andinas de Perú, proponiendo algunas políticas para mejorar la comunicación y la inclusión de lenguas indígenas en la administración pública.

Espinoza (2018) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa el mencionado autor de esta tesis analizo la efectividad de las políticas lingüísticas actuales en Perú y cómo podrían mejorar al reformarse para reducir las actuales brechas de comunicación que existen entre el Estado y los administrados de las comunidades que hablan lenguas indígenas.

## 2.2 Bases teóricas

Existe diferentes conceptos y teorías por parte de profesionales que son especialistas sobre documentos de gestión de registros como:

Bearman (1994) el cual ha realizado importantes aportes a la teoría de los ciclos de vida de los documentos y que mediante sus investigaciones y publicaciones. Destaca en su trabajo la relevancia de una gestión sistemática de los registros desde su creación hasta su disposición final, garantizando que se mantengan accesibles y utilizables a lo largo del tiempo. Bearman subraya la importancia de establecer políticas y procedimientos claros para la gestión de registros, que incluyen la clasificación, la retención y la disposición adecuada. Además, resalta el valor jurídico de los documentos, ya que permiten certificar derechos u obligaciones de la administración pública o de los ciudadanos, como demandas, contratos y convenios.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Empleo de formularios de gestión:

Chávez (2022) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el autor analizo la falta de estandarización en los formularios de gestión utilizados en el sector público peruano y su impacto en la eficiencia

administrativa. Este investigador propone un modelo único para la estandarización de formularios, con el objetivo de mejorar la coherencia y simplificar los procesos administrativos en las entidades gubernamentales. menciona que el documento llamado formulario es el cual facilita la consignación de datos de una manera eficaz esta contiene espacios los cuales deben ser rellenos con la información requerida de alguna persona y para propósito en específico.

Los formularios documentos de gestión ante la administración pública, que ofrecen versatilidad en el propósito de un trámite que desean y necesitan realizar las personas, en virtud a ello se estaría innovando ingresos y de que se estaría cobrando por este servicio, y a su misma vez, cabe de suponer, que, se estaría trabajando bajo una estandarización de criterios en la tramitación para todo el territorio nacional para aquellos usuarios que utilizan su lengua originaria.

Para la administración pública, la gestión de formularios para todas sus oficinas generaría rapidez en todos sus trámites tanto en su registro como en la tramitación del mismo.

Por otro lado, el poder gestionar estos formularios, significaría también el poder registrar esta información útil para perfeccionar el servicio a todos los administrados que no hablan español, y además para poder conocer todas las necesidades reales de los usuarios que utilizan su propio idioma.

Al final de cuentas, lo que todos los usuarios necesitan es que le puedan atender sus necesidades en su propia lengua, cuando van a realizar o tramitar algún documento, con la rapidez y versatilidad que este trámite necesite, en adición a ello que la tramitación sea fácil y para la administración pública significaría también una mayor agilidad en el proceso debido a la brecha idiomática que pueda existir, esto quiere decir celeridad en todos los tramites a realizar, ya que todos los usuarios solicitarían de una manera correcta, concreta, clara, y de

manera similar. En mi apreciación personal la gestión de formularios en la lengua o idioma del usuario facilitaría grandemente el proceso de cualquier trámite ante las entidades públicas del estado, ya que las exigencias de todas las entidades ubicadas en la región Ica, es el español.

### **2.3.2 La gestión de un sistema bilingüe:**

Jiménez (2022) Universidad Nacional Mayor de San Marcos en este trabajo el autor define cómo la gestión de sistemas bilingües en instituciones educativas rurales de Perú enfrenta una serie de desafíos y oportunidades únicos. La investigación se centra principalmente en comunidades quechua-hablantes y analiza cómo la implementación de un sistema educativo que incluye tanto el español como el quechua puede influir en el rendimiento académico, la preservación cultural y la identidad de los estudiantes., resultaría en una mejor calidad de educación.

A lo que respecta a una educación bilingüe en todo el mundo se está viviendo estas mismas tendencias de competitividad mucho aun en los países asiáticos y como referencia el país de China. País en el cual por razones de trabajo estuve por tres años conviviendo en esa sociedad, estas tendencias son desde muy temprana edad, empiezan desde los colegios hasta llegar a la universidad. Los gobiernos asiáticos apuestan por un futuro diferente para sus ciudadanos, dándole relevancia a la tecnología, pero a su vez al aprendizaje de varios idiomas, que podrán ser usados cuando estos estudiantes terminen sus carreras y lo puedan aplicar en su vida profesional tanto dentro del país como también fuera de este.

Cedamano (2018) Universidad Nacional Mayor de San Marcos menciona la importancia de los formularios de gestión en las entidades

públicas y privadas, enfocándose en el caso de estudio de sistemas bilingües y las barreras lingüísticas. El autor menciona que es esencial para poder comprender cómo la correcta definición y gestión de formularios puede influir en la efectividad de los procesos administrativos en un entorno multilingüe.

### **2.3.3 Eficiencia:**

Ávila (2023), La eficiencia esta denominada como la realización de un hecho utilizando los recursos menos posibles y además, tomar un menor tiempo en la realización de este. Tomando como premisa de esta aportación de lo que respecta al significado de eficiencia, si definimos la eficiencia podríamos decir que es, la eficiencia se alcanza a través de la utilización de llegar a alcanzar único objetivo. Según el concepto de la eficiencia organizacional es aquella que está estructurada para llegar a lograr un objetivo con un mínimo de costos y consecuencias no deseados en la realización de este. Debemos mencionar que la “Real Academia Española” menciona que la eficiencia es la autoridad de utilizar algo para conseguir un resultado determinado.

Menciona además que “la eficiencia es el obtener los mayores resultados con la mínima inversión”.

### **2.3.4 Accesibilidad:**

Según “Real Academia Española”, es disfrutar de algo por todos los ciudadanos. Según Alonso (2003). También lo define como la “movilidad, comunicación y comprensión”; que se podrían sujetar a ciertas limitaciones. Además, se crea un modo de poder acceder a la información por los usuarios, indistintamente de sus incapacidades de entendimiento. Y esta referida “fácil acceso por cualquier persona”.

Cachicatari (2019) a través del uso de la lengua las comunidades o poblaciones de lenguas originarias mantienen viva su historia y cultura.

Es por ello en ese orden estas comunidades o poblaciones tienen Derecho al libre acceso como es la educación, la salud y demás que la Administración Pública ofrece a sus administrados.

Cedamano (2018). Menciona que no quieren realizar un reconocimiento de todas las lenguas originarias de todo nuestro territorio peruano, en adición a ello el derecho lingüístico no es bien reconocido por los servidores públicos, como tampoco por algunos de los administrados. Todos los servicios públicos básicos que son de gran necesidad y que principalmente son de mero trámite deben ser tramitados también en otros idiomas originarios.

Debemos mencionar que en la administración pública se debe velar por la calidad de servicio que brinda y su efectividad al realizar cualquier trámite, y además ofrecer la amabilidad que corresponde por parte de sus servidores públicos que tiene el contacto directo con los administrados.

Es realmente importante demostrar el respeto necesario hacia aquellos administrados que no hablan español ya que debe prevalecer el derecho que estos poseen, además de ello manteniendo todos los idiomas y lenguas del territorio peruano realizando la difusión, recuperación, y revitalización de cada una de ellas.

### **2.3.5 Gestión de traductores:**

Nino (2021) en su trabajo de investigación menciona que la implementación de traductores tiene una gran importancia en la gestión ofrece algunas sugerencias sobre cómo integrar de manera efectiva los traductores automáticos en los sistemas de gestión pública, incluyendo la capacitación de los servidores públicos y la continua mejora de las herramientas de traducción su trabajo destaca la importancia de la tecnología en la administración pública y proporciona un análisis crítico de cómo los traductores automáticos pueden

contribuir a una mayor inclusividad y accesibilidad en la comunicación gubernamental. Esto quiere decir que es de mucha utilidad que se gestionen traductores los cuales faciliten la comunicación entre los usuarios que no hablan español y la administración pública.

#### **2.3.6 Incluir la gestión de un servicio bilingüe:**

Según Jiménez (2017), incluir en el sistema un idioma que se hable en este mundo globalizado como es el inglés. Cabe recalcar que no solamente tenemos problemas lingüísticos con nuestros nacionales quienes requieren de los servicios públicos del estado, sino que también podemos mencionar aquellos ciudadanos que no son nacionales pero que no hablan español y también requieren del uso de estos servicios para satisfacer sus necesidades de la vida misma viviendo en un territorio o país que no es el suyo.

Es así que la gestión de formularios estén en las diferentes lenguas que se hablan en nuestro país, que los formularios estén en las diferentes lenguas que se hablan en nuestro país, indudablemente el uso de estos formularios doblados a otros idiomas o lenguas ayudarían grandemente al acceso de los servicios de la administración Pública por aquellos administrados que no hablan español, y estaríamos respetando sus derechos fundamentales como personas de un sistema social activo.

#### **2.3.8 Incluir a la gestión un idioma:**

Según López (2009) investigo sobre políticas lingüísticas y derechos indígenas mencionando en su investigación sobre la inclusión de lenguas indígenas en la educación y la gestión pública. Debemos considerar que se incluya el idioma inglés que se habla en este mundo globalizado como es el inglés, es así que se debe incluir en el sistema un idioma que se hable en este mundo globalizado como es el inglés, cabe recalcar que no solamente tenemos problemas lingüísticos con nuestros nacionales quienes requieren de los servicios públicos del

estado, sino que también podemos mencionar aquellos ciudadanos que no son nacionales pero que no hablan español y también requieren del uso de estos servicios para satisfacer sus necesidades de la vida misma viviendo en un territorio o país que no es el suyo.

#### **2.3.9 Capacitar:**

Según Vargas (2019) analiza el rol clave que juega la capacitación continua en el desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo en el sector público. Se debe capacitar a los funcionarios públicos en este nuevo sistema de inclusión, para el análisis capacitar a los funcionarios públicos en este nuevo sistema de inclusión se romperían brechas de comunicación, donde el ciudadano pueda interactuar con servidor público sin temor a no ser entendido o discriminado poder romper estas barreras lingüísticas para poder acceder a los servicios públicos que ofrece el estado en beneficio del bien común.

#### **2.3.10 Charlas informativas:**

Según Guerra (2020) analiza cómo la implementación de estas charlas mejora el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. Sobre el nuevo sistema bilingüe, al realizarse estas charlas informativas del nuevo sistema bilingüe en las comunidades o poblados donde no se habla el español estaríamos realizando la inclusión directa de todos aquellos administrados que necesitan realizar trámites.

y que por el motivo de no hablar español se priven estos derechos fundamentales inherentes a la persona.

De proveer el servicio a personas que no hablan español, proveer el servicio a personas que no hablan español, sería efectivamente una ayuda y un gran cambio debemos pensar a futuro en contratar personal idóneo para poder atender a los administrados que no pueden comunicarse en español, de esta forma no estaríamos discriminando negativamente a aquellos administrados que requieren del acceso a los servicios públicos del estado.

### **2.3.12 Canales de atención online:**

Según Vargas (2021) analiza cómo la incorporación de plataformas digitales puede mejorar la eficiencia y accesibilidad en los servicios públicos. Implementar un servicio online en la lengua del administrado esta implementación de canales online o electrónicos de atención en la página web, aliviaría y ofrecería la accesibilidad por cuestiones de tiempo territorio y en la lengua propia del usuario, facilitando a los administrados que no hablan español un libre acceso. Ya que se ha revisado la página web de la Súper Intendencia de registros Públicos y esta no posee tal servicio.

### **2.3.13 Gestionar formularios online:**

Según Quispe (2019) analiza cómo el uso de plataformas digitales puede optimizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos en el Perú. La gestión de formularios online en las lenguas o idiomas del administrado, ayudaría inmensamente al usuario, que necesita realizar algún trámite, podría ser un buen inicio para la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos.

Inclusión, según "UNESCO".es el libre acceso equitativo.

Administrado, es aquel ciudadano que necesita tramitar alguna documentación en cualquier oficina del sector público a través de una solicitud ante estas entidades del estado.

Administración Pública, Según Rojas (2015) menciona que es el primer instrumento jurídico que se ha desarrollado con los principios fundamentales de una organización y que comprende a un grupo de organizaciones públicas.

## **2.4 Formulación de la Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La gestión de formularios y un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos mejorara significativamente el servicio de los administrados que no hablan español. Además, mejorará significativamente la accesibilidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, reduciendo las barreras lingüísticas y culturales que enfrentan los administrados quechua hablantes y de habla inglesa.

#### 2.4.2 **Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Se lograría eficiencia en la atención con los formularios bilingües. Además, la implementación de formularios en quechua e inglés reducirá significativamente los errores y malentendidos en los trámites de registros públicos, mejorando la precisión y eficiencia en la atención de los administrados quechua hablantes y de habla inglesa.

##### **Hipótesis específica 2**

Se lograría accesibilidad en la atención con la gestión de formularios bilingües de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos. Además, con la capacitación de personal bilingüe en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) aumentará la satisfacción del usuario entre los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejándose en una mayor confianza y percepción positiva hacia la entidad.

##### **Hipótesis específicas 3**

Se lograría la implementación de traductores en la atención, con el empleo de formularios la cual se relaciona

significativamente con la gestión de un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos. Además, la integración de un sistema bilingüe (español-quechua/inglés) en las plataformas digitales de la Sunarp incrementará el acceso y uso de servicios en línea por parte de administrados quechua hablantes y de habla inglesa, disminuyendo la necesidad de atención presencial.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Al respecto, Creswell (2013), define la investigación cualitativa como un enfoque que busca explorar y entender el significado que los individuos o grupos asignan a un problema social o humano. Creswell destaca que los estudios cualitativos suelen ser inductivos, exploratorios y basados en la experiencia de los participantes.

El tipo de investigación se centró en una metodología de tipo básica, ya que se busca entender el fenómeno complejo explorando percepciones, experiencias. (Palacios, 2020).

El presente trabajo de investigación estuvo referido a una investigación cualitativa, ya que la investigación busco encontrar una solución a una inobservancia de nuestra administración pública, y que tiene un análisis basado en la observancia del problema actual de todos los administrados que no hablan español y necesitan acceder a los servicios de la Súper Intendencia de Registros Públicos.

#### **3.1.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

El nivel del presente trabajo de investigación es descriptiva explicativa.

**Categorías:**

**Gestión para el registro público:**

La gestión de los registros públicos se refiere al conjunto de procesos y actividades destinadas a organizar, mantener, y proteger los documentos y datos que se registran en instituciones gubernamentales para garantizar su accesibilidad y exactitud. Estos registros incluyen una amplia gama de documentos, como actas de nacimiento, escrituras públicas, registros de propiedad, y documentos judiciales, entre otros.

**Subcategorías:**

**Tramite de documentación:**

se refiere al proceso administrativo mediante el cual se gestionan y procesan documentos y solicitudes en una organización o institución. Este proceso incluye todas las actividades necesarias para que los documentos sean revisados, aprobados, archivados, y, en su caso, entregados a los administrados solicitantes o a otras partes interesadas.

**Registro de bienes:**

Es un sistema administrativo y legal diseñado para documentar y mantener un registro detallado de la propiedad y otros activos de una persona o entidad. Este registro permite la identificación, control y protección de los bienes, y es fundamental para la gestión y transferencia de propiedades y activos.

**Titulación:**

Es el procedimiento para poder obtener un documento legal que certifica que una persona o entidad es la propietaria de un bien inmueble.

**Matriz de categorización Anexo 1**

### **3.2 Escenario de estudio:**

El escenario de estudio comprendió a una entidad pública que su función principal es de registrar los bienes muebles e inmuebles de los administrados brindando seguridad jurídica a los propietarios en la ciudad de Ica. Ya que cabe mencionar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) es la entidad responsable de la organización, control y supervisión de los registros públicos en Perú. Esta institución juega un papel crucial en la gestión y protección de derechos relacionados con la propiedad, identidad, vehículos, y otros bienes, siendo una pieza fundamental para la transparencia y eficiencia del estado peruano. Además, debido a la inmigración frecuente de administrados quechua hablantes y otros de habla inglesa a la región Ica, la entidad debe estar preparada para afrontar el reto de una atención de calidad a estos administrados específicamente.

### **3.3 Participantes:**

#### **Inclusión:**

En el presente trabajo de investigación se incluyó a todos aquellos servidores públicos de la entidad que laboran en la región de Ica, y su función es la de registrar los bienes muebles e inmuebles de los administrados y principalmente de los administrados que no hablan el castellano, y tienen contacto directo con los usuarios diariamente y especialmente en oficinas ubicadas en regiones de alta prevalencia quechua hablante y áreas urbanas con muchos angloparlantes.

### **Exclusión:**

En el presente trabajo de investigación se excluyeron a todos aquellos administrados que no son quechua hablantes o de habla inglesa, y servidores públicos que no pertenecen a esta entidad y que su función principal no es la de registrar bienes muebles e inmuebles en la región Ica.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista poder obtener información objetiva, según Creswell (2017), ha realizado numerosas investigaciones a lo largo de su carrera, pero su mayor impacto ha sido en el desarrollo y sistematización de enfoques metodológicos que son ampliamente utilizados en las ciencias sociales y de la educación. es un autor destacado en el campo de la investigación, particularmente conocido por sus contribuciones a los métodos de investigación cualitativa, cuantitativa y mixta. Sin embargo, Creswell no es conocido por una investigación específica realizada en un solo año, sino por sus numerosos libros y publicaciones a lo largo de su carrera.

### **3.5 Rigor científico:**

Se obtuvo información siguiendo una guía de entrevistas, a los servidores públicos que laboran en la entidad para de esta forma obtener la información de la misma entidad con la colaboración de cada uno de los entrevistados que tienen un contacto directo con los usuarios y que además laboran en la misma entidad, lo cual es el objeto del trabajo

de investigación obteniéndose la información que es útil para poder determinar la gestión de un sistema para los quechua hablantes y de habla inglesa en la región Ica 2023.

**3.6 Procesamiento de la información.** Se utilizó guía de entrevistas para determinar la problemática de la entidad. Alegre (2022), Alegre señaló que en una entrevista puede haber preguntas de diferentes tipos y que va depender del objetivo del estudio. En ese sentido la presente investigación se realizó la entrevista para luego procesarla, analizarla, ver las coincidencias y diferencias entre los entrevistados.

**3.7 Aspectos éticos:** El investigador, respetara los derechos de los autores que se citen. Esta investigación se dio prioridad al estilo APA séptima edición. Arguedas (2020), señaló que los participantes tienen autonomía para su opinión y participación lo que significa que pueden continuar o retirarse en cualquier momento del estudio. También se ha tomado el código de ética de la universidad UPSJB.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados

En el presente estudio se realizó la recolección de información mediante los instrumentos cualitativos denominados guía de entrevista y análisis documental que coadyuvaron al cumplimiento de propósitos determinados. A efectos de disponer de un orden, se consideró la presente codificación:

**Tabla 3: codificación de entrevistados**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Profesión/Grado de instrucción</b>	<b>Código</b>
Loayza Rivas		
Luis Alberto	Sunarp	<b>E1</b>
Donayre Trujillo	Sunarp	
Piero Armando	Operador	<b>E2</b>
Angulo León		
Lizabeth	Sunarp	<b>E3</b>
Jackeline	Cajera	
Ríos Palomino	Sunarp	
Ayrton Rafael	Analista	<b>E4</b>
Mamani Tito	Sunarp	
Luigui Emerson	Administrativo	<b>E5</b>

Fuente: Elaboración propia

Se pudo comprobar que los entrevistados en su totalidad son profesionales de la carrera de Derecho, que laboran en la Sunarp, y además tienen una relación con el tema tratado en torno a su área de trabajo. Bajo este mismo

concepto, se pudo verificar que si cumplieron con responder la entrevista a través de la guía de entrevista instrumento que facilitó la recolección de información necesaria para poder llevar a cabo de conformidad la entrevista. En relación a las entrevistas se lograron los siguientes resultados para el Objetivo General.

**Tabla 01 OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.
--

Pregunta	Respuesta E-1	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.	Sin embargo, dentro de la institución que laboro hay personal que maneja el idioma.	Sería fundamental implementar servicios bilingües y multiculturalmente sensibles. Esto incluiría la capacitación del personal en competencias interculturales, la contratación de traductores e intérpretes calificados, y la producción de documentos oficiales en quechua e inglés, además del español. Asimismo, sería clave promover campañas de sensibilización y educación sobre la importancia del acceso equitativo	Priorizando campañas registrales donde nos podamos acercar a los administrados quechua hablantes y de habla inglesa donde podamos explicarles los distintos servicios gratuitos y bajo el pago de tasas que ofrecemos.	Se podría lograr a través de una capacitación constante brindada por parte de la Institución.	Para lograr una buena gestión en el registro público se tendría que priorizar la capacitación constante de las lenguas señaladas para así poder tener mejores resultados.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario capacitar a los operadores que brindan la atención y el servicio a los administrados quechua e inglés hablantes para una buena gestión en los registros públicos priorizando las campañas registrales para lograr una buena gestión por parte de los servidores públicos en la oficina registral, y de esta forma eliminar esta

brecha entre los administrados quechua e inglés hablantes y la superintendencia de registros públicos.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con programas de capacitación y personal que tenga conocimiento del idioma quechua e inglés, para poder brindar un mejor servicio a los administrados y de esta forma se pueda cumplir con las metas trazadas por los servidores públicos en su entorno laboral de las diferentes áreas que esta entidad posee, y finalmente cumplir con la atención a los ciudadanos que requieran el presente servicio, con lo que se estaría cumpliendo con el objetivo general de la presente investigación en relación a la influencia de la gestión para los administrados.

**Tabla 02 OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Pregunta	Respuesta E-7	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-6	Respuesta E-5
6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.	Claro que si es un gran problema el no poder comunicarse y es necesario incluir en las entidades educativas también la enseñanza del idioma quechua.	Sí, es probable que los quechua hablantes y de habla inglesa enfrenten dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público. Estas dificultades pueden surgir debido a la falta de personal capacitado en estos idiomas, la ausencia de documentos y formularios en quechua e inglés, y la falta de servicios de traducción e interpretación. Además, la limitada sensibilización del personal sobre las necesidades culturales y lingüísticas de estos grupos puede exacerbar las barreras de comunicación, dificultando el acceso equitativo a los servicios públicos y la resolución eficiente de sus trámites.	Si, pues todos los servidores no conocen dichos idiomas.	Sí, considero que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa podría reflejar problemáticas que necesitan mejorarse	Así es, usualmente el personal de atención no domina aquellos idiomas, las cuales perjudican y hacen defectuosa la atención.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario implementar mecanismos necesarios para poder superar la brecha idiomática ante los administrados quechua e inglés hablantes ya que no existe muchos servidores que conozcan estos idiomas y pueda existir una atención defectuosa al momento de la atención a estos administrados.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con mecanismos en la atención de los administrados quechua e inglés hablantes para poder evitar estas problemáticas en la entidad.

**Tabla 03 OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

pregunta	Respuesta E-6	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.	Sí, desde mi punto de vista, los quechua hablantes y los hablantes de inglés en la región Ica podrían lograr satisfacción en sus trámites si se implementa una buena gestión	Sí, con una buena gestión que incluya servicios bilingües y culturalmente sensibles, los quechua hablantes y de habla inglesa en Ica lograrían mayor satisfacción en sus trámites.	Definitivamente tomando en cuenta diferentes aspectos podemos mejorar como institución y de esta forma podríamos lograr la satisfacción en todos los usuarios.	Sí, en todo Institución Pública debería implementarse los mecanismos necesarios para poder superar cualquier barrera que dificulte la comunicación con los administrados.	La entidad si lograría satisfacción entre los administrados al tener una buena gestión de estos idiomas en todos los servicios que brinda.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario implementar mecanismos necesarios para poder superar la brecha idiomática ante los administrados quechua e inglés hablantes y de esta forma la entidad podrá lograr la satisfacción esperada por los administrados que acuden a esta entidad para recibir una atención de calidad al poseer una atención bilingüe que supere cualquier dificultad de comunicación.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con mecanismos en la atención de los administrados quechua e inglés hablantes para poder alcanzar la satisfacción de todos los administrados que necesitan realizar algún tipo de trámite ante esta entidad.

**Tabla 04 OBJETIVO ESPECIFICO 3**

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

pregunta	Respuesta E-1	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
10.En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.	Creo que en medida que las personas vean que los tramites también se pueden realizar de manera virtual y no solo presencial la celeridad va a mejorar ya que no se tendría que revisar tantos papeles.	Sí, se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público mediante la digitalización de procesos, la capacitación efectiva del personal, y la implementación de tecnología avanzada para la gestión de datos y servicios.	Se podría mejorar estableciendo metas diarias a los registradores y asistentes. Cambiando el plazo de las rectificaciones de oficio.	Sí, ya que ello significaría una atención más pronta y sin barreras que impidan el cumplimiento de los objetivos de la institución.	Para poder mejorar la gestión se tendría que aplicar mecanismos estratégicos que logren la celeridad para poder cumplir así con los objetivos.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario mejorar el servicio que ofrecen estableciendo metas en cada una de las áreas a los registradores de esta entidad y de esta forma lograr la celeridad de los tramites solicitados por los administrados y de esta forma se cumplirían con los objetivos de la entidad.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con una gestión participativa de todos los servidores públicos de esta entidad para poder alcanzar la celeridad esperada por los administrados y que la entidad incluya una gestión no solo presencial, sino que también en forma virtual, implementando tecnología avanzada de datos y servicios para este propósito.

## **CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

### **5.1 Discusión**

Del análisis se confirma en parte, nuestras primeras hipótesis específicas, que consiste en determinar si la gestión de formularios y un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos mejorara significativamente el servicio de los administrados que no hablan español. Además, mejorará significativamente la accesibilidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, reduciendo las barreras lingüísticas y culturales que enfrentan los administrados quechua hablantes y de habla inglesa. Que concuerda parcialmente con la investigación realizada por Mejía (2016), Universidad EAFIT Colombia, (SITEAL), explica y considera que es un tema de competitividad en el futuro de los jóvenes del país, quien concluye que las entidades gubernamentales deben de considerar implementar herramientas dentro de una gestión directa del estado para que se eviten las brechas existentes entre las comunidades académicas y el sector público.

De lo mencionado se encuentra una cierta similitud con la conclusión del trabajo de Mejía (2016), en relación a mi trabajo de investigación donde se aborda la problemática de los usuarios quechua e inglés hablantes de la región Ica, quienes encuentran esta problemática debido a la barrera idiomática al momento de solicitar los servicios de la super intendencia de registros públicos que no poseen un sistema bilingüe por parte de la entidad.

Por otro lado, Aguilar (2018), en su tesis de investigación comenta sobre los derechos que son vulnerados a los administrados y de los conflictos que se generan al no permitir a los administrados a utilizar sus propias lenguas o dialectos hablados en el territorio peruano. Y el investigador, además, menciona específicamente a la Súper Intendencia Nacional de

Registros Públicos, en cual entidad, según los datos obtenidos por el investigador se estuvieron indudablemente vulnerando los derechos de los administrados que hablan otras lenguas o idiomas en el territorio peruano.

De lo mencionado coincidimos en parte con la conclusión del trabajo de investigación de Aguilar 2018, al mencionarse que se estaría vulnerando ciertos derechos de los administrados al no poder acceder libremente a los servicios del sector público debido a la barrera lingüística existente entre los usuarios y la administración pública.

De lo expuesto de las líneas anteriores, se concuerda con la tesis desarrollada por Aguilar, donde se hace mención de la vulneración de derechos a los usuarios por la brecha inevitable entre los administrados y la administración pública.

Para ello, se consideró que efectivamente tiene razón al respecto de las brechas existentes entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la región Ica, debido a las exigencias del uso del español para aquellos usuarios que no hablan español objeto de la presente investigación.

Según Burga 2017 en uno de sus artículos de investigación menciona que en nuestro territorio peruano “más de un millón de niños hablan lenguas originarias”. Y además existen 47 lenguas originarias que son habladas por cuatro millones de personas. Esto nos indica que si existe la necesidad de implementar un sistema bilingüe en el sector público debido a la gran cantidad de usuarios que no hablan español y necesitan hacer uso de los servicios del sector público.

Por lo tanto, existe una gran necesidad de poder gestionar este sistema bilingüe y formularios en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos. De acuerdo con el trabajo de investigación realizado, para poder comprobar mis hipótesis, formularemos la siguiente pregunta; si la

implementación de formularios y un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos mejorarían significativamente el servicio de los administrados que no hablan español. De acuerdo a los aportes que se mencionan en las bases teóricas del presente trabajo de investigación, las respuestas fueron muy claras y determinantes a todas las preguntas generadas, cabe señalar que hay una despreocupación significativa en la administración pública específicamente en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos, y esto se debe a que a pesar de existir el problema de comunicación y una barrera idiomática por parte de la administración pública, los administrados que no hablan español están siendo discriminados por esta situación que aún no ha sido resuelta a pesar de haber antecedentes.

Se encuentra similitud con la conclusión del trabajo de investigación de Burga 2017, al mencionarse que existen lenguas originarias como son el quechua y otros y que dificultan a los usuarios el uso de los servicios que ofrece las entidades públicas.

Por lo tanto, debemos resaltar como se menciona en una de mis hipótesis planteadas respecto a que se lograría eficiencia en la atención con el empleo de formularios en el idioma o lengua materna de los usuarios, la cual ayudaría significativamente y en adición a ello con la implementación de un sistema bilingüe que resolvería la problemática de la comprensión lectora de los usuarios en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos.

De los datos obtenidos de forma empírica y teórica proporcionados a este trabajo de investigación, se concluyó que se encuentra una indudable discriminación hacia el usuario que no habla español al momento de realizar algún trámite. Como se puede percibir, se afecta una serie de derechos de aquellos usuarios que su lengua o idioma no

es el español, nuestra constitución política del estado la garantiza, y que es de suponerse que es de fiel cumplimiento.

Se puede concluir que la eficiencia se podría alcanzar logrando que se cumplan todos los objetivos en la implementación de formularios y de un sistema bilingüe que facilitaría el libre acceso a nuestros administrados los cuales no hablan español, y claro está que para poder hacer esto más fácil es muy importante que la entidad y cada uno de sus servidores públicos adquieran un compromiso para que esto sea posible, y poder llegar a alcanzar el bien común.

Cabe mencionar que la accesibilidad es el cual permite que cualquier bien o servicio sea utilizado por el público, en este caso refiriéndose a la implementación de formularios bilingües o un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos, esto significaría que acceder tener la accesibilidad independientemente de las capacidades ya sean técnicas, cognitivas, físicas, o de lenguaje específicamente idioma o dialecto. Debemos promover esto a través de mecanismos efectivos que lleguen a este objetivo y poder salvar los obstáculos generados por esta problemática. Tal como lo mencionan otros autores, la inexistencia al derecho del quechua-hablante al uso de su propio idioma u otros usuarios que no son hispano hablantes, en un caso en general.

Asimismo, debemos agregar, según el análisis en la presente investigación llegaríamos a lograr esta implementación de la manera más eficaz si ponemos en marcha la ejecución de esta hipótesis planteada, claro está que debemos hacer partícipes a la entidad y sus servidores públicos, para que se realicen las acciones correspondientes, o actividades y operaciones necesarias para cumplir con esta meta prevista en mi investigación y planteamiento de mis hipótesis.

Debemos concluir estar a favor según lo que Rojas 2018, menciona en su tesis, que una gran mayoría de usuarios son discriminados por la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos.

## **5.2 Conclusiones**

### **Primera:**

Se concluye en relación con el objetivo general, que la entidad responsable necesita implementar medidas para realizar programas donde los trabajadores de la entidad reciban capacitaciones en el idioma quechua e inglés y de esta forma se pueda brindar un buen servicio a los usuarios quechua y ingles hablantes y de esta forma estarían alcanzando el propósito de la entidad.

### **Segunda:**

Se concluye en relación con el objetivo específico 1, que la entidad responsable cuente con mecanismos en la atención de los administrados quechua e inglés hablantes para poder alcanzar eficiencia en su servicio y poder cumplir con su objetivo a favor de los usuarios.

### **Tercera:**

Se puede concluir en relación con el objetivo específico 2, que la entidad para poder alcanzar la satisfacción de todos los administrados debe mejorar su servicio capacitando a los servidores públicos que laboran en la entidad.

### **Cuarta:**

En respecto al objetivo específico 3, que la entidad realice una gestión participativa de todos los servidores públicos de esta entidad para poder

alcanzar la celeridad esperada a favor de los administrados quechua hablantes y de habla inglesa.

### **5.3 Recomendaciones**

#### **PRIMERA:**

Se recomienda a la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos que como entidad pública del estado, aplique el principio de la eficacia que se basa en lograr los objetivos utilizando de la mejor manera posible todos y cada uno de sus recursos, para que los objetivos se cumplan en forma correcta, involucrando como lo había mencionado anteriormente a todos los trabajadores del sector público y la entidad propiamente dicha, pudiendo proporcionar información segura y disponible, automatice sus procesos, y promueva una cultura de comunicación abierta con los administrados que no hablan español.

#### **SEGUNDA:**

Se recomienda a la gerencia de la entidad que se realicen campañas de capacitación a los servidores públicos, como también para los usuarios que no hablan español y poder lograr la accesibilidad de estos, y además cumplir con los objetivos de la entidad.

#### **TERCERA:**

Se recomienda a la entidad la implementación de formularios y un sistema bilingüe y de forma obligatoria traductores especializados en diferentes lenguas e idiomas, en la lengua que los usuarios utilizan como lengua materna, como podría ser el quechua, aimara misquito, o inclusive el idioma inglés como idioma que se habla en el mundo entero, para el mejor servicio de la administración de la Súper Intendencia Nacional de Servicios Públicos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

M. Isabel Abril. y Anne M. 2011 Universidad de Granada España,  
la barrera de la comunicación como obstáculo en el acceso a la salud  
de los inmigrantes.

Alegre, M. 2022 Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de  
recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión  
conceptual, población y desarrollo, 28(54).

Arguedas, O 2020 Elementos básicos de bioética en investigación. Acta  
Medica costarricense, 52 (2), 76-78.

M. Cedamanos R. 2018 Universidad Complutense de Madrid  
España. El trabajo de investigación pretendió verificar la necesidad  
de que los directivos y servidores públicos, que interactúan con  
poblaciones con predominio de lenguas originarias, dominen su  
lengua local y efectivamente se comuniquen a través de ella con los  
ciudadanos peruanos.

Constitución Política del Perú.

Garantiza el derecho de los pueblos indígenas  
a usar su propia lengua al interactuar con el Estado, reconociendo  
y valorando la diversidad cultural y lingüística del país. Artículo 2  
inciso 19 y Artículo 48.

Consejo Nacional de Ciencia Tecnología E Innovación Tecnológica  
(CONCYTEC)

Decreto Supremos N° 005-2017-MC. Este decreto reglamenta los mecanismos para la implementación de políticas públicas que aseguren el respeto y promoción de las lenguas indígenas en el ámbito estatal. También establece disposiciones para que las entidades públicas garanticen el derecho de los pueblos indígenas a comunicarse con el Estado en su lengua originaria, promoviendo la inclusión y el respeto a la diversidad cultural y lingüística en el país.

Figuroa 2019 Universidad de Guadalajara México Comunicación y Sociedad Estrategias para superar las barreras idiomáticas entre el personal de salud-usuario de servicios de salud pública en España, Estados Unidos y México.

Guerra L 2020 tesis "Estrategias de comunicación en la gestión pública: la importancia de las charlas informativas" (2020).

Ley 26366, ley de creación de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos. Esta entidad es responsable de la organización, control y supervisión de los registros públicos en el país, asegurando la seguridad jurídica y el acceso a la información registral fue creada en el año 1994.

Mejía 2016 Universidad EAFIT Colombia, Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina (SITEAL).

Montesino 2020 Universidad Católica del Perú con la tesis diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas.

Palacios, O 2020. La teoría fundamentada: origen, supuestos, y perspectivas. Reflexión teoría, (22),47-69.

Praeli J. 2018 Tesis Universidad de Lima tema: Propuestas de mejora del régimen jurídico de traducciones en los procedimientos de contrataciones del estado. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Quispe C. 2019 Tesis titulada "Implementación de formularios en línea para mejorar la gestión de trámites en instituciones públicas" (2019).

## ANEXO N°1: Matriz de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	INDICADORES	ASPECTOS METODOLOGICOS	PARTICIPANTES
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos 1:</b> ¿Cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos 1</b> Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La gestión de formularios y un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos mejoraría significativamente el servicio de los administrados que no hablan español.</p> <p><b>Hipótesis específicas 1</b> Se lograría eficiencia en la atención con la gestión de formularios bilingües en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos, 2023</p>	<p><b>Categoría 1 Independiente:</b> Gestión de formularios para el registro público</p> <p><b>Categoría 2 dependiente:</b> La Gestión de un sistema bilingüe para el trámite de documentos.</p>	<p>Eficiencia Accesibilidad</p> <p>Implementación de Traductores</p>	<p>Sistema bilingüe Capacitación Inclusión</p> <p>Recursos tecnológicos Recursos logísticos Recursos humanos</p>	<p><b>Aspectos Metodológicos de la Investigación :</b></p> <p>El método de investigación es dogmático Inductivo Deductivo.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Básico</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo Explicativo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> El diseño de investigación es descriptivo-correlacional. No experimental Transversal</p>	<p><b>Participantes de la investigación :</b></p> <p>Los participantes en este estudio han sido un número de ocho entrevistados</p>

<p><b>Problemas Específicos 2</b> ¿Cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos 3</b> ¿Cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos 2</b> Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos 3</b> Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas 2</b> Se lograría accesibilidad en la atención con la gestión de formularios bilingües la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas 3</b> Se lograría la implementación de traductores en la atención con el empleo de formularios la cual se relaciona significativamente con la gestión de un sistema bilingüe en la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos 2023.</p>
--	--	--

## **ANEXO N°2: Consentimiento informado**

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado (a) participante: **Luis Alberto Loayza Rivas**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPS.B.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Luis Alberto Loayza Rivas** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Luis Alberto Loayza Rivas**

DNI: **45231035**

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante: **Piero Armando Donayre Trujillo**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Piero Armando Donayre Trujillo** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Piero Armando Donayre Trujillo**

DNI: **70261892**

Ica, 01 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante: **Lizbeth Jackeline Angulo León**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Lizbeth Jackeline Angulo León** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Lizbeth Jackeline Angulo León**

DNI: **47055884**

Ica, 01 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante: **Ayrton Rafael Ríos Palomino**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Ayrton Rafael Ríos Palomino** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Ayrton Rafael Ríos Palomino**

DNI: **72811824**

Ica, 02 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

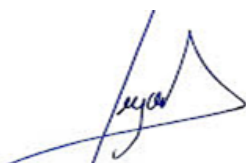
Estimado (a) participante: **Luigui Emerson Mamani Tito**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Luigui Emerson Mamani Tito** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Luigui Emerson Mamani Tito**

DNI: **76566213**

Ica, 02 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO


Estimado (a) participante: **Angela Rosario Sosa Palomino**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Angela Rosario Sosa Palomino** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Angela Rosario Sosa Palomino**

DNI: **44611908**

Ica, 02 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante: **Cintha Rossy Herrera Valenzuela**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Cintha Rossy Herrera Valenzuela** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Cintha Rossy Herrera Valenzuela**

DNI: **41935877**

Ica, 02 de julio del 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

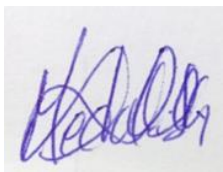
Estimado (a) participante: **Medalith Villegas Ramos**

Yo, **Enrique Manuel Hernandez García**, identificado con DNI 25770988, informo que vengo realizando la investigación titulada: **GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023**, con la finalidad de graduarme como maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la UPSJB.

Por medio de la presente, cumplo con hacerle de conocimiento que su participación en la presente investigación académica es de gran importancia en vista que permitirá lograr los objetivos determinados, mediante la **entrevista semiestructurada**. Asimismo, se la hace de conocimiento que la información que proporcione será solo utilizada en la presente investigación con fines académicos coadyuvando al desarrollo de los avances investigativos a nivel nacional e internacional, respetándose la confiabilidad y reserva correspondiente.

Pongo de su conocimiento, que la información que nos entregará nos alimentará con una visión y análisis del problema en estudio, permitiéndonos tener una perspectiva adecuada, lo cual nos apoyará para distribuir nuevas propuestas dentro de nuestro ordenamiento jurídico,

Por lo expuesto, el participante **Medalith Villegas Ramos** acepta voluntariamente coadyuvar a la presente investigación como experto, y profesional con conocimientos en la respectiva entrevista, firmando la presente en señal de conformidad.



.....  
**Medalith Villegas Ramos**

DNI: **47055884**

Ica, 02 de julio del 2024.

## ANEXO N°3 Guía de entrevistas

### GUIA DE ENTREVISTA

**Título:** GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.

**Nombre del entrevistado:** Luis Alberto Loayza Rivas

**Cargo:** CAJERO

**Institución:** Sunarp

**DNI:** 45231035

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

En mi experiencia no he tenido la oportunidad de poder brindar ayuda a un quechua hablante, sin embargo, dentro de la institución que laboro hay personal que maneja el idioma.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Una mejora sería desde el colegio, al ser nuestro idioma madre deberíamos tener un aprendizaje al igual que el inglés.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Como lo mencione líneas arriba el aprendizaje viene desde el colegio, creo que sería bueno que sea una materia obligatoria para el estudiantil.

#### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

En mi opinión el registro se encuentra en constante actualización en función de la ayuda que se le brinda al ciudadano, claro que hay cosas por mejorar, sin embargo, nos encontramos por buen camino.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultados de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Considero que no, al encontrarnos en una región donde todas las personas o su mayoría hablan el idioma español no tenemos esa dificultad.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

Quizás pero no veo esa problemática en la región considero Ica.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Como lo mencioné líneas arriba no creo que sea un problema que las personas no hablen el idioma quechua en la región, sin embargo, no podemos pensar que nunca vamos a atender a una persona quechua hablante es algo que se podría mejorar en las instituciones públicas.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Por el momento no, ya que no se han presentado ese tipo de inconvenientes en el lugar de trabajo.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Creo que el quechua al igual que el inglés son muy importantes, el quechua por ser nuestro idioma natal y el inglés porque te ayuda en el desarrollo profesional.

### OBJETIVO ESPECIFICO 3


Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Creo que en medida que las personas vean que los tramites también se pueden realizar de manera virtual y no solo presencial la celeridad va a mejorar ya que no se tendría que revisar tantos papeles.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Es muy importante no olvidar que nuestro idioma es el quechua, creo que debería ser prioridad como materia en los colegios.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
Luis Alberto Loayza Rivas	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado:** Piero Armando Donayre Trujillo

**Cargo:** Operador de Mesa de Partes

**Institución:** Sunarp

**DNI:** 70261892

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Para lograr una buena gestión del registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa en la región de Ica en 2023, sería fundamental implementar servicios bilingües y multiculturalmente sensibles. Esto incluiría la capacitación del personal en competencias interculturales, la contratación de traductores e intérpretes calificados, y la producción de documentos oficiales en quechua e inglés, además del español. Asimismo, sería clave promover campañas de sensibilización y educación sobre la importancia del acceso equitativo a los servicios públicos, utilizando medios de comunicación locales y comunitarios para asegurar la amplia difusión de la información.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Existencia de intérpretes en las oficinas de atención.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Para eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión del registro público en la región de Ica en 2023, se pueden tomar varias medidas. Primero,

se deben proporcionar servicios de traducción e interpretación para ambos idiomas en todas las oficinas del registro. Segundo, se debe capacitar al personal en competencia intercultural y en la importancia de la inclusión lingüística. Tercero, se deben desarrollar y distribuir materiales informativos y formularios en quechua e inglés, además del español. Cuarto, implementar tecnología que permita el acceso en múltiples idiomas, como sitios web y aplicaciones móviles multilingües. Por último, se pueden establecer alianzas con organizaciones locales y líderes comunitarios para facilitar la comunicación y la confianza entre las comunidades quechua hablantes e inglesas y las autoridades del registro público.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Sí, se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público implementando varias estrategias. Estas incluyen la digitalización de los procesos para reducir tiempos y errores, la capacitación continua del personal en competencias técnicas y atención al cliente, y el establecimiento de sistemas de seguimiento y evaluación para identificar áreas de mejora. Además, se puede fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, y utilizar herramientas de gestión de datos para optimizar la toma de decisiones y la asignación de recursos. La colaboración con otras instituciones y la incorporación de tecnología avanzada, como inteligencia artificial y blockchain, también pueden contribuir a una gestión más eficiente.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Sí, es probable que los quechua hablantes y de habla inglesa enfrenten dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público. Estas dificultades pueden surgir debido a la falta de personal capacitado en estos idiomas, la ausencia de documentos y formularios en quechua e inglés, y la falta de servicios de traducción e interpretación. Además, la limitada sensibilización del personal sobre las necesidades culturales y lingüísticas de estos grupos puede exacerbar las barreras de comunicación, dificultando el acceso equitativo a los servicios públicos y la resolución eficiente de sus trámites.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

Sí, considero que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa refleja una problemática que necesita ser mejorada. Las barreras lingüísticas y culturales pueden

limitar el acceso equitativo a los servicios públicos, creando desigualdades y dificultando la inclusión social. Mejorar esta gestión implica implementar políticas y prácticas inclusivas que consideren las necesidades específicas de estos grupos, asegurando que puedan acceder a los servicios de manera justa y eficiente. Esto no solo mejoraría la eficiencia del registro público, sino que también promovería la justicia social y la cohesión comunitaria en la región.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Sí, con una buena gestión que incluya servicios bilingües y culturalmente sensibles, los quechua hablantes y de habla inglesa en Ica lograrían mayor satisfacción en sus trámites.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Sí, el Registro Público debería pronunciarse sobre su gestión con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa en Ica 2023 para promover transparencia y confianza.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?  
Ninguna

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Sí, se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público mediante la digitalización de procesos, la capacitación efectiva del personal, y la implementación de tecnología avanzada para la gestión de datos y servicios.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?


Analizar el impacto de la digitalización en la celeridad del registro público.

Investigar mejores prácticas de gestión en otras jurisdicciones.

Evaluar el uso de tecnología para mejorar la eficiencia del registro.

Estudiar la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a la velocidad del servicio.

Comparar políticas y estrategias de otros países para mejorar la gestión del registro público.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
Piero Armando Donayre Trujillo	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: LIZBETH JACKELINE ANGULO LEON**

**Cargo: CAJERA**

**Institución: Sunarp**

**DNI: 47055884**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Priorizando campañas registrales donde nos podamos acercar a los administrados quechua hablantes y de habla inglesa donde podamos explicarle los distintos servicios gratuitos y bajo el pago de tasas que ofrecemos.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Brindando capacitación constante al personal de atención al público no solo en estos idiomas sino también en el lenguaje de señas, es muy importante estar preparados ante una eventual visita de usuarios que a pesar de solo hablar quechua o ingles los servicios de nuestra institución son muy necesarios en su día a día.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Teniendo todo un nivel intermedio y/o avanzado de los idiomas mencionados especialmente el personal que mantiene contacto diario con los usuarios y también los registradores y asistentes; ya que si bien es cierto no se comunican a diario con los usuarios si lo hacen de manera eventual para explicar esquelas de observación y/o liquidación y posibles formas de subsanación.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Podríamos mejorar la atención reestructurando el orden y funciones de las ventanillas equilibrando funciones y destinando a todo el personal que tiene cargos para apropiados para laborar en el hall de atención.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Si, pues todos los servidores no conocen dichos idiomas.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

No considero que represente una problemática en nuestra zona, pero si en otras y definitivamente se debería mejorar.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Definitivamente tomando en cuenta diferentes aspectos podemos mejorar como institución y de esta forma podríamos lograr la satisfacción en todos los usuarios.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

No creo que sea necesario algún pronunciamiento, pero si el trabajo en la programación de diversas campañas impulsando los servicios que brindamos especialmente a estos usuarios en especial.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

El tema elegido no es una problemática trascendental, en la Zona Registral N° XI Sede Ica, tal vez si en la zona registral DE AYACUCHO y CUSCO donde tienen mayor número de usuarios quechua hablantes y de habla inglés.

### OBJETIVO ESPECIFICO 3

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.


10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Se podría mejorar estableciendo metas diarias a los registradores y asistentes.

Cambiando el plazo de las rectificaciones de oficio.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

El tema elegido no es una problemática trascendental, en la Zona Registral N° XI Sede Ica, tal vez si en la zona registral DE AYACUCHO y CUSCO donde tienen mayor número de usuarios quechua hablantes y de habla inglés.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
LIZBETH JACKELINE ANGULO LEON	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: AYRTON RAFAEL RIOS PALOMINO**

**Cargo: ANALISTA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**

**Institución: Sunarp**

**DNI: 72811824**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Se podría logra a través de una capacitación constante brindada por parte de la Institución.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Implementando un área especializada e interactiva para la atención de los administrados.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Capacitando oportunamente al personal de atención al usuario y poder superar cualquier inconveniente con los administrados de habla quechua e inglesa.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Si, trabajando articuladamente entre los trabajadores y la alta dirección, aunado a ello, capacitación constante.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

En mi experiencia laboral, no se ha dificultades para la correcta comunicación con los quechua hablantes y de habla inglesa.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

En mi desarrollo laboral, no se ha presentado inconvenientes; pero, si reflejaría una problemática se debería implementar los mecanismos necesarios para superar los inconvenientes.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Sí, en todo Institución Pública debería de implementarse los mecanismos necesarios para poder superar cualquier barrera que dificulte la comunicación con los administrados.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Sí, debería de aplicarse en las Políticas que implementa las altas direcciones.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Que puedan acercarse a las oficinas del registro y puedan conversar con las altas direcciones y soliciten el plan estratégico diseñado para afrontar dichos inconvenientes.

Ninguna.

### OBJETIVO ESPECIFICO 3


Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Sí, ya que ello significaría una atención más pronta y sin barreras que impidan el cumplimiento de los objetivos de la institución.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Sí, Que se pueda efectuar trabajo en campo.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
AYRTON PALOMINO RAFAEL RIOS	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: LUIGUI EMERSON MAMANI TITO**

**Cargo: Administrativo**

**Institución: Sunarp**

**DNI: 76566213**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Para lograr una buena gestión en el registro público se tendría que priorizar la capacitación constante de las lenguas señaladas para así poder tener mejores resultados.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Para poder mejorar la atención del usuario, los servidores de la entidad tendrán que desarrollar su competencia en estos idiomas, en un nivel intermedio y avanzado para que la comunicación sea clara y fluida.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Para poder eliminar las brechas entres los usuarios de los idiomas ya citados, se tendría que implementar políticas por parte de las autoridades administrativas en en el que se fomente mejoras en la atención e idioma.

### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Considero que se puede mejorar la gestión para poder alcanzar eficiencia en cada uno de los servidores mediante un seguimiento constante en cada uno de ellos de acuerdo a sus funciones que realizan.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultados de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Así es, usualmente el personal de atención no domina aquellos idiomas, las cuales perjudican y hacen defectuosa la atención.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

En efecto, al detectar esta problemática se podrá ver las necesidades que se suscitan, y a la vez se presentaría una oportunidad para poder satisfacerlas, estableciendo estrategias para lograr los fines deseados.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.
---

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

La entidad si lograría satisfacción entre los administrados al tener una buena gestión de estos idiomas en todos los servicios que brinda.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Considero que la entidad podría realizar informes y pronunciarse sobre estos puntos para poder obtener información relevante y así poder trabajar en pro de ellos.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

En mi opinión, considero que el tema de los idiomas es fundamental en la institución ya que muchos de los servidores no están capacitados en estos, la cual no estaríamos siendo inclusivos con un idioma básico de nuestro país como el quechua y un idioma universal como es el del inglés.

### OBJETIVO ESPECIFICO 3


Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Para poder mejorar la gestión se tendría que aplicar mecanismos estratégicos que logren la celeridad para poder cumplir así con los objetivos.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Mi recomendación sería en que tanto la autoridad administrativa y los servidores públicos tengan un buen nivel de compromiso en poder realizar y cumplir los objetivos institucionales en todos los ámbitos.

Nombre del entrevistado	Firma
<b>LUIGUI EMERSON MAMANI TITO</b>	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: ANGELA ROSARIO SOSA PALOMINO**

**Cargo: ABOGADO**

**DNI: 44611908**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Contratando personal que tenga experiencia en el manejo del idioma quechua e inglés a nivel medio o avanzado.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Que como mínimo, exista una ventanilla habilitada con el personal idóneo en el manejo de ambos idiomas.

3. A su criterio ¿Cómo se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique Ud.

Para eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión del registro público de la región Ica en 2023, es fundamental implementar servicios multilingües con personal capacitado en ambos idiomas, proporcionar traducciones de documentos y formularios esenciales, mejorar la accesibilidad digital con plataformas en línea en quechua e inglés, educar y capacitar a funcionarios en el manejo de consultas en ambos idiomas, realizar campañas de sensibilización en comunidades locales, establecer mecanismos de retroalimentación y monitoreo para ajustar continuamente las iniciativas según las necesidades identificadas. Estas acciones garantizarían un acceso equitativo y efectivo a los servicios públicos para todos los ciudadanos, independientemente del idioma que hablen.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

1. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Sí, considero que hay varias maneras en las que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público:

1. **\*\*Automatización de Procesos\*\***: Implementar sistemas digitales que permitan la automatización de procesos administrativos puede reducir tiempos y errores, mejorando la eficiencia en la gestión del registro público.

2. **\*\*Capacitación Continua\*\***: Proporcionar capacitación continua al personal para mantenerlos actualizados en cuanto a normativas y procedimientos, así como en el uso de herramientas tecnológicas, puede optimizar la eficiencia operativa.

3. **\*\*Transparencia y Accesibilidad\*\***: Mejorar la accesibilidad y la transparencia de la información disponible para el público puede agilizar los trámites y reducir la carga administrativa.

4. **\*\*Feedback y Mejora Continua\*\***: Establecer mecanismos efectivos para recoger retroalimentación de los usuarios y emplearla para implementar mejoras continuas en los servicios ofrecidos.

5. **\*\*Optimización de Recursos\*\***: Administrar eficazmente los recursos humanos y materiales disponibles puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia en la gestión del registro público.

En resumen, sí es posible mejorar la gestión del registro público mediante la implementación de estrategias que fomenten la automatización, la capacitación del personal, la transparencia, la retroalimentación y la optimización de recursos, todas orientadas a alcanzar mayores niveles de eficiencia y calidad en el servicio.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Desde mi perspectiva, es probable que tanto los quechua hablantes como los de habla inglesa enfrenten dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público, aunque por diferentes razones y en diferentes contextos:

1. **\*\*Quechua Hablantes\*\***: Para los quechua hablantes, la principal dificultad podría radicar en la barrera lingüística. Si los servicios y la documentación están principalmente en español, podrían enfrentar dificultades para entender los procedimientos y expresar claramente sus necesidades. Esto podría llevar a malentendidos y a una falta de acceso efectivo a los servicios públicos.

2. **\*\*Hablantes de Inglés\*\***: Por otro lado, los hablantes de inglés podrían encontrar dificultades si no hay suficientes servicios disponibles en su idioma. Esto es relevante especialmente en regiones donde el inglés no es el idioma principal de comunicación, como en el caso de la región Ica en Perú. La falta de documentos traducidos o de

personal capacitado para atender en inglés puede limitar su capacidad para interactuar y completar trámites de manera efectiva.

En ambos casos, estas dificultades podrían resultar en una experiencia menos eficiente y equitativa al interactuar con el registro público. Por lo tanto, mejorar la accesibilidad lingüística y cultural, mediante la implementación de servicios multilingües y la capacitación adecuada del personal, es crucial para superar estas barreras y garantizar un acceso equitativo a los servicios públicos para todos los ciudadanos, independientemente del idioma que hablen.

**6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.**

Sí, considero que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa podría reflejar problemáticas que necesitan mejorarse. Estas pueden incluir:

1. **\*\*Barreras Lingüísticas\*\***: La falta de servicios y documentación en quechua e inglés puede dificultar la comunicación efectiva y el entendimiento de los trámites administrativos.
2. **\*\*Capacitación del Personal\*\***: La necesidad de asegurar que el personal esté adecuadamente capacitado para atender y asistir a los usuarios en ambos idiomas, garantizando así un servicio de calidad y libre de malentendidos.
3. **\*\*Accesibilidad y Equidad\*\***: Es fundamental que todos los ciudadanos, independientemente del idioma que hablen, tengan igual acceso a los servicios públicos y puedan completar sus trámites de manera efectiva y satisfactoria.
4. **\*\*Sensibilidad Cultural\*\***: Reconocer y respetar las diferencias culturales y lingüísticas de los usuarios para asegurar que los servicios públicos sean inclusivos y respetuosos de la diversidad.
5. **\*\*Feedback y Mejora Continua\*\***: Implementar mecanismos para recibir retroalimentación de los usuarios que permitan identificar áreas de mejora y ajustar las políticas y prácticas de gestión de acuerdo a las necesidades específicas de cada grupo lingüístico.

En resumen, mejorar la gestión para los quechua hablantes y los hablantes de inglés implica abordar estas problemáticas de manera integral, asegurando que los servicios públicos sean accesibles, efectivos y satisfactorios para todos los ciudadanos en la región Ica y más allá.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Sí, desde mi punto de vista, los quechua hablantes y los hablantes de inglés en la región Ica podrían lograr satisfacción en sus trámites si se implementa una buena gestión. Esto incluiría no solo la disponibilidad de servicios multilingües y documentos traducidos, sino también la capacitación adecuada del personal para atender eficientemente en ambos idiomas. Cuando los usuarios pueden comunicarse claramente en su idioma nativo o preferido y reciben el apoyo necesario para entender los procedimientos y completar sus trámites de manera efectiva, la experiencia de servicio mejora significativamente. La gestión efectiva también implica ser receptivo a las necesidades específicas de cada grupo lingüístico y cultural, asegurando que los servicios públicos sean accesibles y equitativos para todos los ciudadanos.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Sí, es crucial que el Registro Público se pronuncie sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa en la región Ica durante 2023. Este pronunciamiento no solo sería una muestra de transparencia y rendición de cuentas hacia la comunidad, sino que también permitiría evaluar el impacto de las políticas y prácticas implementadas. Al hacerlo, el Registro Público puede identificar áreas de éxito, así como áreas que necesiten mejoras, en términos de accesibilidad lingüística, calidad del servicio, y satisfacción del usuario para ambos grupos lingüísticos. Además, el pronunciamiento puede ser una oportunidad para fortalecer la relación y la confianza con la comunidad quechua hablante y de habla inglesa, demostrando un compromiso genuino hacia la inclusión y el servicio equitativo para todos los ciudadanos.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

**Ninguna**

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Sí, considero que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público mediante varias estrategias efectivas:

1. **\*\*Automatización de Procesos\*\***: Implementar sistemas digitales que permitan la automatización de los procedimientos administrativos puede reducir significativamente los tiempos de procesamiento y aumentar la eficiencia.
2. **\*\*Capacitación y Optimización del Personal\*\***: Proporcionar capacitación continua al personal del registro público para mejorar sus habilidades técnicas y su capacidad de gestión. Esto incluye técnicas de organización, manejo de datos y atención al cliente, lo cual puede acelerar el flujo de trabajo.
3. **\*\*Simplificación de Procedimientos\*\***: Revisar y simplificar los procedimientos y requisitos necesarios para los trámites puede eliminar burocracias innecesarias y agilizar el proceso para los usuarios.
4. **\*\*Tecnología y Accesibilidad\*\***: Mejorar la accesibilidad digital mediante plataformas en línea eficientes y accesibles, permitiendo a los usuarios realizar trámites desde cualquier lugar con conexión a internet, de manera rápida y segura.
5. **\*\*Monitoreo y Evaluación Constante\*\***: Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir los tiempos de respuesta y la eficacia en la gestión. Esto ayuda a identificar cuellos de botella y áreas de mejora continua.
6. **\*\*Colaboración y Coordinación Interinstitucional\*\***: Fortalecer la colaboración con otras entidades públicas y privadas involucradas en los procesos de registro puede facilitar la resolución de trámites que requieran la intervención de múltiples partes.

Implementar estas estrategias no solo puede mejorar la celeridad en la gestión del registro público, sino que también contribuiría a una mejor experiencia para los usuarios al reducir tiempos de espera y ofrecer un servicio más eficiente y efectivo en general.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Por supuesto, aquí tienes algunas recomendaciones sobre el tema de investigación relacionado con la gestión del registro público y la atención a los usuarios quechua hablantes y de habla inglesa en la región Ica:

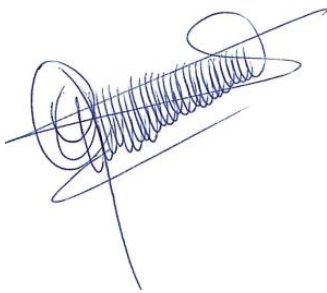
1. **\*\*Estudios de Caso y Buenas Prácticas\*\***: Sería valioso realizar estudios de caso que analicen experiencias exitosas en otras regiones o países donde se haya implementado una gestión efectiva para usuarios multilingües. Esto podría proporcionar insights sobre qué estrategias son más efectivas y transferibles a contextos similares como el de la región Ica.
2. **\*\*Investigación de Necesidades\*\***: Realizar investigaciones exhaustivas para entender las necesidades específicas de los quechua hablantes y de habla inglesa en el contexto del registro público. Esto incluiría evaluar barreras lingüísticas, culturales y tecnológicas que puedan afectar su acceso y satisfacción con los servicios públicos.
3. **\*\*Propuestas de Mejora Continua\*\***: Formular propuestas concretas y basadas en evidencia para mejorar la accesibilidad lingüística y la eficiencia en la gestión del registro

público. Estas propuestas podrían incluir recomendaciones sobre capacitación del personal, uso de tecnología, simplificación de procesos, entre otros aspectos clave.

4. **\*\*Impacto Social y Cultural\*\***: Explorar el impacto social y cultural de las políticas y prácticas actuales en la gestión del registro público, particularmente en términos de inclusión y equidad para comunidades lingüísticas minoritarias como los quechua hablantes y los usuarios de habla inglesa.

5. **\*\*Evaluación de Resultados\*\***: Establecer indicadores claros para evaluar el impacto de las mejoras implementadas en la gestión del registro público. Esto permitirá medir el progreso hacia objetivos de eficiencia, satisfacción del usuario y equidad lingüística.

Al enfocarse en estas áreas, se puede avanzar significativamente hacia la creación de políticas más efectivas y servicios públicos más inclusivos en la región Ica y potencialmente en otras áreas con desafíos similares.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
ANGELA SOSA PALOMININO	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: Cinthya Rossy Herrera Valenzuela**

**DNI: 41935877**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

En muchos casos los servidores no conocen el idioma quechua e inglés, lo que dificulta la comunicación, se debería otorgar cursos básicos de los idiomas.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Contar con personal que hable dichos idiomas.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Contar con personal que hable los idiomas, y que el personal reciba cursos del idioma.

### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Si, porque el idioma es una barrera para la comunicación, y al superarla, mejora el proceso.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultados de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Es cierto la dificultad que conlleva tener idiomas distintos y no poder entenderse, es una barrera para la comunicación

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

Claro que si es un gran problema el no poder comunicarse y es necesario incluir en las entidades educativas también la enseñanza del idioma quechua.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

Si, con una buena comunicación ambas partes reciben con claridad lo que se desea, tanto para solicitar algo, como para poder atender el requerimiento.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Si, para así poner en conocimiento la necesidad de saber dichos idiomas

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Difundir la necesidad de aprender los idiomas en mención.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**


Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Si, se debe modernizar los sistemas, y contar con el suficiente personal para cumplir con la carga.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Se recomienda investigar el tema la enseñanza de idiomas en la etapa de educación inicial primaria secundaria y educación superior

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
Cinthya Rossy Herrera Valenzuela	

## GUIA DE ENTREVISTA

**Título: GESTIÓN PARA EL REGISTRO PÚBLICO PARA LOS ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES Y DE HABLA INGLESA DE LA REGIÓN ICA 2023.**

**Nombre del entrevistado: Medalith Villegas Ramos**

**DNI: 47055884**

**Consentimiento informado:** Declaro tener conocimiento que la presente entrevista es con fines exclusivos académicos, por lo que doy mi consentimiento informado, para que las respuestas puedan ser usadas para los fines académicos.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Preguntas:

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Difundiendo campañas registrales donde haya interacción con los usuarios de habla quechua o inglés.

2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Brindando capacitación constante a los operadores registrales de atención al usuario.

3. A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

Contando con la capacitación permanente al personal de las diferentes oficinas registrales a nivel nacional en estas lenguas.

### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

4. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.

Si se puede mejorar, capacitando constantemente en las áreas que se necesita para atención a usuarios con habla inglesa, quechua y de señas.

5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultados de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.

Si, como todo usuario tienen dudas y preguntas.

6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.

No, porque en nuestra localidad no hubo usuarios con tales inconvenientes.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.

No, porque no hay personal capacitado para atender usuarios con habla inglesa.

8. A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.

No creo que sea necesario algún pronunciamiento.

9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

El tema elegido es muy interesante e importante ya que en nuestra zona registral no contamos con personal que hable los idiomas en referencia a su investigación y no estaríamos preparados para enfrentar una situación semejante, debido a que solo tenemos algunos servidores que manejan en el nivel básico el quechua e inglés.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

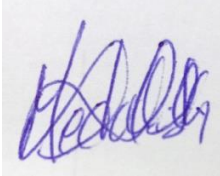
Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

10. En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.

Si, ya que si se habla con fluidez las lenguas que indica su investigación el usuario está seguro y claro de su atención.

11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?

Mi sugerencia a su investigación es si puede incluir en la medida posible también a las personas con lenguaje de señas ya que en nuestra institución no cuenta con una con un personal capacitado para dicha situación.

Nombre del entrevistado	Sello y Firma
MEDALITH VILLEGAS RAMOS	

## **ANEXO N°4: Tablas de entrevistas**

### **ANALISIS Y EVALUACION DE GUIA DE ENTREVISTAS**

#### **Tabla 01 OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo influye la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Pregunta	Respuesta E-1	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
<p>1.De acuerdo con su experiencia ¿Cómo se lograría una buena gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.</p>	<p>Sin embargo, dentro de la institución que laboro hay personal que maneja el idioma.</p>	<p>Sería fundamental implementar servicios bilingües y multiculturalmente sensibles. Esto incluiría la capacitación del personal en competencias interculturales, la contratación de traductores e intérpretes calificados, y la producción de documentos oficiales en quechua e inglés, además del español. Asimismo, sería clave promover campañas de sensibilización y educación sobre la importancia del acceso equitativo a los servicios públicos,</p>	<p>Priorizando campañas registrales donde nos podamos acercar a los administrados quechua hablantes y de habla inglesa donde podamos explicarle los distintos servicios gratuitos y bajo el pago de tasas que ofrecemos.</p>	<p>Se podría lograr a través de una capacitación constante brindada por parte de la Institución.</p>	<p>Para lograr una buena gestión en el registro público se tendría que priorizar la capacitación constante de las lenguas señaladas para así poder tener mejores resultados.</p>

**ANÁLISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario capacitar a los operadores que brindan la atención y el servicio a los administrados quechua e inglés hablantes para una buena gestión en los registros públicos priorizando las campañas registrales para lograr una buena gestión por parte de los servidores públicos en la oficina registral, y de esta forma eliminar esta brecha entre los administrados quechua e inglés hablantes y la superintendencia de registros públicos.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con programas de capacitación y personal que tenga conocimiento del idioma quechua e inglés, para poder brindar un mejor servicio a los administrados y de esta forma se pueda cumplir con las metas trazadas por los servidores públicos en su entorno laboral de las diferentes áreas que esta entidad posee, y finalmente cumplir con la atención a los ciudadanos que requieran el presente servicio, con lo que se estaría cumpliendo con el objetivo general de la presente investigación en relación a la influencia de la gestión para los administrados.

Pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-7	Respuesta E-6	Respuesta E-4	Respuesta E-5
2. En su opinión ¿Cómo se lograría una mejor atención al usuario en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023?	Brindando capacitación constante a los operadores registrales de atención al usuario.	Contar con personal que hable dichos idiomas.	Que como mínimo, exista una ventanilla habilitada con el personal idóneo en el manejo de ambos idiomas.	Implementando un área especializada e interactiva para la atención de los administrados.	Para poder mejorar la atención del usuario, los servidores de la entidad tendrán que desarrollar su competencia en estos idiomas, en un nivel intermedio y avanzado para que la comunicación sea clara y fluida.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario capacitar a los operadores que brindan la atención y el servicio a los administrados quechua e inglés hablantes para lograr una mejor atención a los usuarios que necesitan realizar algún trámite en la entidad.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con programas de capacitación y personal que tenga conocimiento del idioma quechua e inglés para lograr con los objetivos de la entidad.

Pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-7	Respuesta E-6	Respuesta E-4	Respuesta E-5
3.A su criterio ¿Como se lograría eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted	Contando con la capacitación permanente al personal de las diferentes oficinas registrales a nivel nacional en estas lenguas.	Contar con personal que hable los idiomas, y que el personal reciba cursos del idioma.	Para eliminar la brecha entre los usuarios de habla quechua e inglesa en la gestión del registro público de la región Ica en 2023, es fundamental implementar servicios multilingües con personal capacitado en ambos idiomas	Capacitando oportunamente al personal de atención al usuario y poder superar cualquier inconveniente con los administrados de habla quechua e inglesa.	Para poder eliminar las brechas entre los usuarios de los idiomas ya citados, se tendría que implementar políticas por parte de las autoridades administrativas en el que se fomenta mejoras en la atención de otro idioma.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario contar con cursos brindados por la entidad en los mencionados idiomas para que los operadores que brindan la atención y el servicio a los administrados quechua e inglés hablantes puedan superar cualquier inconveniente de comunicación y de esa forma poder eliminar las brechas existentes.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con programas y cursos de capacitación sobre los idiomas quechua e inglés al personal de la entidad.

Pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-7	Respuesta E-6	Respuesta E-4	Respuesta E-5
4.En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público? Explique usted.	Si se puede mejorar, capacitando constantemente en las áreas que se necesita para atención a usuarios con habla inglesa, quechua y de señas.	Si, porque el idioma es una barrera para la comunicación, y al superarla, mejora el proceso.	Sí, considero que hay varias maneras en las que se podría mejorar la gestión para alcanzar eficiencia en el registro público	Si, trabajando articuladamente entre los trabajadores y la alta dirección, aunado a ello, capacitación constante.	Considero que se puede mejorar la gestión para poder alcanzar eficiencia en cada uno de los servidores mediante un seguimiento constante en cada uno de ellos de acuerdo a sus funciones que realizan.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario capacitar a los operadores que brindan la atención y el servicio a los administrados quechua e inglés hablantes para poder alcanzar la eficiencia en su entorno laboral de la entidad.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con programas de capacitación y personal que tenga conocimiento del idioma quechua e inglés para poder alcanzar eficiencia e eficacia en la gestión de la entidad.

## OBJETIVO ESPECIFICO 1

**Tabla 02**

Determinar cómo se lograría eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

Pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
<p>5. Desde su óptica ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa tienen dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público? Explique usted.</p>	<p>Si, como todo usuario tienen dudas y preguntas.</p>	<p>Sí, es probable que los quechua hablantes y de habla inglesa enfrenten dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público. Estas dificultades pueden surgir debido a la falta de personal capacitado en estos idiomas, la ausencia de documentos y formularios en quechua e inglés, y la falta de servicios de traducción e interpretación. Además, la limitada sensibilización del personal sobre las necesidades culturales y lingüísticas de estos grupos puede exacerbar las barreras de</p>	<p>Si, pues todos los servidores no conocen dichos idiomas.</p>	<p>En mi experiencia laboral, no se ha encontrado dificultades para la correcta comunicación con los quechua hablantes y de habla inglesa.</p>	<p>Así es, usualmente el personal de atención no domina aquellos idiomas, las cuales perjudican y hacen defectuosa la atención.</p>

		comunicación, dificultando el acceso equitativo a los servicios públicos y la resolución eficiente de sus trámites.			
--	--	---	--	--	--

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario aplicar mecanismos para la atención efectiva a todos los administrados quechua e inglés hablantes y de esta forma evitar que se genere dificultades de comunicación a través de servicios de traducción o que los servidores públicos de la entidad se capaciten en estos idiomas para evitar las barreras de comunicación ya que usualmente los servidores públicos de esta entidad no tienen el conocimiento de estos idiomas produciendo una atención defectuosa.

**INTERPRETACIÓN:** Con las respuestas de los entrevistados se puede determinar la eficiencia en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023, tomando en cuenta que es necesario que la entidad responsable cuente con traductores o interpretes conocedores de estos idiomas como son el quechua y el inglés en el proceso del servicio registral lo cual generaría una gestión efectiva ante los administrados que solicitan, realizan y gestionan algún trámite ante esta entidad.

Pregunta	Respuesta E-7	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-6	Respuesta E-5
6. A su juicio ¿Cree usted que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa, reflejaría una problemática la cual se necesita mejorar? Explique usted.	Claro que si es un gran problema el no poder comunicarse y es necesario incluir en las entidades educativas también la enseñanza del idioma quechua.	Sí, es probable que los quechua hablantes y de habla inglesa enfrenten dificultades de comunicación ante la gestión en el registro público. Estas dificultades pueden surgir debido a la falta de personal capacitado en estos idiomas, la ausencia de documentos y formularios en quechua e inglés, y la falta de servicios de traducción e interpretación. Además, la limitada sensibilización del personal sobre las necesidades culturales y lingüísticas de estos grupos puede exacerbar las barreras de comunicación, dificultando el acceso equitativo a los servicios públicos y la resolución eficiente de sus trámites.	Si, pues todos los servidores no conocen dichos idiomas.	Sí, considero que la gestión para los quechua hablantes y de habla inglesa podría reflejar problemáticas que necesitan mejorarse	Así es, usualmente el personal de atención no domina aquellos idiomas, las cuales perjudican y hacen defectuosa la atención.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario implementar mecanismos necesarios para poder superar la brecha idiomática ante los administrados quechua e inglés hablantes ya que no existe muchos servidores que conozcan estos idiomas y pueda existir una atención defectuosa al momento de la atención a estos administrados.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con mecanismos en la atención de los administrados quechua e inglés hablantes para poder evitar estas problemáticas en la entidad.

## OBJETIVO ESPECIFICO 2

**tabla 3**

Determinar cómo se lograría la satisfacción en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

pregunta	Respuesta E-6	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
7. Según su expertis ¿Considera usted que los quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023 lograrían la satisfacción de su trámite si hubiese una buena gestión? Explique usted.	Sí, desde mi punto de vista, los quechua hablantes y los hablantes de inglés en la región Ica podrían lograr satisfacción en sus trámites si se implementa una buena gestión	Sí, con una buena gestión que incluya servicios bilingües y culturalmente sensibles, los quechua hablantes y de habla inglesa en Ica lograrían mayor satisfacción en sus trámites.	Definitivamente tomando en cuenta diferentes aspectos podemos mejorar como institución y de esta forma podríamos lograr la satisfacción en todos los usuarios.	Sí, en todo Institución Pública debería de implementarse los mecanismos necesarios para poder superar cualquier barrera que dificulte la comunicación con los administrados.	La entidad si lograría satisfacción entre los administrados al tener una buena gestión de estos idiomas en todos los servicios que brinda.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario implementar mecanismos necesarios para poder superar la brecha idiomática ante los administrados quechua e inglés hablantes y de esta forma la entidad podrá lograr la satisfacción esperada por los administrados que acuden a esta

entidad para recibir una atención de calidad al poseer una atención bilingüe que supere cualquier dificultad de comunicación.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con mecanismos en la atención de los administrados quechua e inglés hablantes para poder alcanzar la satisfacción de todos los administrados que necesitan realizar algún tipo de trámite ante esta entidad.

pregunta	Respuesta E-7	Respuesta E-6	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
8.A su criterio ¿Se debería pronunciar el Registro público, sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023? Explique usted.	Si, para así poner en conocimiento la necesidad de saber dichos idiomas	Sí, es crucial que el Registro Público se pronuncie sobre la gestión que realiza con los administrados quechua hablantes y de habla inglesa en la región Ica.	No creo que sea necesario algún pronunciamiento, pero si el trabajo en la programación de diversas campañas impulsando los servicios que brindamos especialmente a estos usuarios en especial	Sí, debería de aplicarse en las Políticas que implementa las altas direcciones.	Considero que la entidad podría realizar informes y pronunciarse sobre estos puntos para poder obtener información relevante y así poder trabajar en pro de ellos.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es crucial que la entidad se pronuncie para poder tener conocimiento de dichos idiomas y poder trabajar en pro de los administrados quechua e inglés hablantes

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable realice un pronunciamiento ante esta problemática que aqueja a los administrados quechua e inglés hablantes.

pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-7	Respuesta E-1	Respuesta E-4	Respuesta E-5
9. En su opinión ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?	El tema elegido es muy interesante e importante ya que en nuestra zona registral no contamos con personal que hable los idiomas en referencia a su investigación	Difundir la necesidad de aprender los idiomas en mención.	Creo que el quechua al igual que el inglés son muy importantes, el quechua por ser nuestro idioma natal y el inglés porque te ayuda en el desarrollo profesional.	Ninguna.	En mi opinión, considero que el tema de los idiomas es fundamental en la institución ya que muchos de los servidores no están capacitados en estos, la cual no estaríamos siendo inclusivos con un idioma básico de nuestro país como el quechua y un idioma universal como es el del inglés.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que este trabajo de investigación es interesante e importante ya que mencionan que algunas zonas registrales no cuentan con personal capacitado y que pueda hablar estos idiomas para la comunicación entre los servidores y los administrados quechua e inglés hablantes, y de esa forma estarían siendo inclusivos en la entidad donde laboran.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable pueda tomar en consideración este tema de investigación como punto de partida para una atención inclusiva donde los administrados quechua e inglés hablantes están involucrados.

### OBJETIVO ESPECIFICO 3

**Tabla 04**

Determinar cómo se lograría la celeridad en la gestión para el registro público para los administrados quechua hablantes y de habla inglesa de la región Ica 2023.

pregunta	Respuesta E-1	Respuesta E-2	Respuesta E-3	Respuesta E-4	Respuesta E-5
10.En su opinión ¿Cree usted que se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público? Explique usted.	Creo que en medida que las personas vean que los tramites también se pueden realizar de manera virtual y no solo presencial la celeridad va a mejorar ya que no se tendría que revisar tantos papeles.	Sí, se podría mejorar la gestión para alcanzar celeridad en el registro público mediante la digitalización de procesos, la capacitación efectiva del personal, y la implementación de tecnología avanzada para la gestión de datos y servicios.	Se podría mejorar estableciendo metas diarias a los registradores y asistentes. Cambiando el plazo de las rectificaciones de oficio.	Sí, ya que ello significaría una atención más pronta y sin barreras que impidan el cumplimiento de los objetivos de la institución.	Para poder mejorar la gestión se tendría que aplicar mecanismos estratégicos que logren la celeridad para poder cumplir así con los objetivos.

**ANALISIS:** Los entrevistados coinciden en que es necesario mejorar el servicio que ofrecen estableciendo metas en cada una de las áreas a los registradores de esta entidad y de esta forma lograr la celeridad de los tramites solicitados por los administrados y de esta forma se cumplirían con los objetivos de la entidad.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad responsable cuente con una gestión participativa de todos los servidores públicos de esta entidad para poder alcanzar la celeridad esperada por los administrados y que la entidad incluya una gestión no solo presencial, sino que también en forma virtual, implementando tecnología avanzada de datos y servicios para este propósito.

pregunta	Respuesta E-8	Respuesta E-7	Respuesta E-2	Respuesta E-6	Respuesta E-5
11. Para concluir la entrevista ¿Tiene alguna recomendación sobre el tema de investigación?	Mi sugerencia a su investigación es si puede incluir en la medida posible también a las personas con lenguaje de señas ya que en nuestra institución no cuenta con una con un personal capacitado para dicha situación.	Se recomienda investigar el tema la enseñanza de idiomas en la etapa de educación inicial primaria secundaria y educación superior	Comparar políticas y estrategias de otros países para mejorar la gestión del registro público	Explorar el impacto social y cultural de las políticas y prácticas actuales en la gestión del registro público, particularmente en términos de inclusión y equidad para comunidades lingüísticas minoritarias como los quechua hablantes y los usuarios de habla inglesa.	Mi recomendación sería en que tanto la autoridad administrativa y los servidores públicos tengan un buen nivel de compromiso en poder realizar y cumplir los objetivos institucionales en todos los ámbitos.

**ANÁLISIS:** Los entrevistados coinciden en algunas recomendaciones y sugerencias para poder dar a conocer el impacto social y cultural que se genera en la practicas actuales en la entidad y que sería necesario realizar una mejora en el servicio que se está ofreciendo en la entidad, además también sugieren que debería incluirse también el lenguaje de señas.

**INTERPRETACIÓN:** Se hace necesario que la entidad tome en consideración todos los puntos que se han tocado en esta investigación.