

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD



APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES Y SU
INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL ADMINISTRADO, TRUJILLO-2025

Trabajo Académico para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR(ES)

Br. Iglesias León, Carlos Ismael

<https://orcid.org/0009-0004-2874-6151>

Br. Saldaña Taboada, Humberto José

<https://orcid.or/0000-0002-9967-0447>

ASESOR (A)

Mg. Lapoint Ruiz, Susana Josefina

<https://orcid.org/0000-0002-0786-0316>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Tecnología y gobierno electrónico

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Susana Josefina Lapoint Ruiz con DNI N° 40056774, como asesora del trabajo de investigación titulado “APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL ADMINISTRADO, TRUJILLO-2025”, desarrollado por el egresado Carlos Ismael Iglesias León con DNI 40986873; y el egresado Humberto José Saldaña Taboada con DNI 18073829 del Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Susana Josefina Lapoint Ruiz

DNI: 40056774

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Carlos Ismael Iglesias León con DNI 40986873 y Humberto José Saldaña Taboada con DNI 18073829, egresados del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del trabajo académico titulado: “APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL ADMINISTRADO, TRUJILLO-2025 ”, el cual consta de un total de 36 páginas, en las que se incluye 0 tablas y 0 figuras, más un total de 1 página de anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Carlos Ismael Iglesias León
DNI 40986873



Humberto José Saldaña Taboada
DNI 18073829

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOS.....	23
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	29
ANEXOS.....	36

RESUMEN

El estudio que presentamos ha tenido como objetivo: analizar la aplicación del Gobierno Electrónico en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Trujillo, 2025. Para ello, la metodología aplicada fue una revisión de bibliografía científica relacionada al análisis del Gobierno Electrónico, obtenida de reconocidas bases de datos. Se utilizó una plantilla de registros de datos de los documentos revisados, como instrumento de recolección de datos; destacándose los objetivos planteados, el marco teórico y la metodología utilizada, que permitieron un estudio del arte sobre la puesta en marcha del Gobierno Electrónico en la administración pública, en base al análisis de estudios e investigaciones previas; en las que se aplicaron encuestas de satisfacción de servicios practicadas en línea a los usuarios de diversas entidades públicas, para obtener su percepción respecto a la incidencia del Gobierno Electrónico en la mejora del servicio brindado por dichas entidades. Dichos estudios nos indican que, en todas las entidades públicas donde se aplicó el Gobierno Electrónico, la incidencia en el servicio al administrado fue siempre satisfactoria, Esto permitió determinar que la aplicación del Gobierno Electrónico en la Superintendencia Nacional de Migraciones de Trujillo, durante el año 2025, resulta recomendable a fin de generar satisfacción en el servicio que se presta al administrado en dicha entidad; de forma similar a lo ocurrido con los usuarios de otras entidades públicas.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, servicio, administrado

ABSTRACT

The study we present has had the following objectives: to analyze the application of Electronic Government in the National Superintendence of Migrations - Trujillo Zonal Headquarters, 2025. To this end, the methodology applied was a review of scientific literature related to the analysis of Electronic Government, obtained from recognized databases. A template of data records from the reviewed documents was used as a data collection tool; highlighting the objectives set, the theoretical framework and the methodology used, which allowed a study of the art on the implementation of Electronic Government in public administration, based on the analysis of previous studies and research; in which, satisfaction surveys of services carried out online were applied to users of various public entities, to obtain their perception regarding the impact of Electronic Government on the improvement of the service provided by these entities. These studies indicate that, in all public entities where Electronic Government was applied, the impact on the service to the administered was always satisfactory, This allowed us to determine that the application of Electronic Government in the National Superintendence of Migrations of Trujillo, during the year 2025, is recommended in order to generate satisfaction in the service provided to the administered in said entity; in a similar way to what happened with users of other public entities.

Keywords: Electronic Government, service, administered

ANEXOS

ANEXO 1: REPORTE TURNITIN

APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL ADMINISTRADO, TRUJILLO-2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%