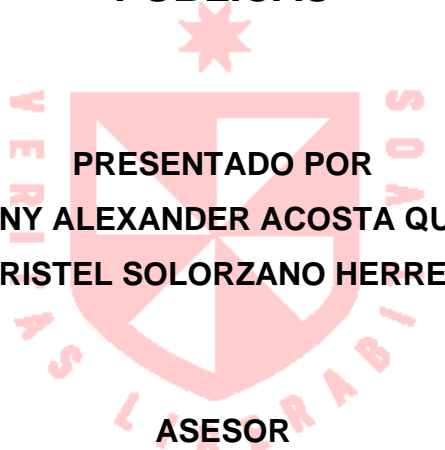


FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

**IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CONSULTA  
ESPECIALIZADA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS  
FUNCIONES DEL ÁREA DE UNA REGULADORA EN EL  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE ENTIDADES  
PÚBLICAS**



PRESENTADO POR  
DANNY ALEXANDER ACOSTA QUISPE  
CHRISTEL SOLORZANO HERRERA

ASESOR

DR. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ECONOMISTA

LIMA, PERÚ

2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CONSULTA ESPECIALIZADA  
EN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE UNA  
REGULADORA EN EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE  
ENTIDADES PÚBLICAS**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR:  
DANNY ALEXANDER ACOSTA QUISPE  
CHRISTEL SOLORZANO HERRERA**

**ASESOR:  
Dr. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE CONSULTA ESPECIALIZADA  
EN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE UNA  
REGULADORA EN EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE  
ENTIDADES PÚBLICAS**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR:**

**Dr. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA**

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**PRESIDENTE:**

**DR. JOSÉ ANTONIO PAREDES SOLDEVILLA**

**MIEMBRO:**

**MAG. OSCAR RICARDO ALEGRE VALDEZ**

**SECRETARIO:**

**MAG. RONNY JESÚS SÁNCHEZ MATEO**

**DEDICATORIA**

**Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres, pues me forjaron como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes. A mi abuela, quien fue mi segunda madre, la cual me vio crecer y ahora es testigo de los logros que estoy teniendo.**

**A mi familia, que me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.**

**Danny Alexander Acosta Quispe**

**Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por permitirme cumplir mis metas; a mi hijo, quien es mi mayor motivación y fuente de esfuerzo a diario; y a mi madre que siempre me acompaña en espíritu, por inculcarme el valor de la perseverancia y la importancia del estudio.**

**Christel Solorzano Herrera**

## **AGRADECIMIENTO**

**Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a los asesores, quienes con su paciencia y dedicación brindaron el conocimiento y las herramientas necesarias para desarrollar este trabajo. Su apoyo fue clave en este proceso.**

# REPORTE DE TURNITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

---

RECuento DE PALABRAS

**10395 Words**

RECuento DE CARACTERES

**60854 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**53 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 11, 2024 2:00 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 11, 2024 2:01 PM GMT-5**

---

## ● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



## ÍNDICES

### ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	5
REPORTE DE TURNITIN.....	6
ÍNDICES .....	7
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	14
1.1. Antecedentes de la investigación.....	14
1.1.1. Antecedentes nacionales .....	14
1.1.2. Antecedentes internacionales.....	15
1.2. Bases Teóricas .....	17
1.2.1. Variable independiente: Implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado.....	17
1.2.2. Variable Dependiente: Optimizar los procesos de las funciones del área de la Reguladora .....	21
1.3. Bases Legales .....	23
CAPÍTULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL.....	24
2.1. Aspecto General del Sector.....	24
2.2. Aspecto Específico de la Empresa.....	25
Procesos y Herramientas de Gestión.....	25
2.3. Análisis FODA .....	28
2.4. Desempeño Laboral.....	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Diseño Metodológico .....	31
3.2. Población de estudio .....	31

3.3. Técnica de obtención y procedimiento de información .....	31
3.4. Operacionalización de Variables .....	33
3.5. Aspectos Éticos.....	35
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN – CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización Variable independiente.....	33
Tabla 2: Operacionalización Variable dependiente .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Procedimiento de Atención.....</i>	<i>26</i>
<b>Figura 2: Módulo de consulta especializado para entidades del estado.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 3: Análisis FODA.....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4: Requerimientos atendidos manualmente .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 5: Proyección de requerimientos atendidos por el módulo de consulta especializada.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 6: Nuevo Análisis FODA .....</b>	<b>42</b>

## RESUMEN

La investigación planteó como propósito determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas. La metodología fue cuantitativa, de carácter exploratorio y descriptivo con una muestra seleccionada de los documentos y datos generados durante los veinte y nueve meses anteriores y cuatro meses posteriores a la implementación del Módulo de Consulta Especializada. Entre los resultados se conoció que la implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del estado optimizó de manera significativa los procesos en el área de una reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas, los resultados muestran mejoras en la eficiencia operativa, redujo de manera significativa el tiempo que se destinaba a la ejecución de actividades administrativas, se observó una disminución en los errores administrativos asociados al procesamiento de la información y contribuyó a la optimización del presupuesto en el área. Se sugirió que se pueda fortalecer la capacitación continua del personal que utiliza el Módulo, implementar un sistema de monitoreo constante para evaluar el rendimiento del módulo y que se pueda implementar otros módulos especializados en otras entidades del estado.

**Palabras claves:** Módulo de Consulta Especializada, entidades de estado, optimización.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine whether the implementation of the Specialized Consultation Module for State Entities optimizes the processes of the functions of the area of a Regulatory Agency in the request for information from public entities. The methodology was quantitative, exploratory and descriptive with a selected sample of the documents and data generated during the twenty-nine months prior to and four months after the implementation of the Specialized Consultation Module. Among the results, it was known that the implementation of the Specialized Consultation Module for state entities significantly optimized the processes in the area of a regulator in the request for information from public entities, the results show improvements in operational efficiency, it significantly reduced the time that was allocated to the execution of administrative activities, a decrease was observed in administrative errors associated with the processing of information and it contributed to the optimization of the budget in the area. It was suggested that the continuous training of the personnel that uses the Module can be strengthened, a constant monitoring system can be implemented to evaluate the performance of the module and that other specialized modules can be implemented in other state entities.

**Keywords:** Specialized Consultation Module, state entities, optimization.

## INTRODUCCIÓN

A nivel global, el manejo de la gestión de información al igual que la digitalización de procesos en las instituciones públicas y privadas ha tomado un papel importante en los últimos años. En el área de gestión de requerimientos de información de una entidad reguladora que trabaja con diferentes entidades públicas, el procedimiento de atención actual depende en gran medida de la intervención manual del personal, esto genera retrasos en la entrega de información que es solicitada, como también el riesgo de errores humanos. Por lo cual, se plantea la implementación de un Módulo de Consulta Especializada como herramienta de solución que optimizará los procesos de atención, ya que permitirá que las entidades públicas accedan directamente a consultar la información, optimizando los tiempos de respuesta, garantizando la información de ser exacta y oportuna, ya que se toman decisiones judiciales, gubernamentales o también empresariales.

Las Reguladoras son responsables de crear y hacer cumplir las regulaciones que rigen sectores específicos, como el sistema financiero, servicios de saneamiento, infraestructura de transporte, las telecomunicaciones y la energía. Esto implica establecer normas, supervisar el cumplimiento y tomar medidas contra las infracciones, lo que ayuda a garantizar que los mercados funcionen sin problemas y de manera justa. Estas entidades reguladoras también cumplen funciones como la recopilación y gestión de información que puede ser requerida por entidades públicas para el desarrollo de investigaciones judiciales, de seguridad o administrativas.

La Digitalización de trámites y procesos administrativos en Perú ha avanzado significativamente con miras de mejorar en transparencia y eficiencia en la gestión pública. La Reguladora tiene como herramienta en uso el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC), el cual permite la visualización de documentos digitalizados, como también facilita la administración electrónica de la gestión documental.

## **Planteamiento del problema**

### **Problema Principal**

¿De qué forma la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?

### **Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce el tiempo de actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?
2. ¿En qué medida la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce los errores en las actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?
3. ¿De qué manera la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza el presupuesto del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?

## **Objetivos de investigación**

### **Objetivo General**

Determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce el tiempo de actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.

2. Estipular si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce los errores en las actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.
3. Determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza el presupuesto del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.

### **Justificación de la investigación**

La ascendente complejidad de los procesos administrativos en el área de una Reguladora exige la adopción de herramientas tecnológicas que optimicen la gestión de recursos y pueda mejorar la calidad de los servicios. Por ello, la implementación de un módulo de consulta especializada optimizará los procesos fundamentales, acortando los tiempos de gestión, reduciendo errores operativos y promoviendo un uso más eficiente del presupuesto. Al automatizar tareas y acelerar la toma de decisiones, se disminuirán las inconsistencias y se logrará un ahorro considerable de recursos. Esta solución modernizará los procedimientos administrativos, satisfaciendo la necesidad de servicios públicos más rápidos, eficaces y transparentes; por lo que está justificado la presente investigación.

### **Viabilidad del estudio**

La presente investigación resultó viable porque se contó con todos los recursos necesarios, como las herramientas, materiales, información solicitada mediante el portal de transparencia, recursos de personal y todo lo que sea necesario para que se pueda desarrollar la presente investigación.

Son cuatro las secciones del estudio en las que se dividen las principales: la primera se dedica al desarrollo del análisis basándose en los fundamentos teóricos, la segunda sección abarca el contexto empresarial de la organización, la tercera sección aborda los aspectos relacionados con la metodología utilizada, y finalmente, la última parte comprende las terminaciones y las referencias bibliográficas que respaldan la investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

En esta capítulo se procedió con la revisión exhaustiva de las diversas investigaciones que tienen una relación con la naturaleza del problema y la actual investigación que tiene por nombre Implementación del Módulo de Consulta Especializada en la Optimización de las funciones del área de una reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas, con ello se llegó a recolectar investigaciones nacionales e internacionales de ciertos autores.

#### **1.1.1. Antecedentes nacionales**

Trucios (2023), en su investigación titulada “Implementación de un sistema web y su influencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Manzanares, 2022”, tuvo como objetivo establecer la influencia de la implementación de un sistema web en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Manzanares, 2022; el tipo de investigación fue aplicada a nivel explicativo, con un diseño pre experimental, cuya muestra abarcó los procesos de emisión de informes, atención de solicitudes y distribución de recursos. La recolección de datos se efectuó a través de encuestas y observación, evaluando con la prueba T-Student y SPSS. Como resultado se pudo observar que la Municipalidad Distrital de Manzanares mejoró sus procesos administrativos tras implementar un sistema web, concluyendo que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos se redujo significativamente de 16.95 horas a 6.32 horas y que la eficacia en la elaboración de los informes aumentó del 60.89 % al 98.91 %. Estos resultados confirman que el sistema web mejora la eficiencia de los procesos administrativos.

Abanto (2021), en su investigación titulada “Implementación de un sistema web y su impacto en la gestión documentaria de la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco en el 2021”, tuvo como propósito determinar el impacto que genera la implementación de un sistema web en la gestión documentaría de la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva



Administrativa la Municipalidad de Santiago de Surco en el 2021; para la metodología se utilizaron pruebas entre pre y post para la eficiencia previa y posterior del sistema de documentos para evaluar cómo el sistema web afectó la gestión antes y después de que el estado del sistema se habilitara en el sistema web, los indicadores medidos incluyen el acceso a los documentos y la integridad de los documentos. Se concluye que, la implementación exitosa del sistema web mejoró la capacidad del sistema de electrónicos y facilitó a los usuarios acceder a la información; el sistema resolvió problemas anteriores relacionados con las limitaciones en la longitud del Excel introducida, problemas con el SAD y la falta de conexión entre el personal.

Rodríguez (2019), en su investigación titulada “Sistema web para la mejora de la gestión del proceso de titulación en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes”, tuvo la intención determinar en qué medida un sistema web mejora la gestión del proceso de titulación, tomando en cuenta que el proceso manual se desarrolla requiriendo horas de trabajo del personal administrativo y actividades repetitivas. Ante ello, se usó la metodología de investigación aplicada y técnica de contrastación cuasi-experimental con un pretest y posttest para medir la eficiencia, usabilidad y funcionalidad del sistema. ASP.net y SQL Server 2014 fue utilizado en el desarrollo del sistema. Como resultado de la investigación se vio que el sistema web mejoró la gestión del proceso de titulación, cuyos resultados se compararon con los de la operación manual, el cual se determinó que las opiniones del nivel de usabilidad indicaron 61.1%, con un aumento del 46.5%, el nivel de eficiencia se midió en 51.8% con mejora del 42.3%, el nivel de funcionalidad se midió en 48.0% y se obtuvo incremento de 25%.

### **1.1.2. Antecedentes internacionales**

Quintero (2023), en su investigación titulada “Optimización de procesos en la gestión pública ecuatoriana” tuvo como objetivo analizar el impulso de las transformaciones e innovaciones en la gestión pública en el Ecuador a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Con el fin de construir instituciones sólidas con responsabilidad y eficacia, las cuales deben estar orientadas con el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible 16 y 17 de la Agenda

2030 de la ONU. El tipo de investigación fue de enfoque descriptivo, basado en revisión documental y bibliográfica, ya que se evaluó los sistemas implementados a nivel estratégico. En los últimos años Ecuador ha logrado posicionar sistemas que han transformado de forma radical procesos de la gestión pública como es el caso de los Sistemas Transversales QUIPUX plataforma oficial para la gestión documental. Como resultado se observó una significativa reducción de tiempos en los procesos de gestión y una mejora en la transparencia en los procesos gubernamentales. Quintero concluye que, la implementación de estos sistemas tecnológicos mejoró la eficiencia de los servicios públicos, incrementando la eficacia de los procesos administrativos reduciendo errores y optimizando la asignación de recursos del Estado.

Soares et al. (2022), en su artículo titulada “Sistema Electrónico de Información (SEI): su integración en el ámbito de la administración pública federal” tuvo como objetivo principal demostrar cómo el Sistema Electrónico de Información (SIE) - Brasil debe integrarse en la administración pública federal, hace hincapié en los beneficios de esta integración, que incluye la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios públicos para la sociedad brasileña. La metodología consistió en recopilar información durante pasantías supervisadas, lo que proporcionó información práctica sobre el funcionamiento del SEI, esta experiencia práctica se complementó con la revisión de la literatura para respaldar los hallazgos y conclusiones del artículo. La combinación de observación del mundo real e investigaciones académicas permitió una comprensión integral de los desafíos y oportunidades de integración SEI. El estudio concluye que el SEI requiere de mejoras en su integración dentro del marco federal, identifica al Proceso Electrónico Nacional y al Sistema de Procesos Electrónicos de Red Única como soluciones tecnológicas que podrían facilitar la integración deseada como ayudar a eliminar el trabajo redundante, aumente la productividad, mejore la transparencia, aumente la satisfacción de los usuarios y reduzca los costos asociados a la administración pública.

Álvarez et al. (2019), en la investigación titulada “La reingeniería de procesos y el enfoque centrado en el paciente fortalecen la eficiencia en atención especializada”, el objetivo principal del estudio es mejorar la utilización y la eficiencia de las consultas ambulatorias especializadas mediante la integración de sistemas basados en la tecnología de la información y reingeniería de procesos teniendo un enfoque centrado en el paciente. El estudio apuntó a estudiar múltiples niveles de

eficiencia en el proceso de prestación de servicios en el área de salud, enfocándose en optimizar resultados operativos y así reducir las cargas administrativas. La Metodología que se uso fue de forma prospectiva entre el año 2008 y 2014 en un hospital de Madrid - España, en el cual se analizaron cuantitativamente un total de 1.162.477 solicitudes de consultas y se recopilaron datos cuantitativos de 72.368 encuestas mediante cuestionarios estructurados. Como resultado, el estudio indico de mejoras significativas en varias métricas; la productividad aumentó un 34% durante el periodo de estudio, reducción de las brechas de consulta, disminución de los tiempos de espera, mejoras en la dotación de empleo y reducción de la carga administrativa. En conclusión, este enfoque integral demostró que optimizar la eficiencia de la atención médica requiere una estrategia que incluya la tecnología, la participación de los pacientes y la colaboración de los profesionales de la salud.

## **1.2. Bases Teóricas**

En este capítulo se realizó el marco teórico que apoya la Implementación del Módulo de Consulta Especializada en la Optimización de las funciones del área de una reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.

### **1.2.1. Variable independiente: Implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado**

#### **Gestión de la información en el sector público**

La teoría de la información, establecida por Shannon y Weaver (1948), provee un marco general para poder entender la transparencia efectiva de la información entre sistemas. Originalmente fue enfocada para solucionar cuestiones en el campo de la telecomunicación, se puede aplicar en campos como el desarrollo de sistemas de información en contextos organizacionales y gubernamentales.

En el sentido de la implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado, la teoría puede proveer una visión general en la optimización de la transmisión de la información entre las diversas áreas del estado que interactúan con el de una reguladora. El modelo de Shannon y Weaver describe un proceso lineal de comunicación en el que un emisor codifica un mensaje, que luego es transmitido

a través de un canal, y posteriormente decodificado por un receptor. En este sentido, el Módulo de Consulta Especializada funciona como el canal a través del cual se intercambia la información de manera más eficiente y estructurada entre las entidades del Estado y el área de una reguladora. Además de la reducción del “ruido” asegurando que la información transmitida entre las entidades del estado y el área de una reguladora sea precisa, actualizada y accesible. Por último, el módulo de consulta especializada asegura una buena capacidad del canal, ya que permite un alto volumen de consultas simultaneas sin perjudicar la velocidad o precisión de respuesta, optimizando los procesos internos.

### **Sistemas de Información para la Administración Pública**

La evolución del sistema de información, en específico, del sector público ha sido desarrollado según Heeks (2006), el cual se centra en el concepto de e-Government (gobierno electrónico). Heeks, menciona que la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los entornos gubernamentales puede transformar gestión pública, mejorando la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos. El marco de e-Government se centra en un enfoque integral para comprender cómo los gobiernos pueden agilizar sus actividades por medio de la digitalización, alineando con los objetivos de las instituciones.

En el contexto de la implementación del Módulo de Consulta Especializada para la Entidad del Estado, el trabajo de Heeks brinda una base teórica consistente que permite cuestionar cómo el módulo mejora los procesos de consulta y manejo de la información en áreas de la reguladora. Como Heeks señala, uno de los retos que amenazan su implementación es el “gap de diseño-realidad”. El cual señala que su efectividad como un sistema depende de la actualización y calibración a las realidades del Estado y del área de la reguladora. Se resalta la importancia de la interoperabilidad en los sistemas de información gubernamentales, así, permite que los estados tengan acceso a datos del área de la reguladora, reduciendo tiempos de contestación, también, mejorando la toma de decisiones basados en información.

## **Gestión del Conocimiento**

La gestión del conocimiento es importante en una organización, incluso en el sector público, debido a que implementa la eficiencia en los diversos procesos. Es por eso que Davenport y Prusak (1998), señalaron que es indispensable gestionar adecuada y oportunamente tanto la información como el conocimiento dentro de las organizaciones ya que esto crea valor y mejora las decisiones.

Es en ese sentido que la implementación del Módulo de Consulta Especializada para la Entidad del Estado en el área de la reguladora, según las ideas de Davenport y Prusak, ofrecen un marco útil y eficiente para comprender de que forma la creación, almacenamiento y uso de la información perfecciona los procesos de consultas y gestión de sanciones. Entonces, una buena gestión del conocimiento garantiza que la información relevante sobre sanciones esté disponible y actualizado para las entidades del estado, lo cual permite una mejora en las decisiones a tomar por éstas mismas. Por otro lado, recalcan que es vital que la gestión del conocimiento no solo se sostenga de la tecnología, también de las personas y procesos, esto quiere decir que, con una adecuada gestión de cambio organizacional, asegura que los usuarios se encuentren habilitados para utilizar el sistema de manera efectiva y eficiente.

## **Interoperabilidad en Sistemas Gubernamentales**

La interoperabilidad es conocido como un principio fundamental en el desarrollo de sistemas de información en el sector gubernamental, ya que permite la incorporación y el intercambio efectivo de diversos datos entre diferentes entidades del Estado. Según Janowski et al. (2007), la interoperabilidad es importante para mejorar la cooperación interinstitucional, reducir la duplicidad de esfuerzos e impulsar la eficiencia administrativa. En el Módulo de Consulta Especializada para una entidad reguladora, la interoperabilidad garantiza que las entidades del Estado puedan ceder a éstas la base de datos de manera sincrónica, mejorando la toma de decisiones y facilita a los procesos administrativos relacionados con sanciones.

Por su parte, Gottschalk (2009) considera a la interoperabilidad desde el enfoque de la madurez organizacional, resaltando que los sistemas gubernamentales

deben desarrollarse a través de distintas etapas para alcanzar un nivel de interoperabilidad óptimo. Esto compromete no solo la adaptación tecnológica, sino también tanto la alineación de los procesos y como la armonización de las estructuras organizativas. En este sentido, la implementación del Módulo de Consulta Especializada no solo debe alumbrarse en la tecnología, sino también en el coordinamiento interinstitucional y en asegurar que las diferentes entidades involucradas distribuyan objetivos y procesos comunes.

### **Innovación en el sector público**

La innovación en el sector público se ha vuelto cada vez más importante como herramienta para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios gubernamentales. Bason (2010) define la innovación en el sector público como un proceso a través del cual las entidades públicas adoptan nuevos conocimiento y métodos para resolver problemas, mejoran la prestación de servicios y crean valor público. En relación con la implementación del Módulo de Consulta Especializada en el área de la reguladora, la mejora se manifiesta a través de la digitalización de procesos, lo que permite a las entidades del Estado acceder a la información de manera ágil y eficiente, lo que optimiza la toma de decisiones y reduce las cargas administrativas.

Por otro lado, Borins (2014) examina cómo los incentivos para la innovación en el sector público pueden provenir tanto de las demandas de los ciudadanos como de la necesidad interna de aumentar la eficiencia. En el caso de un área de la entidad reguladora, la innovación tecnológica a través de la implementación del Módulo de Consulta Especializada responde ante la necesidad de modernizar los sistemas de información con el fin de brindar mejores servicios a las entidades del Estado. Además, esta innovación permite reducir los costos operativos al automatizar procesos que antes requerían más tiempo y recursos humanos.

### **Gobierno electrónico**

El concepto de gobierno electrónico (e-Government) se analiza ampliamente en la literatura como un instrumento clave para mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración pública. Según Heeks (2006), el e-Government es la

digitalización de los procesos gubernamentales con el objetivo de cambiar las relaciones entre gobierno, ciudadanos y empresas. Como parte de la implementación del Módulo de Consulta Especializada en el área de una reguladora, el e-Government permite un acceso más eficiente y transparente a la información, permitiendo a las entidades del Estado consultar y obtener los datos de sanciones en tiempo real y mejorar la toma de decisiones.

Por su lado, Layne y Lee (2001) proponen un modelo de cuatro etapas para el desarrollo del gobierno electrónico, que incluye la digitalización de los servicios esenciales, la conectividad entre las agencias gubernamentales, la integración de servicios y la transformación completa del gobierno en una plataforma digital integrada. En el caso del Módulo de Consulta Especializada, este sistema se encuentra en fases de integración y conectividad ya que permite que múltiples entidades gubernamentales accedan a la misma base de datos, optimizando los procesos de consulta y evitando las duplicidades en el esfuerzo. Esta integración es crucial para mejorar la eficiencia del área de la entidad reguladora y garantizar que todas las entidades involucradas trabajen con información consistente y actualizada.

### **1.2.2. Variable Dependiente: Optimizar los procesos de las funciones del área de la Reguladora**

#### **Eficiencia Operativa**

La eficiencia operativa de la administración pública ha mejorado significativamente gracias a la revolución digital, que introduce tecnologías innovadoras que agilizan procesos, mejoran la accesibilidad y promueven un gobierno más receptivo. Esta implementación digital conduce a una mejor prestación de servicios (Chairussani, 2024).

El autor señala que al adoptar sistemas de gobierno electrónico, aplicaciones y plataformas, los gobiernos pueden agilizar los procesos administrativos, lo que resulta en una prestación de servicios más rápida, seguridad en la gestión de la información y una reducción en la probabilidad de errores humanos. La tecnología permite automatizar las tareas, lo cual permite a los servidores públicos centrarse en cuestiones más complejas, mejorando la calidad general y eficiencia de los servicios. En el caso de la implementar el módulo como herramienta de consulta, optimiza el

flujo de trabajo al permitir la consulta directa por parte de las entidades del Estado, reduciendo así la carga de trabajo manual y los tiempos de respuesta. Esta implementación representa un avance hacia una administración pública más ágil y eficiente.

### **Gestión por Procesos**

La Gestión por Procesos se basa en la mejora continua de procesos empresariales y requiere la integración de tecnologías de la información para automatizar y optimizar procesos (Muñoz et al., 2023).

Por consiguiente, en la actualidad es fundamental la implementación de la tecnología en el desempeño empresarial, ya que se convierte en una herramienta ágil y operativa que resalta la importancia de la mejora continua en la gestión de procesos, con la automatización de procesos y servicios. Como es de conocimiento existe una variedad de soluciones de software que sirven como herramienta de automatización de procesos, por lo cual es importante considerar la correcta adecuación de su infraestructura tecnológica, la cual permitirá construir procesos de acuerdo con los requerimientos. En este sentido el módulo de consulta tiene que contar con una correcta adecuación de la infraestructura tecnológica para garantizar el cumplimiento de los requerimientos organizacionales, con el fin de contribuir con la optimización de procesos del área de la reguladora.

### **Automatización de Procesos**

La automatización de procesos se refiere al uso de la tecnología para realizar tareas o procesos con una mínima intervención humana. Esto puede incluir la automatización de tareas repetitivas, flujos de trabajo y procesos para mejorar la eficiencia y la precisión (Quiroga, 2018).

El autor hace hincapié que la implementación de la automatización de procesos no solo consiste en adoptar un software, también se requiere una evaluación exhaustiva de los costos, el tiempo y los posibles riesgos asociados a la automatización. Este enfoque estratégico garantiza que la automatización se alinee con la estrategia empresarial general. La implementación de herramientas digitales



facilita la reestructuración de procesos en el área de una reguladora, lo cual permite que el personal se enfoque en otras tareas que necesitan más de su atención por ser complejas y estratégicas. En resumen, la automatización exitosa de los procesos tiene un papel fundamental para las entidades reguladoras, ya que ofrecen numerosos beneficios y al mismo tiempo presenta desafíos que requieren planificación y un seguimiento para poder identificar los impactos y así realizar los ajustes necesarios en el proceso de automatización

### **1.3. Bases Legales**

La Ley De Protección de Datos Personales (Ley N° 29733,2011) establece su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas, realiza tratamiento de datos personales única y exclusivamente para el fin establecido, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

En el marco de la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado es de suma importancia que el sistema ejecute los principios de legalidad, consentimiento, finalidad y seguridad establecidos en la ley. El Módulo está diseñado con estrictos mecanismos de protección y tratamiento de datos, lo cual garantiza que la información gestionada y compartida entre la reguladora y otras entidades del Estado se realice de manera segura y conforme las normas vigentes. De esta forma, la optimización de los procesos no compromete la seguridad ni la privacidad de los usuarios involucrados.

## CAPÍTULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL

### 2.1. Aspecto General del Sector

El Sector de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Perú es fundamental para garantizar servicios de calidad y condiciones equitativas tanto para las empresas como para los consumidores.

De acuerdo con la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos los organismos como OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN y SUNASS, establecen en los respectivos ámbitos las funciones de supervisar, regular, normar y fiscalizar y sancionar tal inversión, garantizando que las empresas funcionen bajo normas que promuevan la competencia, calidad de servicio y la protección de los consumidores. (*Ley N° 27332,2000*).

Los Organismos Reguladores más representativos son:

- El Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (OSIPTEL), tiene como función supervisar y regular el mercado de Telecomunicaciones, promoviendo la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos del usuario.

- En el sector de energía y minería, se encuentra el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), el cual tiene la función supervisar y regular este sector. Este organismo se encarga de la seguridad, calidad y sostenibilidad de los servicios energéticos.

- Asegurando la calidad de los servicios y promoviendo la inversión en infraestructura de transporte de calidad, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte (OSITRAN), supervisa y regula el transporte terrestre, aéreo y portuario,

- Para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a agua potable y saneamiento de manera segura y continua, la entidad reguladora en este sector es la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), tiene como función supervisar y regular los servicios de agua potable y saneamiento.

En Latinoamérica, en el Sector de Organismos Reguladores se encuentra ANATEL, primer organismo regulador instalado en Brasil. Según la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL, 2024), en su portal menciona que su misión promover el desarrollo de la conectividad y la digitalización en beneficio de la sociedad. ANATEL no solo se encarga de regular el sector de las telecomunicaciones, sino que también es responsable de garantizar la calidad de los servicios, promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios y supervisar las inversiones del sector tanto públicas como privadas.

Los organismos reguladores mencionados anteriormente desarrollan una función fundamental en la economía y la sociedad peruana, promoviendo un entorno de inversión privada eficiente y sostenible. Por su parte, ANATEL y OSIPTEL presentan funciones muy similares como reguladores del sector telecomunicaciones en Brasil y Perú respectivamente, aun cuando sus contextos nacionales y desafíos específicos distintos. Los dos organismos se enfocan en promover la competencia, garantizar la calidad de los servicios y proteger los derechos del usuario.

## **2.2. Aspecto Específico de la Empresa**

El área dentro de la reguladora se especializa en gestionar el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, contribuyendo a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Dicha área tiene como uno de sus procedimientos de atención a los requerimientos de información sobre la titularidad de servicios de telecomunicaciones y equipos móviles, esta área ha implementado un módulo de consulta especializada para optimizar procesos.

### **Procesos y Herramientas de Gestión**

La Gestión de requerimientos en el contexto del área de un organismo regulador, está orientado a cumplir con solicitudes de información de entidades públicas.

**Figura 1: Procedimiento de Atención**



**Nota: Proceso de gestión de requerimientos Basado de una Reguladora (2023)**

El proceso de Gestión de Requerimiento, usualmente están relacionados con la titularidad de líneas móviles o el IMEI de los dispositivos, siguen un proceso detallado que asegura la entrega de información precisa y oportuna.

1. Recepción de los Requerimientos: Las solicitudes ingresan por medio del Mesa de Partes Virtual, el cual centraliza y organiza los documentos, como también

ingresan por el Sistema de Información de la Gestión del Registro de Equipos terminales Móviles para la Seguridad.

2. Mapeo Masivo de los Datos Requeridos: Verificación de la información solicitada, se verifica la validez y legitimidad de la solicitud (1 Día Hábil)

3. Consulta Masiva de la base de datos y su clasificación correspondiente: Validada la solicitud se procede al procesamiento de la información, el equipo accede a las bases de datos pertinentes para extraer los datos solicitados (1 Día Hábil). Como también se solicita información a las Entidades Operadoras dependiendo el caso (4 Días Hábiles)

4. Atención del Requerimiento: Se realiza la búsqueda manual y prepara la información mediante las Cartas.

5. Notificación de Carta a Entidad: Una vez validada, la información es enviada a la entidad solicitante por medio de canales electrónicos. Plazo legal (5 Días Hábiles) y Plazo Real (1 Día Hábil.)

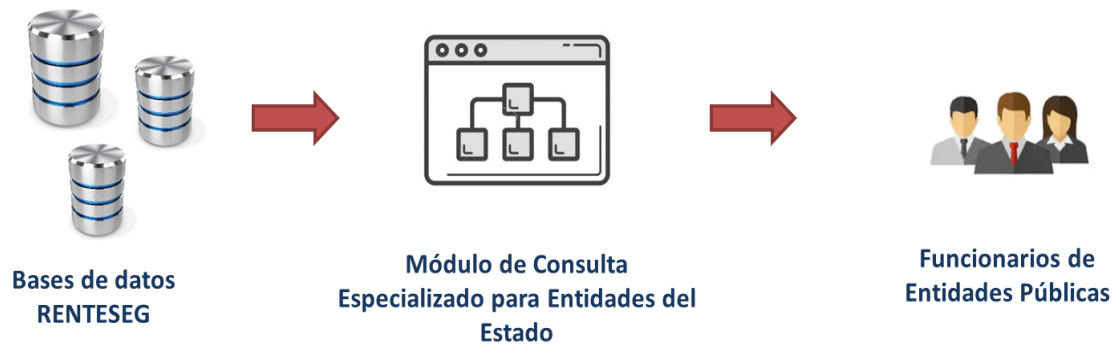
6. Carga de Cargos de carta a la Entidad Registro y cierre del requerimiento: Finalmente entregada la información, se registra el cumplimiento del requerimiento en el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos.

Se estima que el Proceso de Gestión de Requerimiento puede tomar hasta 15 Días Hábiles, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de requerimiento de información.

## **Implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado**

Con el fin de mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta en la gestión de solicitudes de información a nivel nacional relacionadas a la titularidad de los servicios públicos móviles y de los equipos terminales móviles, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones ha implementado el Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado.

**Figura 2: Módulo de consulta especializado para entidades del estado**



**Nota: Proceso de gestión de requerimientos modalidad módulo de consulta Basado de una Reguladora (2024)**

La nueva herramienta optimiza procesos, permitiendo la consulta directa y segura de la información. Este módulo dispone de 4 submódulos como consulta de servicios móviles, consultas terminales móviles, consulta de lista de vinculaciones y consulta registro de ventas. Sin necesidad de pasar por intermediarios, se ha designado personal por su Institución que cuente con los accesos al mismo, conforme a las atribuciones y facultades establecidas en el marco del área de una reguladora.

### **2.3. Análisis FODA**

Para evaluar la implementación del Módulo de Consulta Especializada, se ha realizado un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este análisis consiste en la evaluación de los puntos fuertes y débiles dentro de los factores internos y externos que influyen en la eficiencia del módulo y su capacidad para optimizar los procesos de gestión de información.

Figura 3: Análisis FODA



**Nota: Análisis FODA del módulo de consulta especializada Basado en la Información Recabada de una Reguladora**

## 2.4. Desempeño Laboral

Yo, Christel Solorzano Herrera, bachiller en Economía con dos años de experiencia laboral trabajando en una reguladora. Durante este tiempo, he desempeñado funciones claves en la gestión y registro de información en el Sistema de Documentos (SISDOC), con la finalidad de atender las solicitudes de información requeridos por el Ministerio Público, Poder Judicial, Policía Nacional del Perú, entre otras entidades.

Yo, Danny Alexander Acosta Quispe, bachiller en Economía en los últimos años he laborado como analista de estudios económicos realizando reportes económicos y financieros, el cual facilita la toma de decisiones estratégicas. Además, he realizado funciones en la cual se ha requerido optimizar diversos procesos operativos, ayudando en la mejora de la eficiencia, reducción errores y costos en las áreas bajo mi responsabilidad. Por último, he adquirido habilidades como la interpretación de datos clave y la implementación de soluciones para la mejora continua, contribuyendo así en el desempeño económico y financiero de la organización.



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño Metodológico**

El trabajo de suficiencia profesional utilizó un diseño metodológico cuantitativo, que incluyó el análisis de carácter exploratorio y descriptivo. En primer lugar, a través del enfoque exploratorio se empleó para investigar de manera preliminar los procesos del área de una Reguladora relacionados con el requerimiento de información de entidades públicas, identificando las posibles áreas de mejora mediante la implementación del Módulo de Consulta Especializada. En el enfoque descriptivo permitió caracterizar y detallar el impacto cuantificable de la implementación del módulo en términos de eficiencia y optimización de los procesos.

### **3.2. Población de estudio**

#### **3.2.1. Población**

La población de estudio estuvo conformada por los registros históricos de solicitudes de información realizadas a través del área una reguladora por las entidades públicas.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra del presente trabajo de suficiencia profesional seleccionada correspondió a los datos generados durante los veinte y nueve meses anteriores y cuatro meses posteriores a la implementación del Módulo de Consulta Especializada. La selección de estos períodos permitirá realizar una comparación temporal clara que evidencie los posibles efectos del módulo en los procesos.

### **3.3. Técnica de obtención y procedimiento de información**

La recolección de datos se realizó a través del análisis de documentos y registros oficiales proporcionados por el portal de transparencia de la reguladora. Por otro lado, el análisis de datos se llevó a cabo mediante técnicas estadísticas aplicadas

a los registros documentales. Se utilizó medidas descriptivas como el promedio y la desviación estándar para comparar los tiempos de respuesta y la cantidad de solicitudes atendidas en los períodos de estudio.

Los procedimientos de la información se darán de la siguiente manera:

1. Se recopiló y organizó los documentos y registros oficiales del área de una reguladora relacionados con las solicitudes de información realizadas por entidades públicas.
2. Se clasificó la información por períodos de tiempo: antes y después de la implementación del Módulo de Consulta Especializada.
3. Se aplicó técnicas estadísticas para analizar las diferencias en los tiempos de respuesta, eficiencia y volumen de solicitudes atendidas.
4. Los resultados fueron representados de manera cuantitativa, proporcionando una evaluación objetiva del impacto del módulo en la optimización de los procesos.

### 3.4. Operacionalización de Variables

#### 3.4.1. Variable Independiente

#### X. Implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado

**Tabla 1: Operacionalización Variable independiente**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	FUENTES DE INFORMACION
<b>Módulo de consulta especializada para entidades del estado</b>	Según el Osiptel (s.f) Sirve para atender solicitudes de información del Ministerio del Interior, Ministerio público, poder judicial y de otras entidades que lo requieran.	Es la adopción y puesta en marcha de un sistema digital que permite a las entidades del Estado consultar información de manera más eficiente y directa. El objetivo es de agilizar los procesos de intercambio de datos, optimizar el tiempo y reducir los costos	Ministerio del Interior  Ministerio Público  Otras entidades del estado	Módulo de consulta especializada para el Ministerio del Interior  Módulo de consulta especializada para el Ministerio Público  Módulo de consulta especializada para otras entidades del estado	Cantidad	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTEL)

### 3.4.2. Variable Dependiente

#### Y. Optimizar los procesos de las funciones del área de la Reguladora

**Tabla 2: Operacionalización Variable dependiente**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	FUENTES DE INFORMACION
<b>Reducción del tiempo de actividades</b>	Según Harrison (1991), la reducción del tiempo se obtiene al mejorar los procesos y la simplificación de flujos de trabajo	Es la disminución del tiempo necesario para completar actividades claves dentro de la organización	Actividades Procesamiento de información	Promedio de tiempo por actividad (en horas o días) Diferencia porcentual en tiempo de procesamiento antes y después	Promedio Porcentaje	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTTEL)
<b>Reducción de errores</b>	Según Goetsch y Davis (2021), es la parte donde se identifican defectos a través del monitoreo continuo	Es la medición a través de la comparación del número de equivocaciones en la ejecución de las tareas	Solicitud procesada Implementación del módulo	Número de errores por solicitud procesada Diferencia porcentual de errores pre y post implementación	Cantidad Porcentaje	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTTEL)
<b>Optimización del presupuesto</b>	Según Kaplan y Atkinson (2015), la optimización es la asignación de recursos de manera estratégica	Es la eficiencia en la asignación y ejecución de los recursos económicos	Costos promedio Variación de costos	Costo promedio por solicitud atendida Diferencia porcentual en costos operativos	Promedio Porcentaje	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTTEL)

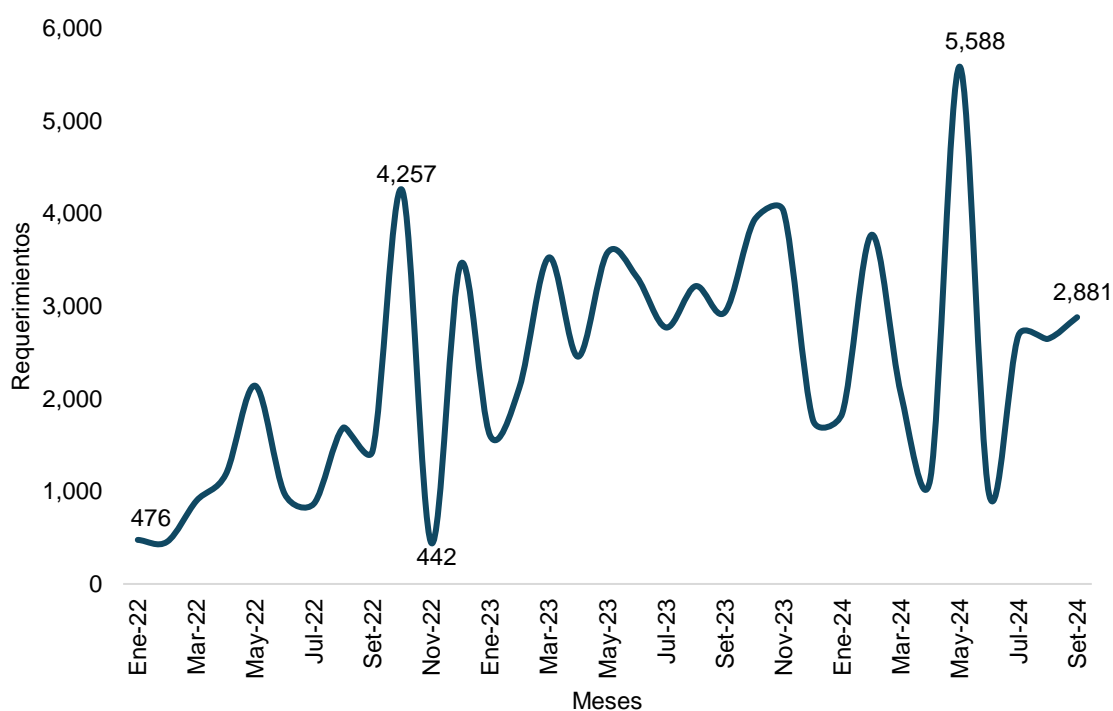
### **3.5. Aspectos Éticos**

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrollará bajo los principios éticos establecidos por la Universidad de San Martín de Porres y el colegio de Economistas del Perú, respetando los lineamientos de Honestidad y Transparencia, Confidencialidad y Privacidad, Respeto a los derechos de Autor, Imparcialidad y Objetividad, responsabilidad social y el cumplimiento de normas. Cumplir con los principios éticos no solo permite alcanzar el objetivo de obtener el título, sino que también genera satisfacción personal en el investigador, quien valora la importancia de adherirse a los estándares éticos y morales en su vida cotidiana.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS

En esta sección se presenta los datos relevantes de la realidad del objetivo de estudio, en función de determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas. Recalcando que la información proyectada pertenece a una entidad reguladora, la cual nos han dado información referente a la cantidad de los requerimientos atendidos manualmente, en base a esa información se hizo la proyección en cuantos requerimientos se atendería con el módulo de consulta especializada. A continuación, se presenta los siguientes gráficos representativos.

**Figura 4: Requerimientos atendidos manualmente**



***Nota: Gestión de requerimientos atendidos modalidad manual Basado de una Reguladora***

En la figura 4, se puede observar la cantidad de requerimientos atendidos manualmente dentro de los periodos enero 2022 a setiembre del 2024, se puede destacar que en promedio mensualmente se atienden 2,336 requerimientos, teniendo en mayo del 2024 su cantidad máxima atendida el cual fue de 5,588 requerimientos atendido, mientras que su cantidad mínima atendida fue de 442, el cual se dio en noviembre del 2022.

Para la estimar las atenciones del módulo de consultas especializadas hasta setiembre del 2025, se hizo aplico una proyección lineal en base a la información que nos brindó la entidad reguladora, lo cual permitió identificar una tendencia clara en el comportamiento de las solicitudes a lo largo del tiempo. A continuación, se detalla la ecuación lineal obtenida:

$$y = 5108.3x - 5246.5$$

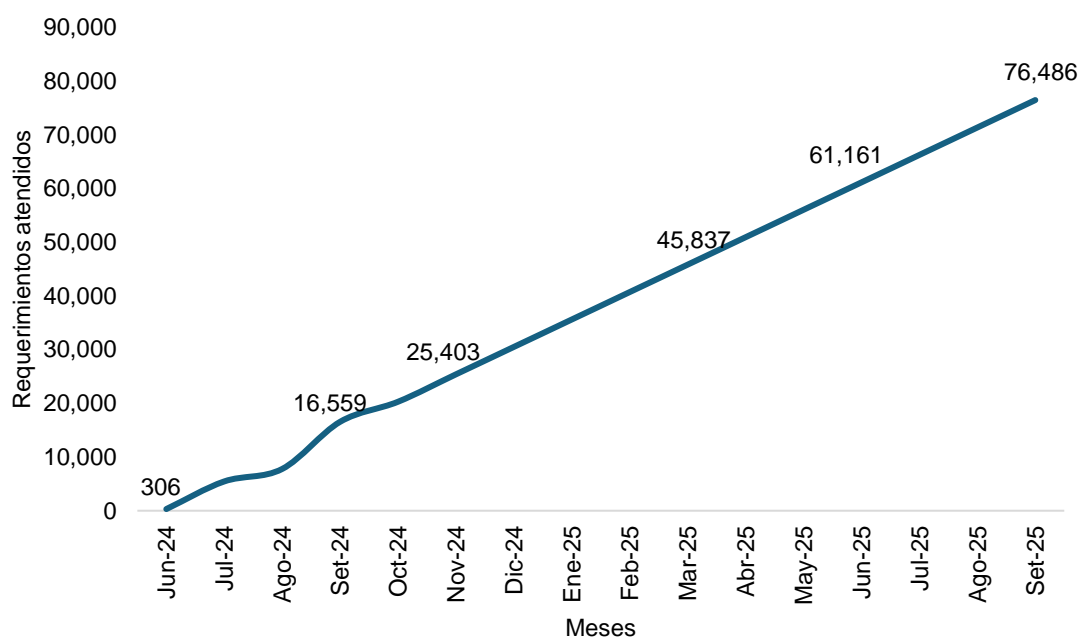
Donde:

$y =$  *Requerimientos atendidos por el módulo de consulta especializada*

$x =$  *Horizonte temporal (en meses)*

Además de obtener un  $R^2$  del 94.49%, quiere decir que el modelo tiene un ajuste muy bueno a los datos, lo que sugiere que la relación entre variables es fuerte y que es bueno para hacer proyecciones. Con ello fue posible proyectar el número de solicitudes que el módulo atenderá en periodos posteriores, lo que da una mejora en la planificación de recursos y la gestión de servicios.

**Figura 5: Proyección de requerimientos atendidos por el módulo de consulta especializada**



**Nota: Gestión de requerimientos atendidos módulo de consulta especializada  
Basado de una Reguladora**

En la figura 5, se puede observar la cantidad de requerimientos atendidos implementando el módulo de consulta especializada para entidades públicas, se decidió hacer la proyección hacia un año, ya que para ese tiempo todas las entidades públicas tendrán pleno acceso al módulo de consulta especializada incluida la Policía Nacional del Perú (PNP). Se destaca que en promedio se van a atender 38,174 solicitudes de requerimientos, alcanzo su pico en el mes de setiembre del 2025 con 76,486 solicitudes atendidas y mientras que el monto mínimo proyectado se da en octubre con una cantidad de 20,295 solicitudes atendidas.

Con la implementación del módulo, se obtiene una serie de ventajas, así como de propuestas a desarrollar que se detallaran a continuación:



## **Mejora de la calidad del servicio**

Propuesta: Establecer sistemas de seguimientos y evaluación que puedan incluir indicadores de desempeño de las funciones del módulo en el tiempo de respuesta y la satisfacción de las entidades públicas.

Beneficio: Esto permitirá que se monitore el estado de las solicitudes, con lo cual se podrá identificar cualquier retraso o problema. Con ello, se espera que la calidad del servicio sea mejor y se genere buena satisfacción dentro de las entidades públicas.

Estrategia de Implementación: Desarrollar una base de datos que almacene información sobre cada solicitud que se realiza al módulo, realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de las entidades públicas.

## **Optimización de Recursos**

Propuesta: Capacitar al personal sobre el uso del módulo y las herramientas tecnológicas disponibles

Beneficio: Al tener un personal capacitado, su nivel de competencia se incrementará y se maximizará su productividad, lo que permite que el personal se enfoque en tareas más estratégicas que aporten un mayor valor a la entidad reguladora.

Estrategia de implementación: Implementar un programa de capacitaciones que incluya secciones teóricas y prácticas, crear un sistema de retroalimentación en donde los empleados puedan expresar dudas y sugerencias sobre el módulo.

## **Incremento de la Transparencia**

Propuesta: Publicar mensualmente los resultados de las atenciones realizadas a las entidades del estado, además del tiempo de respuesta de la solicitud y la cantidad de solicitudes atendidas.

Beneficio: Dentro de la gestión pública es importante ser transparente, esto fomenta la confianza de las personas en sus instituciones y permite que las entidades del estado puedan ver como se gestionan sus solicitudes.

Estrategia de implementación: Implementar un portal de transparencia donde se publiquen la información importante, establecer un calendario de publicaciones, para mantener informado de las últimas solicitudes atendidas.

### **Reducción de errores en la atención**

Propuesta: Agregar validaciones automáticas en el proceso de atención de solicitudes para que así se cumplan todos los requisitos necesarios para continuar con el siguiente paso.

Beneficio: Con esto se va a disminuir la cantidad de errores y la necesidad de volver a procesar solicitudes, lo que permitirá el ahorro de tiempo y recursos.

Estrategia de implementación: Identificar los puntos en el proceso donde los errores son más comunes y desarrollar validaciones específicas para esos pasos, probar el sistema de validaciones antes de implementarlo, capacitar al personal sobre la importancia de las validaciones y como se utilizarían de forma efectiva.

### **Campaña de sensibilización**

Propuesta: Realizar campañas de sensibilización para fomentar el uso del módulo y capacitar a las entidades públicas sobre los beneficios de utilizarlo para sus requerimientos de información.

Beneficio: Se generará un incremento en la cantidad de solicitudes respondidas

Estrategia de implementación: Desarrollar materiales informativos de los beneficios de usar el módulo de consulta especializada y como usarlo, organizar talleres informativos, realizar seguimiento las entidades públicas para resolver dudas y recibir retroalimentación sobre el uso del módulo de consulta especializada.

## Planificación de actividades y/o estrategias en la empresa

ACTIVIDADES	Año 2024												Año 2025								
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1.- Capacitación del Personal	■																				
2.- Prueba Piloto		■																			
3.- Implementación del Módulo			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
4.- Evaluación post-implementación del Módulo				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
5.- Seguimiento de tiempos de respuesta post-implementación				■	■	■															
6.- Análisis comparativo de tiempos							■														
7.- Monitoreo de errores post-implementación				■	■	■															
8.- Análisis de reducción de errores							■														
9.- Evaluación de costos post-implementación				■	■	■	■	■	■												
10.- Análisis comparativo de costos										■											
11.- Plan de Mejora										■											

## Desarrollo de Técnicas y Herramientas de gestión empresarial

El presente análisis se encuentra basado a las propuestas de mejora con relación a los resultados de la Implementación del Módulo de Consulta Especializada, los cuales reflejan un aumento significativo en la proyección de consultas realizadas por las entidades del Estado. Con el desarrollo del análisis FODA se puede identificar las fortalezas del sistema que actualmente presenta y qué oportunidades existen para hacerlo aún más eficiente. Como también identificar las Amenazas y Debilidades para abordarlas de manera estratégica.

Figura 6: Nuevo Análisis FODA



**Nota: Análisis FODA del módulo de consulta especializada Basado a las propuestas de mejora con relación a los resultados.**

La Actualización del Nuevo Análisis FODA refleja el contexto actual y a los resultados proyectados, por lo cual se ha actualizado una de las Fortalezas y también se ha generado una nueva Oportunidad que no ha sido considerado en el análisis anterior.

Fortaleza N ° 3: La Fortaleza se ajustaría a que ya no es necesaria la intervención del personal del área en las tareas específicas. Con el aumento significativo del uso del módulo de consulta especializada, esta herramienta ha logrado automatizar el proceso de acceso de información, reduciendo así la necesidad de personal como intermediario para la gestión del requerimiento. Lo cual conlleva que los recursos humanos se redirijan a otras actividades de mayor valor.

Oportunidad N°4: La ampliación de accesos a más entidades es una oportunidad adicional, ya que permitiría optimizar aún más la gestión de información de requerimientos, esto traería beneficios a las entidades, acelerando las investigaciones para la toma de decisiones y mejorando los procesos administrativos.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN – CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

### Discusión

Los resultados que se obtuvieron de este trabajo de suficiencia ofrecieron puntos importantes de comparación con estudios previos en el ámbito de la automatización de procesos en entidades públicas.

En cuanto a los antecedentes nacionales revisados muestran que los beneficios de implementar sistemas tecnológicos en diversos contextos en la administración pública. En la investigación realizada por Trucios (2023), se demostró que la implementación de un sistema web en la Municipalidad Distrital de Manzanares mejoro la eficiencia de los procesos administrativos y redujo el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. De la misma forma, en el estudio de Abanto (2021) su aporte tiene un enfoque similar en cuanto a la implementación de un sistema web en la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco, en donde demostró que la tecnología mejoró la capacidad de la gestión documentaria y soluciono problemas como la falta de conectividad y errores en los documentos. Por otro lado, Rodriguez (2019) aunque su investigación se centró en la mejora de la gestión del proceso de titulación en un contexto universitario, refuerza las investigaciones anteriores, ya que observo mejoras en la eficiencia, usabilidad y funcionalidad tras implementar un sistema web. Estos resultados son importantes para este trabajo de suficiencia profesional, ya que coincide con los resultados que se obtuvieron en cuanto a la optimización de los procesos y reducción del tiempo de ejecución de actividades en el área de una reguladora, ya que las solicitudes serán atendidas por el Módulo de Consulta Especializada y de esta manera los trabajadores podrán centrarse en otras actividades relevantes en el área.

Respecto a los antecedentes internacionales, en el estudio de Soares et al. (2022), el cual se centra en el sistema electrónico de Información (SEI) en la administración pública federal brasileña, el estudio demuestra que la correcta integración de un sistema electrónico mejora la eficiencia, elimina el trabajo redundante y reduce los costos administrativos. Mientras que Álvarez et al. (2019) en un contexto sanitario, complementa la idea de demostrar que la reingeniería de procesos con la ayuda de los sistemas tecnológicos mejora la eficiencia en atención

especializada. Estos resultados son coherentes con los obtenidos en este trabajo de suficiencia actual, donde el módulo de consulta especializada ha optimizado el tiempo de respuesta a las consultas y los recursos dentro del área de una reguladora.

Debido a que se demostró que la implementación de sistemas tecnológicos en los antecedentes nacionales e internacionales, se pueden determinar diversas líneas de investigación futuras. Por una parte, sería meritorio realizar estudios a mayor escala como el de Soares et al. (2022), que puedan evaluar posibilidad de integrar estos módulos en diversas áreas del sector público peruano, centrándose en aquellas que tienen altas cargas burocráticas y presentan limitaciones tecnológicas. También, como los resultados de Álvarez et al. (2019), una línea futura de investigación podría centrarse en un enfoque más holístico que incluya la mejora de procesos internos, impacto en la satisfacción del usuario y transparencia del proceso administrativo.

Por último, el presente trabajo de suficiencia podría ampliarse para explorar la viabilidad de aplicar el Módulo de Consulta Especializada en otras entidades del estado, todo ello con el objetivo de ver un impacto similar al de esta reguladora, siempre y cuando se adapte a las necesidades y particularidades que presenta cada sector. De esta forma, también es importante abordar como los diferentes niveles de capacitación y familiarización tecnológica entre empleados públicos afectan la implementación y utilización de este sistema, lo que no se ha profundizado en estos estudios revisados.

## **Conclusiones**

- La implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del estado optimizó de manera significativa los procesos en el área de una reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas, los resultados muestran mejoras en la eficiencia operativa, reducción de errores, y optimización del presupuesto, lo que cumple con el objetivo general que se planteó en este trabajo de suficiencia.
- La investigación concluyó que el Módulo de Consulta Especializada redujo de manera significativa el tiempo que se destinaba a la ejecución de actividades administrativas, ya que las entidades públicas ahora pueden consultar

directamente su solicitud con el Módulo, lo que esta alineado con los antecedentes revisados, que muestran resultados similares.

- Debido a la implementación del Módulo de Consulta Especializada se observó una disminución en los errores administrativos asociados al procesamiento de la información, lo que genera un impacto positivo del Módulo en la precisión de los procesos.
- La implementación del Módulo de Consulta Especializada también contribuyó a la optimización del presupuesto en el área, al reducir los costos operativos y consentir una mejor gestión de recursos, lo cual se relaciona con los hallazgos de los estudios internacionales que sugieren que la implementación de este tipo de tecnologías genera ahorros significativos en el sector público.

## **Recomendaciones**

En el presente trabajo se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal designado que utiliza el Módulo de Consulta Especializada, ya que esto asegurará la correcta adopción del sistema. Por otro lado, será beneficioso implementar un sistema de monitoreo constante para evaluar el rendimiento del módulo, ya que esto va a permitir realizar ajustes que garanticen su eficiencia en largo plazo. Otras de las recomendaciones es la incorporación de otros módulos especializados en otras entidades del estado, las cuales también podrían optimizar sus procesos administrativos.

Por otra parte, se propone seguir realizando estudios adicionales en donde midan la satisfacción del personal designado de los entes del estado, ya que esto va a permitir identificar oportunidades de mejora en la funcionalidad del sistema. A largo plazo, el trabajo conjunto entre las instituciones y la adopción de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, pueden mejorar aún más los procesos de intercambio de información entre entidades públicas, esto generaría mayor transparencia y reducción de costos.

Para tratar situaciones en las que el Módulo de Consulta Especializada no satisfaga es su totalidad un requerimiento de información, se puede considerar las siguientes recomendaciones:



Como primera recomendación se puede considerar la implementación de un canal de comunicación alternativa directa o de soporte personalizado, como una línea directa de atención o un sistema de tickets, en la cual las entidades puedan presentar sus requerimientos especiales que no pueden ser resueltos por el módulo. Lo cual permitirá que los casos excepcionales puedan ser atendidos directamente por personal del área de manera rápida, evitando que ningún requerimiento se quede sin respuesta.

Para fortalecer más el proceso de mejora continua sería útil la implementación de un sistema de alerta para casos críticos o complejos que no pueden ser atendidos por el módulo y requieran de intervención manual especial. Por lo cual, se evitaría demoras innecesarias en la atención de casos urgentes, como los que provienen de investigaciones judiciales.

Otra de las recomendaciones es proponer evaluaciones y auditorías constantes del módulo para identificar fallos y áreas donde se pueda mejorar. En los cuales se incluiría un análisis de rendimiento, la capacidad de respuesta y precisión de información; a partir del resultado de los informes se podría generar planes de acción correctivos que aseguren su evolución.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Abbas, C. (2024). *Digital revolution and Public Administration innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services*. *Journal of Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 9(2). <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>

Álvarez, J., Flores, R., Grau, J, & Matarranz, J. (2019). *Process reengineering and patient-centered approach strengthen efficiency in specialized care*. *American Journal of Managed Care*, 25(2), e50-e57. <https://ajmc.s3.amazonaws.com>

Bason, C. (2010). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society*. Policy Press.

Borins, S. (2014). *The persistence of innovation in government*. Brookings Institution Press.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press.

Decreto Supremo N° 007-2019-IN (2019). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 – Artículo 18°: Consulta y Registro en el RENTESEG. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1757062-7>

Gottschalk, P. (2009). *Maturity levels for interoperability in digital government*. *Government Information Quarterly*, 26(1), 75-81. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.04.005>

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.

Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional e-government: A four-stage model*. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)

Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (2011). Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272360/Ley%20N%C2%BA%2029733.pdf.pdf?v=1618338779>

Ministério das Comunicações. (2020). *Agência Nacional de Telecomunicações*. Recuperado el 28 de septiembre de 2024 de <https://www.gov.br/anatel/pt-br/acesso-a-informacao/institucional>

Quintero (2023). *Optimización de Procesos en la Gestión Pública Ecuatoriana*. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(2), 1703–1732. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.1703-1732>

Quiroga, A. (2018). *Propuesta de planeación estratégica para automatización de procesos en el sector de telecomunicaciones*. [Trabajo de grado, Universidad Militar de Nueva Granada, Bogotá, Colombia]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/20093>

Rodríguez, L. (2019). *Sistema web para la mejora de la gestión del proceso de titulación en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7025>

Rodriguez, V. Z. (2021). *Gestión administrativa y atención al usuario en instituciones públicas: una revisión de la literatura científica entre los años: 2011-2020* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/26455>

Shannon, C., & Weaver, W. (1948). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press. [https://pure.mpg.de/rest/items/item\\_2383164\\_3/component/file\\_2383163/content](https://pure.mpg.de/rest/items/item_2383164_3/component/file_2383163/content)

Soares, J., Santos, G. & Ferreira, K. (2022). *Sistema Eletrônico de Informações (SEI): sua integração no âmbito da administração pública federal*. Concilium (Ed. brasileira). 22(5), 938-951. <https://doi.org/10.53660/CLM-484-568>

Trucios, D. (2023). *Implementación de un sistema web y su influencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Manzanares, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14105>

Janowski, T., Estevez, E., & Ojo, A. (2007). *Interoperability in e-Government: Overview of major issues*. Proceedings of the 8th International Conference on Digital Government Research. Digital Government Society of North America.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES		INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		INDICADOR GENERAL	<b>1.-Diseño de Estudio</b> El tipo de diseño de estudio es metodológico cuantitativos de carácter exploratorio y descriptivo.  <b>2.- Población</b> La población de estudio estuvo conformada por los registros históricos de solicitudes de información realizadas a través del área una reguladora por las entidades públicas.  <b>3.- Muestra</b> La muestra seleccionada
¿De qué forma la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?	Determinar si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado optimiza los procesos de las funciones de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.	Implementación del Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado		Módulo de consulta especializada para el Ministerio del Interior	
				Módulo de consulta especializada para el Ministerio Público	
				Módulo de consulta especializada para otras entidades del estado	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE		INDICADORES ESPECIFICOS	
a) ¿De qué manera la implementación del Módulo de Consulta Especializada para	a) Determinar si la implementación del Módulo de Consulta	Optimizar los procesos de las funciones del	Reducción del tiempo de actividades	Promedio de tiempo por actividad (en horas o días)	

Entidades del Estado reduce el tiempo de actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?	Especializada para Entidades del Estado reduce el tiempo de actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.	área de la Reguladora		Diferencia porcentual en tiempo de procesamiento antes y después	correspondió a los documentos y datos generados durante los veinte y nueve meses anteriores y cuatro meses posteriores a la implementación del Módulo de Consulta Especializada.	
b) ¿En qué medida la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce los errores en las actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?	b) Estipular si la implementación del Módulo de Consulta Especializada para Entidades del Estado reduce los errores en las actividades dentro del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas		Reducción de errores	Número de errores por solicitud procesada	Diferencia porcentual de errores pre y post implementación	<b>4.-Técnica de Recolección de Datos</b> La recolección de datos se realizó a través del análisis de documentos y registros oficiales proporcionados por el área de una reguladora.
			Optimización del presupuesto	Costo promedio por solicitud atendida		
c) ¿De qué manera la implementación del Módulo de Consulta Especializada para	c) Determinar si la implementación del Módulo de Consulta					

Entidades del Estado optimiza el presupuesto del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas?	Especializada para Entidades del Estado optimiza el presupuesto del área de una Reguladora en el requerimiento de información de entidades públicas.			Diferencia porcentual en costos operativos	promedio y la desviación estándar para comparar los tiempos de respuesta y la cantidad de solicitudes atendidas en los períodos de estudio.
---	--	--	--	--	---

## Anexo Nº 2: Otros, Módulo de Consulta Especializada para entidades del Estado

### Consulta: Servicios Móviles

#### Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado

### Consulta Servicios Móviles

Elija el tipo de búsqueda a realizar

Elija el tipo de dato a consultar

Elija la fecha de activación del servicio (Opcional)

Busqueda Individual

Búsqueda por Documento Búsqueda por N° de Servicio

Fecha Inicio de Activación Fecha Fin de Activación

Consultar Limpiar

#### Resultado de la Consulta

Exportar Resultado Descargar PDF

Item	Número de Servicio Móvil	Tipo de Documento Legal	Número de Documento Legal	Nombres y Apellidos	Razón Social	Empresa Operadora	Fecha de Activación
No se ha encontrado ningún registro							

<< < > >>

#### N° de IMEI Físico

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de IMEI Físico de 15 dígitos. Para el caso de equipos terminales con batería integrada, el código IMEI físico suele estar impreso en la bandeja de soporte del SIM card (chip) o grabado en la parte trasera del equipo terminal.

#### N° de Servicio Móvil

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de Servicio Móvil de 9 dígitos.

#### Consideraciones – Consulta de Servicios Móviles

- Se muestran hasta 1000 filas en el resultado.
- La información disponible corresponde al Registro de Abonados.

## Consulta: Terminales Móviles

Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado

### Consulta Terminales Móviles

Elija el tipo de búsqueda a realizar

Búsqueda Individual

Elija el tipo de dato a consultar

Búsqueda por Documento  Búsqueda por IMEI Físico

Elija la fecha de bloqueo/desbloqueo de IMEI (Opcional)

Fecha Inicio de Bloqueo Fecha Fin de Bloqueo

Consultar Limpiar

#### Resultado de la Consulta

Exportar Resultado Descargar PDF

Item	IMEI	Empresa Operadora	Motivo de Bloqueo/Desbloqueo	Fecha de Bloqueo/Desbloqueo	N° Servicio Móvil	Nombres y Apellidos del Reportante	Tipo Documento Identidad	Número Documento Identidad	Fuente del Reporte
No se ha encontrado ningún registro									

<< < > >>

#### N° de IMEI Físico

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de IMEI Físico de 15 dígitos. Para el caso de equipos terminales con batería integrada, el código IMEI físico suele estar impreso en la bandeja de soporte del SIM card (chip) o grabado en la parte trasera del equipo terminal.

#### N° de Servicio Móvil

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de Servicio Móvil de 9 dígitos.

#### Consideraciones – Consulta de equipos terminales móviles

- Se muestran hasta 1000 filas en el resultado.
- La información disponible corresponde únicamente a los N° de IMEI reportados por sustracción o pérdida.



## Consulta: Lista de Vinculaciones

Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado

### Consulta Lista Vinculaciones

Elija el tipo de búsqueda a realizar:

Elija el tipo de dato a consultar:  Búsqueda por IMEI Físico  Búsqueda por N° de Servicio

Elija la fecha de vinculación/desvinculación (Opcional):  
Fecha Inicio de Vinculación:   
Fecha Fin de Vinculación:

#### Resultado de la Consulta

Item	IMEI	Número Servicio Móvil	Fecha y Hora de Vinculación/Desvinculación	Empresa Operadora	Tipo de Abonado	Tipo Documento Legal del Abonado	Número Documento Legal del Abonado	Tipo
No se ha encontrado ningún registro								

<< < > >>

#### N° de IMEI Físico

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de IMEI Físico de 15 dígitos. Para el caso de equipos terminales con batería integrada, el código IMEI físico suele estar impreso en la bandeja de soporte del SIM card (chip) o grabado en la parte trasera del equipo terminal.

#### N° de Servicio Móvil

Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de Servicio Móvil de 9 dígitos.

#### Consideraciones – Consulta de vinculaciones

- Se muestran hasta 1000 filas en el resultado.
- La información disponible corresponde a las vinculaciones entre los N° de IMEI y los N° de Servicio Móvil.

## Consulta: Registros de Ventas

Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado

### Consulta Registro de Ventas

Elija el tipo de búsqueda a realizar

Búsqueda Individual

Elija el tipo de dato a consultar

Búsqueda por Documento  Búsqueda por IMEI Físico

Elija la fecha del comprobante de pago (Opcional)

Fecha Inicio de Comprobante

Fecha Fin de Comprobante

Consultar Limpiar

#### Resultado de la Consulta

Exportar Resultado Descargar PDF

Item	IMEI	Nombres y Apellidos del Adquiriente	Tipo Documento Legal	Número Documento Legal	Número Móvil Vinculado	Correo Electrónico del Adquiriente	Tipo de Comprobante Pago	Numero de Comprobante Pago	Fecha Comprobante Pago
No se ha encontrado ningún registro									

<< < > >>

**N° de IMEI Físico**  
Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de IMEI Físico de 15 dígitos. Para el caso de equipos terminales con batería integrada, el código IMEI físico suele estar impreso en la bandeja de soporte del SIM card (chip) o grabado en la parte trasera del equipo terminal.

**N° de Servicio Móvil**  
Para realizar búsquedas de información se debe considerar el N° de Servicio Móvil de 9 dígitos.

Consideraciones – Consulta registro de ventas