



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de
servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Calle Calle, Brenda de Dios (orcid.org/0000-0003-1908-2600)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Al señor Cautivo de Ayabaca y San Judas Tadeo por su bendición y protección en todo momento.

A mis padres Hernando y Orfa por su amor y confianza incondicional, quienes son los pilares en mi vida para seguir creciendo. A mis hermanos Vanessi e Hildebrando por sus consejos y apoyo constante.

A mi novio Junior, por su apoyo incondicional y motivación en todos los pasos que doy en mi vida.

Agradecimiento

Al Dr. Luis Rolando por su apoyo y haberme guiado en la elaboración de la Investigación.

A mi mejor amiga Rosa Katerine por su apoyo desinteresado, por compartir conmigo sus conocimientos, brindarme ánimos y consejos para crecer profesionalmente.

Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	20
3.3. Escenario de estudio	21
3.4. Participantes.....	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimientos	23
3.7. Rigor científico.....	25
3.8. Métodos de análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia.....	54
Tabla 2. Matriz de categorización apriorística.....	55
Tabla 3. Prestación de servicios en la página web	83
Tabla 4. Nivel de respuesta en los correos electrónicos.....	84
Tabla 5. Nivel de respuesta en los foros de discusión	85
Tabla 6. Rediseño de procesos	86
Tabla 7. Protocolos de atención.....	87
Tabla 8. Interacción con empresas	88
Tabla 9. Interacción con trabajadores.....	89
Tabla 10. Interacción con la sociedad.....	90
Tabla 11. Interacción de gobierno a gobierno.....	91
Tabla 12. Promoción de acceso a la información	92
Tabla 13. Cultura de acceso a la información	93
Tabla 14. Conocimiento de Gobierno Electrónico.....	98
Tabla 15. Conocimiento sobre portal institucional.....	99
Tabla 16. Conocimiento sobre el proceso de atención	100
Tabla 17. Interacción de la UD Piura	102
Tabla 18. Conocimiento sobre el acceso a la información	104

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Análisis de la Dimensión externa.....	29
Figura 2. Análisis de la dimensión Interna.....	31
Figura 3. Análisis de la Dimensión relacional	33
Figura 4. Análisis de la dimensión de promoción	34

Resumen

El objetivo de esta investigación fue describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. Para ello, el estudio se desarrolló según los estándares del método cualitativo, siguiendo los parámetros de una investigación de tipo básica, no experimental, transversal; presentando un paradigma naturalista, donde al utilizar una metodología cualitativa conlleva a que la investigación se desarrolle bajo el enfoque fenomenológico. La muestra que se seleccionó estuvo conformada por 03 servidores de la entidad pública y 12 usuarios escogidos al azar. La recolección de información se realizó aplicando una entrevista a los servidores en mención y un focus group a un grupo de seleccionados que fueron validados ante un juicio de expertos. Para el análisis de la información se trabajó en función a los objetivos planteados, para ello, se escogió el modelo adoptado por los investigadores Benites y Villanueva en el cual explican cómo procesar la información. Los resultados mostraron que las tecnologías de información han abierto una oportunidad para que las unidades desconcentradas y las entidades públicas en general incrementen las iniciativas y herramientas para la participación ciudadana y su interacción con la sociedad, de modo que estas herramientas proporcionen instrumentos poderosos para la difusión de información pública. También se determinó que al promocionar el uso de los servicios digitales y su inducción al usuario frente a la prestación de servicios públicos implica mejorar las estrategias de gobernanza y puedan contribuir en gran medida a lograr el desarrollo sostenible en todas las dimensiones.

Palabras clave: Gobierno electrónico, bienestar ciudadano, prestación de servicios públicos.

Abstract

The objective of this research was to describe how the electronic Government favors citizen well-being in the provision of public services of the Decentralized Unit of Piura- 2022. The study was processed under the qualitative method, the research was basic, non-experimental, cross-sectional. , presenting a naturalistic paradigm, where using a qualitative methodology leads to the development of its research under the phenomenological approach, the sample that was selected was made up of 03 public entity servers and 12 users chosen occasionally. The collection of information was carried out by applying an interview to the mentioned servers and a focus group to the selected users who were validated before an expert judgment. For the analysis of the information, we worked according to the objectives set, similar, according to the methodological approach that has been estimated in the present study, it has been allowed to establish the subjects to be investigated in the field, for this, it has been chosen the following model adopted by the researchers Benites and Villanueva in which they explain how to process the information. The results showed that information technologies have opened an opportunity for decentralized units and public entities in general to increase initiatives and tools for citizen participation and their interaction with society, so that these tools provide powerful instruments for dissemination. of public information. It will also be developed that promoting digital use services and their induction to the user in the provision of public services implies improving governance strategies and can contribute greatly to achieving sustainable development in all dimensions.

Keywords: Electronic government, citizen welfare, provision of public services.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el último decenio, las innovaciones tecnológicas han generado impactos positivos en las instituciones públicas, empresas privadas y la sociedad, debido a la transformación y digitalización de la información (Díaz, Pérez, & Florido, 2011). Asimismo, esta evolución tecnológica ha creado cambios importantes en la gobernanza y gestión pública debido al uso sistemático de las herramientas digitales para gestionar a grandes escalas archivos documentarios (López, 2016).

CEPAL, una organización creada para contribuir con el desarrollo económico de los países de América Latina y el Caribe, refleja la verdadera realidad de las naciones, donde más de 40 millones de hogares, representado por el 33% de hogares urbanos y el 77% por hogares rurales no tienen acceso a la información digital, cuya causa principal es la deficiencia en la construcción de infraestructuras digitales, que conllevan al desarrollo social y económico de la sociedad (CEPAL, 2020).

Frente a esta situación, se puede observar que la población de bajos recursos no cuenta con una cultura de modernización, debido a la falta de práctica en la aplicación de los aparatos tecnológicos (Farabollini, 2003). Lo mismo, se puede ver reflejado en las instituciones gubernamentales tanto en el ámbito local, regional y nacional, donde se ha determinado que existe una brecha en la prestación de los servicios digitales.

El Estado peruano creó la Política Nacional de Modernización, mediante la Ley N° 27658, el cual fue ampliado mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM al año 2030, con el objetivo principal de mejorar la gestión pública para la construcción de un estado democrático y descentralizado que se encuentre al servicio del ciudadano, buscando maximizar la eficiencia, priorizar la optimización de recursos públicos y mejorar la atención de la ciudadanía (Congreso de la República, 2002, 17 de enero).

Asimismo, la Presidencia del Consejo de Ministros, creó la Política Nacional de Modernización, con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano mediante la aplicación de las herramientas tecnológicas, estableciendo los ejes transversales orientados a obtener resultados a través de la gestión pública, precisando y

responsabilizando a las demás entidades implementar el plan del gobierno electrónico en todas sus instancias (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022).

A través del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital en el Perú, establece como finalidad “Mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la prestación de servicios para el ciudadano y personas en general” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, 13 de septiembre, pág. 6).

Asimismo, la implementación del Gobierno electrónico busca acelerar y extender los resultados del trabajo administrativo, a través del desarrollo de la calidad del servicio, orientando a efectuar con efectividad y transparencia la gestión pública (Farabollini, 2003). Es por ello que, la prestación de servicios responde a los propósitos de las organizaciones y atienden las demandas de los usuarios, para generar confianza en el ciudadano (Torres, Vasquez, & Vilorio, 2010).

En ese contexto, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, en adelante SUTRAN, formuló el Plan de Gobierno digital 2021-2024, en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2025, orientando sus actividades en función al marco Institucional de la modernización del Estado, para implementar el Plan de Gestión del Gobierno digital, con el propósito de impulsar el uso de la tecnología y la innovación hacia el fortalecimiento de capacidades y la transparencia de la institución (Sutran, 2020).

El presente proyecto aterrizó en una de las Unidades Desconcentradas de la Sutran, ya que a través de las acciones de atención al beneficiario ha generado la necesidad de implementar en sus procesos las TIC, creando canales de atención electrónica que permitan integrar recursos y sistemas según la necesidad del administrado. Sin embargo, si bien la institución ha implementado un sistema de comunicación a través de las plataformas digitales, se ha podido identificar que una de las principales disyuntivas es la falta de participación ciudadana en el uso de los servicios digitales.

En ese sentido, se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?

Las preguntas específicas que persigue esta investigación son:

1.- ¿De qué manera la dimensión externa favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?; 2.- ¿Cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?; 3.- ¿Cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?; y 4.- ¿De qué manera la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?

La necesidad de investigar se justificó según los siguientes criterios:

Por conveniencia: Porque fue necesario realizar un estudio que permita identificar de qué manera el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano. Es por ello, que a través de esta investigación es conveniente que la UD Piura tome conocimiento respecto a los hechos encontrados, los cuales servirán como medios probatorios para mejorar el PEI y el PGD- Sutran; así como corregir la comunicación y transparencia de los servicios y servidores a través de las plataformas digitales, logrando fortalecer la participación ciudadana.

Por valor teórico: Porque la construcción de esta investigación se realizó según los lineamientos propuestos por la PCM, responsabilizando a las instituciones gubernamentales de todos los niveles, implementar el PGD a fin de mejorar la accesibilidad de los servicios tecnológicos, donde a través de las normativas existentes permitieron orientar la variable gobierno electrónico, para contribuir con los objetivos institucionales de la Sutran al 2024, el cual busca fortalecer el uso de TIC a través de los procesos de fiscalización y atención al usuario.

Por implicancias prácticas: Donde complementariamente a la búsqueda de la información teórica, se realizó la búsqueda de la información a través de fuentes primarias. En ese sentido, las fuentes de información más cercanas sobre la prestación de los servicios digitales en la UD Piura, fueron los usuarios, quienes en

materia de investigación permitieron recolectar los medios probatorios respecto a la prestación del servicio que brinda la UD Piura a través de los medios digitales.

Por relevancia social: Porque el MTC en concordancia con los objetivos del OCDE, asumió su compromiso de integrar física y digitalmente a la ciudadanía, a través del potenciamiento de la infraestructura tanto física como tecnológica a fin de mejorar las condiciones del transporte y telecomunicaciones, de manera inclusiva, contribuyendo al desarrollo nacional, regional y local, asegurando la gobernanza y la modernización en el sector transportes. En ese sentido, dicha investigación permitirá que la institución interactúe constantemente con los administrados y de este modo promueva la participación ciudadana.

Como objetivo general se busca:

Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Asimismo, los objetivos específicos que alcanzan a esta investigación son: 1.- Analizar de qué manera la dimensión externa favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 2.- Identificar cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 3.- Conocer cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 4.- Determinar cómo la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Fernández (2018) investigó el Gobierno electrónico y cómo incide en la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco en el 2020. Su investigación planteó como objetivo principal: Determinar cómo el Gobierno electrónico incide en la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020. Empleó la metodología cuantitativa y el nivel fue correlativo-causal. Se usó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se usó una muestra no probabilística de 20 personas. El estudio se basó sobre dimensiones: Externa, interna, relacional, orientación al ciudadano, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto. Se midieron 20 indicadores: Nivel de servicio, nivel de interacción, canales de información y comunicación, impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, mejora de la gestión pública, facilidad para intercambio de información, mejora del proceso, mejora del servicio y transparencia. El estudio obtuvo los siguientes resultados: 1). La dimensión externa del Gobierno electrónico es percibida por los encuestados como eficiente; 2) La dimensión interna del Gobierno electrónico es percibida por los encuestados como eficiente; 3) La dimensión relacional del Gobierno electrónico es percibida por los encuestados como eficiente; 4) El Gobierno electrónico incide en la orientación al ciudadano dentro de la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020; 5). El Gobierno electrónico incide en la unidad y descentralización de la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020; 6) concluye que el Gobierno electrónico incide en un gobierno inclusivo con la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020; 7) Gobierno electrónico incide en un gobierno abierto con la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020. Como conclusiones relevantes se destaca: Que el Gobierno electrónico causa incidencia en la Modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco.

Corrales (2018) investigó el Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas en un estudio cualitativo. Su investigación sondeó a los usuarios de las áreas de la oficina general de tecnologías de la información. La investigación empleó un paradigma positivista, la metodología cualitativa y el nivel fue descriptivo. Se usó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario de 18 preguntas cerradas de respuesta única. La población estuvo conformada por 120 usuarios. El estudio se basó sobre tres dimensiones: Innovación de los servicios, participación ciudadana, gobierno a través de la tecnología. Se midieron en total 06 indicadores: Satisfacción del usuario, mejora del servicio, atención oportuna, acceso a consultas, oportuna información, confianza en el procesamiento de datos. El estudio obtuvo los siguientes resultados: 1) La Innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el 6,52% presenta un nivel bueno, el 33,70% presenta un nivel regular y el 59,78% presenta un nivel malo. 2) La Participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía Finanzas, 2018, el 10,87% presenta un nivel bueno, el 50,00% presenta un nivel regular y el 39,13% presenta un nivel malo, 3) El Gobierno a través de la tecnología, el 13,04% presenta un nivel bueno, el 59,78% presenta un nivel regular y el 27,17% presenta un nivel malo. Como conclusión relevante se destaca que los trabajadores de la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía Finanzas, muestran cierto desconcierto referente a los cambios presentan cierta incertidumbre, por ello la necesidad de capacitación para el involucramiento con las nuevas tecnologías de la Información.

Aedo (2021) investigó la perspectiva de los ciudadanos de cómo se percibe la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el estado ofrece a la Ciudadanía. Su investigación da conocer como está desarrollando los avances de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades públicas en cuanto a la relación Gobierno a Ciudadano. Se empleó la técnica entrevista y la observación, constituida por siete preguntas. El estudio se basó sobre tres dimensiones: Conocimiento sobre el manejo de medios de comunicación virtual, opiniones personales sobre el acceso a los servicios del Estado y las nuevas tendencias tecnológicas que se utilizan para mejorar la relación de Gobierno a Ciudadano. El estudio obtuvo los siguientes resultados:

1) Los entrevistados manifestaron conocer el centro de empleo del portal Web del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, asimismo manejar los medios de comunicación virtual adecuadamente; 2). Los resultados de las opiniones personales sobre el servicio de Empleo del Portal Web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo permitieron conocer la satisfacción e, insatisfacción de los usuarios sobre los contenidos que se presentan en el Centro de Empleo del portal Web, las expectativas que los usuarios tienen al ingresar al servicio del Centro de Empleo, estas se enmarcan en la fácil usabilidad del servicio, el bajo costo y de tiempo que utilizan en la búsqueda de empleo y las mejoras que se pueden realizar para que el servicio sea más ágil y eficiente; 3). La implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano desde la perspectiva del usuario del servicio. Como conclusión relevante el autor indicó que a medida que avanza la tecnología, algunas habilidades se vuelven obsoletas, por ende, los trabajadores, empresarios y servidores públicos deben adquirir y actualizar nuevas habilidades que les ayuden a ser más productivos y aprovechar las oportunidades en el mundo digital, es decir, adaptar sus habilidades a las exigencias de la nueva economía.

El **marco teórico** del presente estudio se fundamenta según los aportes teóricos de los siguientes autores:

En el marco espacial, las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante (TIC) tienen como objetivo acercar a la ciudadanía y al estado mediante una constante interacción a través de la implementación de las herramientas digitales, permitiendo que la institución dentro de su ámbito territorial brinde una correcta y eficiente información respecto a las consultas realizadas por el ciudadano (Armas & Armas, 2011).

Hasta el año 2017 más del 40% de la población mundial contaba con acceso a internet, lo que significaba, que en los países con una mayor tasa de desarrollo eran los hogares con este tipo de beneficios (Enríquez & Sáenz, 2022); sin embargo, debido a tiempos de pandemia los gobiernos de América Latina y el Caribe lograron modificar sus redes de conexión a internet, logrando llegar al 67% de sus habitantes; permitiendo que el servicio educativo y el teletrabajo aumentara en un 60% y 324% respectivamente, consiguiendo menguar las brechas digitales que aún ponen en riesgo el acceso a la información (CEPAL, 2020).

Debido a la identificación de brechas digitales en América Latina y el Caribe, en adelante (LAC), la OCDE estableció las políticas de banda ancha que le permitan a los gobiernos mejorar la gobernanza, fomentando el desarrollo sostenible a través de un transparente acceso a la información, cuyas políticas “tienen como fin regular la diversidad de instrumentos e incentivar la inversión, la competencia y el despliegue de las redes; todo ello, con el fin de acceder a sitios virtuales más útiles y seguros para la población y empresas” (OCDE, 2016, pág. 5).

Para la ONU, el desarrollo de una nación se basa en tres importantes pilares:

Desde una perspectiva económica, en América Latina y el Caribe, el acceso a los servicios básicos, tales como: transporte, energía, educación y TIC han sido deficientes; más aún con la desaceleración económica que se vive en los países conformados por el LAC; por lo que CEPAL estableció como Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 09, la construcción de infraestructuras que permitan la inclusión social a través de las TIC, proporcionando una amplia cobertura de internet que permita desarrollar diferentes servicios a través de la industrialización y digitalización de la información (CEPAL, 2018).

Como segundo pilar, la inclusión social se refiere a la desigualdad, donde aquellas naciones más vulnerables, son aquellos países con menor desarrollo económico, demostrando que las diferencias socio económicas aumentan las brechas de acceso a los servicios básicos. En ese sentido, otro de los ODS establecido por CEPAL al año 2030 tiene como fin reducir la desigualdad en todos los países conformados por LAC, a través de la promulgación de leyes y normas que garanticen el respeto entre ciudadanos, así como, prestar un mejor servicio a través de las tecnologías de la información (CEPAL, 2018).

Finalmente, el tercer pilar se basa en la protección del medio ambiente, donde la construcción de las TIC constituya a una ciudad más sostenible y resiliente, el cual no afecte a las demás comunidades aledañas. Asimismo, que la inclusión social desarrolle conciencia en los pobladores y estos realicen un correcto uso de la información, mediante “el uso adecuado del Internet, donde contribuya a que la vigilancia del medio ambiente resulte más barata, rápida y oportuna” (OCDE, 2016, pág. 15).

El Gobierno Electrónico ha sido definido de la siguiente manera según los aportes de los siguientes autores:

Es posible que el gobierno electrónico sea conceptualizado como la digitalización de la información eliminando las estructuras burocráticas que entorpecen los procesos de ejecución de la administración pública, facilitando las tareas de la organización a través de los medios digitales (Kofi, Zeng, & Luo, 2020).

El empleo de las políticas y estrategias de gobernanza digital exploran diferentes paradigmas asociados a la implementación de las TIC, donde las estrategias institucionales, legales, organizacionales, tecnológicas, sociopolíticas y tecnológicas orientan a que el Estado publique de manera transparente la información, contribuyendo a mejorar gestión pública en todas las instancias gubernamentales (Cordella, Bannister, & Park, 2022).

También, el gobierno electrónico está relacionado con la aplicación de las TIC, en el cual, el Estado aplica dichos métodos en otras agencias gubernamentales, hacia sus colaboradores y las pone en práctica con el ciudadano, retroalimentado cada una de las fases con la finalidad de generar una cultura de acceso a la información (Armas & Armas, 2011).

Del mismo modo, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación han demostrado ser fundamentales en la prevención de desastres naturales, permitiendo que la población se mantenga atenta ante cualquier emergencia (United Nations, 2020).

Asimismo, un gobierno electrónico es una estrategia que busca fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información, donde la entidad crea espacios que permitan acercar al Estado y al ciudadano, optimizando los recursos para el logro de los objetivos trazados (Gobierno del Perú, 2022, 18 de diciembre).

Por otro lado, la aplicación de políticas de internet fomenta a que un gobierno publique oportunamente la información, brindando respuestas acertadas a la población, garantizando la realización de trámites virtuales y presenciales, así como la transparencia en la rendición de cuentas (Correa, Toro, & Gutiérrez, 2020).

Para la OCDE, el gobierno electrónico se basa en la transparencia de la información a través de la publicación de la información gubernamental, velando y priorizando los intereses públicos sobre los intereses privados, “asumiendo la responsabilidad de sus acciones y fomentando la eficiencia y la eficacia en el desempeño del servicio público” para asegurar una cultura de gobernanza digital tanto a los prestadores del servicio como a la sociedad en su conjunto (2017, pág. 6)

A través del fenómeno llamado globalización, la gobernanza y la gestión pública se han visto encaminadas en mejorar la prestación de los bienes y servicios del Estado mediante la aplicación de las TICs, las cuales promueven la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana mediante sistemas directamente entrelazados, con la finalidad de publicar más servicios en línea, que le permitan a la entidad interactuar con el usuario beneficiario (Enríquez & Sáenz, 2022).

Las redes informáticas del gobierno se encuentran directamente estrechas a través de un sistema digital el cual recoge información respecto a la lista de proveedores del Estado, documentos digitalizados y acceso a la información del gobierno. En ese sentido, con la finalidad de monitorear el progreso del gobierno electrónico, cada institución del Estado se encuentra en la obligación de crear y ejecutar el plan de gobierno electrónico, a fin de medir los avances de la gobernanza Estatal (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2021, 7 de mayo).

En el desarrollo de la gobernanza, la gestión pública permite mejorar la administración de los recursos del Estado, “para cubrir las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del país; mientras que, las tecnologías de la información complementan el desarrollo de las comunicaciones logrando aplicar de manera correcta las herramientas tecnológicas en el desarrollo de la función pública, permitiendo involucrar a la población y a los funcionarios públicos de manera constante (Ripalda, 2019).

Por su parte, la Organization of American States (OAS, 2006), ha conceptualizado que la implementación del gobierno electrónico a través de las TIC en las instituciones gubernamentales, tienen la obligación de mejorar cuali - cuantitativamente los servicios estatales a través del acceso a la información; aumentando en gran medida el grado de transparencia, eficacia y eficiencia en la gobernanza y la gestión pública.

Características del gobierno electrónico

Según los aportes teóricos de diferentes autores, inciden en que el gobierno electrónico cumple con las siguientes características:

Tecnología de la información y comunicación, entendida como la infraestructura y los componentes intangibles que permiten la informática moderna. En una institución pública puede estar determinada por un plan institucional e implementado por un portal web y un correo electrónico institucional (Vargas, El gobierno electrónico o e-gobierno, 2011).

Principio de transparencia, entendido como el principio que exige que toda información dirigida al público o al interesado sea concisa, de fácil acceso y comprensión; que cumpla con transmitir un mensaje claro, sencillo y, que sea de fácil visualización; no obstante, este principio debe contener acceso a la información pública, rendición de cuentas debidamente específicas y participación ciudadana que corrobore dicha información (Izquierdo, 2021).

Planeamiento estratégico, entendido como el arte de crear estrategias de consumo de bienes o servicios específicos, para implementarlas y evaluar los resultados de ejecutar el plan, con respecto a los objetivos o deseos generales a largo plazo de una institución, en una organización gubernamental que aspira a la inserción tecnológica es un concepto que se centra en la integración de la transformación digital, políticas públicas y mecanismos de participación dentro de una institución para lograr sus objetivos estratégicos (Izquierdo, 2021).

Presupuesto para resultados, entendido como aquel que refleja tanto la entrada de recursos como la salida de servicios para cada unidad de una organización, el objetivo es identificar y puntuar el rendimiento relativo en función al logro de objetivos para resultados específicos, asimismo los organismos y agencias gubernamentales suelen utilizar este tipo de presupuesto para mostrar el vínculo entre el presupuesto institucional, programas presupuestales y gasto público (Izquierdo, 2021).

Contexto histórico del gobierno electrónico

Portillo (2019), expresa que al igual que el término comercio electrónico, el término Gobierno electrónico nació del auge de Internet, sin embargo, no se limita al uso de Internet o sistemas de acceso público para uso directo por clientes o ciudadanos, no obstante, el e-Gov comenzó como un campo profesional, básicamente convocando a profesionales luchando para enfrentar los nuevos desafíos del medio de Internet mediante la implementación de nuevos sistemas creativamente, por ejemplo, en los Estados Unidos, el (entonces) vicepresidente Gore encabezó el National Performance Review, que puso un fuerte énfasis en el papel del Gobierno electrónico en servicios.

Gronlund y Horan (2004) manifiestan que el término Gobierno electrónico, e-Gov, surgió a fines de la década de 1990, pero la historia de la informática en las organizaciones gubernamentales se remonta a los comienzos de la historia de la informática, es necesario precisar que una literatura sobre tecnología de información en el gobierno se remonta al menos a la década de 1970 cuando Kraemer se refiere al uso de las tecnologías de información dentro del gobierno, mientras que el reciente e-Gov de la literatura se refiere más a menudo al uso externo, como los servicios a los ciudadanos.

Jun y Chung (2016) indica que, en respuesta al surgimiento de la sociedad de la información inteligente en el siglo XXI, casi todos los países del mundo están tratando de implementar el gobierno electrónico y el gobierno digital, pero desde principios de la década de 2000, numerosas firmas consultoras han desarrollado teorías sobre las etapas del desarrollo del Gobierno electrónico. Al mismo tiempo, la ONU también ha propuesto un modelo de desarrollo de Gobierno electrónico de cinco etapas. Estos modelos de desarrollo de Gobierno electrónico han tenido un impacto significativo en las políticas de Gobierno electrónico en muchos países del mundo.

Sharon (2008) agregó, que el concepto de Gobierno electrónico tiene sus orígenes en la India, donde, durante los años setenta como un enfoque de desarrollo de aplicaciones gubernamentales internas en las áreas de defensa, se realizó el monitoreo económico, planificación y el despliegue de tecnologías de información, para administrar funciones intensivas de datos relacionadas con elecciones,

censos, administración tributaria, etc. En ese contexto, los cambios globales hacia una mayor implementación de tecnología de información por parte de los gobiernos surgieron en los años noventa, con el advenimiento de la world wide web (www), la tecnología y las iniciativas de gobierno electrónico han recorrido un largo camino desde entonces, finalmente con el aumento de Internet y las conexiones móviles, los ciudadanos están aprendiendo a explotar su nuevo modo de acceso de formas muy variadas.

Contexto legal del gobierno electrónico

Sutran, a través de su Plan de Gobierno Digital, en adelante (PGD) (2020) cita las siguientes leyes y normas sobre las cuales se fundamentan sus lineamientos.

Para ello, el contexto legal del presente estudio se basó en la creación de la Ley Orgánica del Poder ejecutivo, creado mediante Ley N° 29158, donde establece como funciones reglamentar leyes, planificar, normar, dirigir, establecer, implementar y evaluar mecanismos que conlleven a una correcta dirección en el ejercicio de la función pública (Congreso de la República, 2007, 18 diciembre).

A través del Decreto Legislativo N° 604, se creó el Sistema Nacional de Informática, el cual tiene como objetivo asegurar que sus actividades se desarrollen íntegramente, de manera coordinada, y bajo una normativa que aseguren una nación más sistemática (INEI, 1990, 30 de abril).

Asimismo, la Presidencia del Consejo de ministros (2018, 13 de septiembre) creó el Decreto Legislativo N° 1412, donde aprueba la Ley de Gobierno Digital con el objetivo de que todas las instancias administrativas del sector público se digitalicen, de manera que dichos medios tecnológicos aseguren la gobernanza y puedan brindar de manera eficiente y segura un gobierno abierto.

Mediante el diario El Peruano (2011, 26 de julio) se publicó la norma que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0, cuyo objeto del Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, es que las entidades gubernamentales implementen en sus planes operativos los lineamientos para una mejor sociedad de la información, digitalizando sus procesos y contribuyendo con el acceso a la información.

La presente investigación se sostiene en la Teoría Crítica de la Tecnología.

La Teoría Crítica de la Tecnología se construye en gran medida a través de una síntesis de conceptos de varias teorías predecesoras, cada una de ellas importante para su trabajo de diferentes maneras, y cada una de ellas una fuente de conceptos que modifica para incorporarlos a su propia teoría sincrética; la teoría crítica de la tecnología combina ideas de la filosofía de la tecnología y los estudios tecnológicos constructivistas, asimismo presenta un análisis sofisticado de las formas en que las fuerzas sociales influyen en los procesos de diseño, producción y uso tecnológico (Bendor, 2013).

Por su parte, Feenberg (1999) indicaba que todas las sociedades industriales modernas se encuentran hoy en día en una encrucijada, enfrentando dos direcciones diferentes de desarrollo técnico, asimismo analiza cómo el proceso de trabajo, la ciencia y la tecnología son constituidos como formas de dominación de la naturaleza y del ser humano, y cómo podrían ser transformadas democráticamente como parte de un programa de transformación social radical.

Paradigmas;

Para una entidad estatal los cambios que se realizan dentro de la institución generan paradigmas, los cuales a través de la toma de decisiones instan a que la administración en la gestión pública contribuya a mejorar la prestación de los servicios. En ese sentido, los paradigmas generan muchas perspectivas, los cuales están dirigidos a que la rendición de cuentas, la transparencia y la inclusión social trabajen de la mano bajo un mismo objetivo. Asimismo, a través de la aplicación del conjunto de estrategias, la implementación de las TIC, conllevan a monitorear y evaluar constantemente el avance de los objetivos, constituyendo a que el Gobierno abierto interactúe entre los diversos actores involucrados, con la finalidad de fortalecer la gestión pública y la gobernanza (Naser, Fideleff, & Tognoli, 2020).

Con el avance de la globalización, la humanidad a nivel mundial afronta nuevos cambios, donde el paradigma tecnológico requiere que los gobiernos instauren nuevas estrategias que garanticen la gobernanza. Por ello, estos cambios se basan en un entorno de interacción, donde los principales agentes que constituyen esta red son los actores estatales, y empresas privadas, encargadas de brindar el acceso a la información.

Es por ello que, la madurez que ha alcanzado la tecnología en estos últimos tiempos ha permitido que los gobiernos se digitalicen a través de la definición de lineamientos que permitan crear un valor público (OCDE, 2016). Asimismo, el Estado en conjunto con el sector privado, han permitido que los usuarios accedan a una red de internet, así como al uso de celulares, entre otros aparatos tecnológicos que les permitan navegar por diferentes sitios web, otorgándoles la potestad de buscar la información que crean necesaria (Berryhill, Kok, Clogher, & McBride, 2020).

Las tecnologías de la información han creado un nuevo sistema de desarrollo denominado ciber democracia, el cual se encuentra sustentado en la democracia electrónica, quien tiene por objetivo fortalecer la convivencia humana a través de la participación ciudadana. De acuerdo a estos nuevos conceptos nace el paradigma de la sociedad, dado que, la información empodera a la población y la convierte en una nación más desarrollada, “permitiendo no sólo mejorar las técnicas de administración o gestión de los asuntos públicos, sino que también pretende introducir modificaciones fundamentales en las tradicionales estructuras organizativas de los entes públicos” (Montecinos, 2012, pág. 180).

Teoría política y la teoría de valores del gobierno electrónico

El papel del Gobierno electrónico en la aplicación de las TIC en las entidades gubernamentales permite que la gestión pública y la gobernanza sean más abiertas (para la publicación de la información), más transparentes (para la rendición de cuentas), más participativas (para la búsqueda de la información) y más inclusivas (para que dicha información llegue a todas las naciones y a todos los pueblos de manera segura) (Villoria & Ramírez, 2013).

Asimismo, dichos avances tecnológicos han permitido que organizaciones internacionales instituyan nuevas políticas sobre el acceso al internet y a la información a través de la digitalización de la información, estableciendo consigo nuevos objetivos de desarrollo social (ODS) con la finalidad de que el Estado sea más eficiente en la prestación de sus bienes y servicios (Reyna, Gabardo, & De Sousa, 2020).

En ese sentido, existen ya diversos estudios que analizan, desde la teoría política el papel de las TIC en la configuración de nuevos modelos de democracia; no obstante, la teoría política no se constituye en la transformación del papel a la digitalización de la información, sino más bien al mejoramiento de los procesos y resultados en los sistemas administrativos, permitiendo que dichos avances no solo muestren resultados productivos, sino también a identificar qué proveedores del Estado no pueden participar en dichas convocatorias Estatales (Villoria & Ramírez, 2013).

Es por ello que a raíz dichas referencias también se realizó un estudio sobre la teoría de valores, centrándose en los modelos de gobiernos democráticos y analizando el comportamiento de los involucrados en el avance de la gobernabilidad electrónica. Asimismo, a raíz de la llegada de las TIC la probabilidad de que los procesos sean más legítimos, es cada vez más alta, debido a que toda la información se encuentra publicada en internet (Villoria & Ramírez, 2013).

Salvador (como se citó en Armas y Armas, 2011), considera que las **Pre categorías** del gobierno electrónico puede realizarse a través de las siguientes dimensiones:

Primera Pre categoría - Dimensión Externa

Se refiere a la capacidad de interacción de los ciudadanos a través de los sistemas digitales en la prestación de los servicios, además de las páginas web existen otras herramientas como correos electrónicos, foros en línea, entre otros que sirven para tener comunicación y estar informado. La dimensión externa se encuentra comprendida por cinco fases relacionadas entre el gobierno y agentes externo (presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática).

Segunda Pre categoría - Dimensión Interna

La dimensión interna son las acciones que las organizaciones realizan y que estas tienen un impacto en la mejora del funcionamiento de la gestión interna. El gobierno ofrece los instrumentos para la modernización y desarrollo de los sistemas públicos, que efectivamente es una oportunidad para enmarcar una transformación organizativa, sin embargo, el verdadero cambio se encuentra relacionado en cómo los ciudadanos utilizan los servicios digitales.

Tercera Pre categoría - Dimensión de Promoción

La dimensión de la promoción hace énfasis al desarrollo de la cultura como la infraestructuras y equipos necesarios para facilitar el esparcimiento y el fortalecimiento de una cultura del conocimiento, y que esta debe formar parte esencial e integrada de materia de gobierno electrónico.

Cuarta Pre categoría - Dimensión Relacional

La dimensión relacional es uno de los ámbitos con mayor potencial del gobierno electrónico, pues se refiere al intercambio de recursos con otros agentes del entorno social e institucional, para mejorar los servicios y procesos de trabajos. Esta dimensión mantiene un aspecto inter organizativo entre las entidades.

Fases de Gobierno Electrónico

Según la OAS, la implementación del gobierno electrónico sigue las siguientes fases, las cuales tienen como fin mejorar la eficiencia y transparencia en el ejercicio de la función pública.

Fase I- Presencia

En esta etapa se proporciona la información en los sitios web de naturaleza pasiva, para la población, con la finalidad de establecer una presencia en línea, cumpliendo las funciones de atención presencial (Asma & Abdul, 2014).

Asimismo, para Ogr (2019) la fase de presencia es la fase inicial de Gobierno electrónico, ya que consiste en que las instituciones públicas diseñen sus propias páginas web y se comunique con los ciudadanos, es decir colocar la información a disposición del ciudadano.

Fase II- Interacción

En esta etapa se ofrece la interacción a través de los sitios webs entre las entidades y los ciudadanos (G2C), entre Gobierno a empresa (G2B) y Gobierno a Gobierno (G2G). Las interacciones se brindan bajo cualquier modalidad online ya sea correos, formularios, entre otros y que generan respuesta informativa.

Fase III- Transacción

La tercera etapa de transacción es el acceso al servicio y tramites en línea, los ciudadanos hacen uso de los servicios en los sitios web, como pagos, presentación de documentos, entre otros, de una manera eficiente y eficaz.

Por otro lado, en la investigación de Armas y Armas (2011) se logró identificar la existencia de dos fases que complementan la implementación del Gobierno electrónico, las cuales son:

Fase IV- Transformación

La etapa de la transformación es la etapa más alta, y está más distribuida del concepto de gobernabilidad, implica una reinversión de cómo se organizan las entidades, es decir los resultados de los servicios brindados.

Fase V- Participación democrática

Representa la integración y la interacción que se da entre los ciudadanos, empresas y otros agentes. El gobierno utiliza herramientas para implicar un dialogo a la sociedad, solicita activamente opiniones y participación de los ciudadanos respecto al gobierno electrónico permitiendo ejercer el derecho de los ciudadanos, para posterior a ello con los resultados tomar decisiones en las entidades.

Aplicación del gobierno electrónico

Para Vargas (2011) la aplicación de las TIC permite mejorar los procesos gubernamentales, conectando y construyendo interacciones internas y externas con la población. En ese sentido, Vargas señala que existen tres características muy importantes en la implementación del gobierno electrónico, los cuales permiten relacionar eficientemente el gobierno con la sociedad, con las empresas y con los servicios

Sin embargo, para Torres (2008), la aplicación de nuevas tecnologías ha permitido a las organizaciones tener mayor conocimiento de las necesidades de la sociedad. En ese sentido argumenta que los agentes involucrados en el gobierno electrónico son los siguientes:

Government to citizen:

Se refiere al progreso a través del uso de las Tics en los servicios prestados por las organizaciones públicas a la ciudadanía. Tales iniciativas se ocupan particularmente de la relación entre el Gobierno y los ciudadanos: ya sea como votantes/partes interesadas de quienes el sector público debe derivar su legitimidad, o como clientes que consumen servicios públicos.

Government to employee

Referido a la interacción entre las organizaciones con sus empleados, con la finalidad de velar por la ventaja que genera el uso de las Tics de los sistemas digitales.

Government to business

A través de las Tics las organizaciones permiten a las empresas a obtener de manera eficiente información del gobierno y poder complementar las operaciones en la administración pública.

Government to Government

Permite que los diversos organismos a nivel nacional, regional y local tengan mejores canales de comunicación y permita realizar transacciones electrónicas con facilidad.

e- services

E-services se refiere al abasto de servicios mediante el uso de las Tics, por ello se incluye a la elaboración de portales de Gobierno electrónico y que estén disponibles a los ciudadanos.

e- management

Hace referencia al uso de las Tics con la finalidad de mejorar la efectividad y la eficiencia de la administración de los recursos públicos, fortificar los procesos de negocios del gobierno y disminuir costos.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se realizó un estudio de tipo básica, donde, “las concepciones teóricas respecto al tema investigado se mantuvieron en el esquema sin realizar contrastes con ningún aspecto práctico” (Muntané, 2010, pág. 221), permitiendo incrementar los conocimientos a través del soporte científico (Valderrama, 2013).

El desarrollo de esta investigación se realizó en el esquema cualitativo, donde el Concytec (2018, 2 de septiembre) señala que este tipo de estudios consiste en la búsqueda de acciones sociales y culturales, teniendo como propósito interpretar e indagar actitudes, asuntos, medios e instrumentos que permitan redactar e interpretar de manera cualitativa los datos recogidos; siendo así, que los estudios cualitativos permiten que la investigación sea más indagatoria y flexible para la obtención de resultados (Mejía, 2004).

En ese sentido, el desarrollo de esta investigación fue de tipo abierta y no estructurada, donde los medios de recolección de datos fueron de tipo no experimental, transversal, presentando un paradigma naturalista, donde al utilizar una metodología cualitativa, conllevó a que la presente investigación se desarrolle bajo el enfoque fenomenológico.

Por otro lado, Abreu (2012) mencionó, que las investigaciones cualitativas son el antónimo a las investigaciones cuantitativas, el cual permite estudiar un fenómeno o proceso en particular para finalmente descubrir nuevas teorías basadas en los hechos actuales. Es por ello que no se utilizaron hipótesis, dado que no se comprobarán otros supuestos para determinar la realidad.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para Cisterna (2005) las investigaciones cualitativas persiguen tópicos de categorización apriorísticas para la recolección de datos. Para ello, se establecen las categorías y subcategorías apriorísticas porque pueden ser construidas antes del proceso de recolección de datos.

Para el presente proyecto de investigación se trabajó con la variable Gobierno Electrónico, el cual, para Vargas (2011) es el uso de tecnología para extender el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados.

Asimismo, para Vargas (2011) el Gobierno electrónico consta de cuatro pre categorías: Dimensión interna, Dimensión Externa, Dimensión de promoción y Dimensión relacional.

En base a lo señalado por Cisterna, en la tabla 2 (Anexos) Se han desprendido (4) categorías apriorísticas y (20) sub categorías apriorísticas formuladas a través del marco teórico.

3.3. Escenario de estudio

Según la estructura orgánica de la Sutran cuenta con los siguientes órganos: de alta dirección, de control institucional, de defensa jurídica, de asesoramiento, de apoyo y de línea, donde este último se refiere a la Gerencia de Articulación Territorial, quien actualmente presta sus servicios de control en 21 departamentos, denominados Unidades Desconcentradas.

En ese sentido, el escenario de estudio de esta investigación aterrizó en la UD Piura, unidad debidamente estructurada por un Jefe de UD, una analista legal, dos resolutoras, un Coordinador Operativo, dos gestores operativos, una asistente administrativa, un analista técnico, dos conductores, cinco supervisores, cinco jefes de grupo y cuarenta y cuatro inspectores.

Asimismo, dicha institución realiza las acciones de control a las empresas y personas naturales que prestan el servicio según las siguientes modalidades: Para el servicio de transporte: de personas, de mercancías y de materiales y residuos peligrosos. Para servicios a conductores: Escuelas de manejo, Centros de Evaluación y Centro médicos (ECSAL). Para servicios a vehículos: CITV, centros de conversión a GLP y GNV, entidades certificadoras a centros de conversión a GLP y GNV, y centros de desguace.

Es por ello que se realizó un Focus Group para recolectar opiniones con la finalidad que estos alcances nos permitan realizar recomendaciones para que la entidad evalúe e implemente estrategias que permitan lograr el cumplimiento de metas en referencia al Plan de Modernización del Estado.

3.4. Participantes

Hernández et al., (2017) indicó que la población es el conjunto de personas y objetos que pertenecen al mismo universo de estudio. En ese sentido se formaron dos grupos:

El primer grupo de participantes estuvo conformado por 03 trabajadores, quienes realizan la labor administrativa y de atención al usuario, estos fueron: el Jefe de la UD Piura, un Gestor Operativo y una Asistente Administrativa.

El segundo grupo estuvo conformado por (12) usuarios beneficiarios, quienes acceden a los diversos servicios como consultas sobre las infracciones, incumplimientos, trámites y otras consultas externas de la Unidad Desconcentrada de Piura (todos ellos, prestadores del servicio mencionados en el punto 3.3.).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo al tipo de investigación, para el presente estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Entrevista: donde se realizó una relación de interrogantes estructuradas, la cual estuvo dirigida al jefe, gestor operativo y asistente administrativo de la UD Piura. Su finalidad fue determinar si el trabajo de transparencia de información se realiza según la normatividad vigente.

Focus Group: formulado mediante de una relación de interrogantes estructuradas, la misma que estuvo dirigida a los usuarios que hacen uso de los servicios digitales de la UD Piura.

Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos se realizaron de la siguiente manera:

Guía de Entrevista A: Guía de preguntas abiertas semi estructurada, estuvo dirigida al jefe, gestor operativo y asistente administrativo de la UD Piura.

Focus Group: Guía de preguntas abiertas semi estructurada dirigida a los usuarios que acceden a la información por parte de la UD Piura.

3.6. Procedimientos

Es necesidad de la presente investigación “Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022” estructurar y realizar el siguiente procedimiento:

Modo de recolección de datos:

En primera instancia, se estructuraron los instrumentos de recolección de datos (Guía de entrevista y Guía de Focus Group) para su posterior validación ante un juicio de expertos. Asimismo, se realizó una solicitud dirigida al Jefe de la UD Piura para otorgar el permiso para realizar la entrevista a la Asistente Administrativa, gestor operativo y al mismo jefe; así como también coordinar con los administrados para realizar el Focus Group y entrevista fuera de la institución.

En la ejecución de la entrevista: Los trabajadores de la UD Piura realizaron su participación en un solo día, explicando las perspectivas que tenían respecto a la prestación de los servicios digitales de la institución; mientras que, la ejecución del Focus Group se desempeñó en dos horarios de acuerdo a la disponibilidad de los usuarios para poder revelar las perspectivas que tenían respecto a la prestación de los servicios digitales ofrecidos por la institución.

Categorización:

A través de la construcción de las bases teóricas se realizó la matriz de categorización, los cuales se encuentran incluidas en el Anexo N° 02. Por consiguiente, dichas categorías y subcategorías empleadas tienen como fin recabar información respecto a los objetivos planteados, utilizando en este apartado los aportes de Cisterna (2005), quien menciona el siguiente esquema a utilizar:

Elección de la técnica de recolección de datos: entrevista y Focus Group. Diseño de instrumento de investigación: Guías: entrevista y Focus Group. Selección de los participantes a aplicar dichos instrumentos.

Aplicación de intervenciones: Coordinación con los participantes; aplicación de instrumentos; transcripción de la información obtenida a través de la entrevista y Focus Group; traslado de información a matriz de respuestas.

Triangulación:

Selección de la información obtenida en el trabajo de campo: Se refiere a selección la información más relevante y aquello que efectivamente se relaciona con el tema investigado.

Triangular la información por cada estamento: Consiste en realizar conclusiones sobre las respuestas más relevantes, agrupando dichos contextos en cada estamento.

Triangular la información entre todos los estamentos investigados: Consiste en realizar la comparación de la información entre los sujetos investigados, permitiendo canalizar la información para que sea más fácil de hilar.

Triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos: El primer paso es triangular la información obtenida desde los diversos instrumentos aplicados en el trabajo de campo, por estamentos, ya sea utilizando conclusiones de segundo o tercer nivel.

Triangular la información con el marco teórico

Finalmente, de la revisión actualizada del marco teórico y antecedentes se fundamentó la información, realizando la gráfica y discusión de los hechos obtenidos.

3.7. Rigor científico

Para los fines de investigación del presente estudio, el rigor científico estuvo basado en los conocimientos de Rada (2007), los cuales fueron los siguientes:

Credibilidad: Constó en la recolección de datos a través de los informantes elegidos en la lista de participantes, los cuales nos acercaron a los hechos investigados. En ese sentido, los sujetos investigados por medio de las técnicas de recopilación de datos (Entrevista y Focus Group) expresaron sus perspectivas respecto a la prestación de servicios electrónicos de la UD Piura, utilizando como medios probatorios una cámara de video y grabadora de voz.

Confirmabilidad: En este contexto para lograr la confirmabilidad sobre los hechos investigados, se realizó un registro de la información, transcribiendo las ideas de los intervenidos, para posteriormente depurar aquellos fragmentos que no se ajustaban a los hechos investigados, resaltando las opiniones más relevantes y congruentes referentes al tema de investigación. Finalmente, se realizó la técnica de triangulación de la información a través del contraste con antecedentes y aportes teóricos referentes al Gobierno Electrónico.

Transferibilidad: A través de los hechos recolectados y tratados mediante la triangulación de la información no existió la transferibilidad de hallazgos, no involucrando a más poblaciones en los resultados expuestos.

En otros criterios de calidad se refirió a la validación de los instrumentos, los cuales siguieron una estructura temática que contraste los estándares de rigor científico. Asimismo, los participantes en la recolección estuvieron debidamente identificados.

3.8. Métodos de análisis de datos

El presente proyecto de investigación se basó en el modelo presentado por Benites y Villanueva (2015), quienes señalaron las siguientes fases que debe seguir una investigación de tipo cualitativa:

El análisis de datos que realizó esta investigación estuvo en concordancia con los objetivos planteados, asimismo, de acuerdo al enfoque metodológico que se ha estimado en el presente estudio, ha permitido que se establezcan a los sujetos a investigar en campo.

En ese sentido, se realizó el estudio según el siguiente modelo:

Obtener la información: Primero, a través de la técnica de la entrevista, se empleó a los colaboradores, un total de 11 preguntas, las cuales estaban referidas a la prestación de servicios digitales que aplica la SUTRAN en la UD Piura. Por otro lado, en el Focus Group, se estructuraron un total de 05 preguntas, generaron debate entre los usuarios respecto a la recepción de los servicios digitales ofrecidos por la institución.

Capturar, transcribir y ordenar la información: Segundo transcribir y ordenar la información en función a lo grabado, utilizando los medios escritos y audiovisuales (cámara de video y grabadora de celular) a fin de que todo lo investigado pueda ser transcrito a un documento de Word.

Codificar la información: Tercero, se realizó la codificación de la información ya que se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos y una variable de estudio (Gobierno electrónico), con el fin de mantener un orden respecto a los hechos investigados.

Integrar la información: Cuarto, integrar la información. Este paso se realizó un análisis y explicación de los datos que han sido hallados, para finalmente realizar la técnica de triangulación en función al marco teórico conceptualizado. Posteriormente, dicha integración de la información, facilitó la realización de la discusión.

3.9. Aspectos éticos

Con Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, se admitió el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, donde, en función a la Ley Universitaria N°30220 MINEDU fomenta la integridad científica mediante los principios éticos del investigador. En ese sentido, para fines de investigación se respetaron los siguientes principios éticos.

Principio de Beneficencia, el desarrollo de la presente investigación permitió que las recomendaciones realizadas en el presente estudio se deriven a la jefatura de la Unidad Desconcentrada de Piura, con la finalidad de que posteriormente, se implemente estrategias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos a través de las herramientas tecnológicas.

Principio de No Maleficencia, donde los administrados que hacen uso de las herramientas electrónicas del Estado y fueron partícipes del Focus Group no fueron expuestos en las imágenes de la publicación del presente proyecto de investigación. Lo mismo aplica para el personal entrevistado.

Principio de Autonomía, donde todos los participantes considerados en investigación tuvieron la capacidad para determinar si participaban en el proceso de recolección de datos o no. Para ello, antes de iniciar con el procedimiento, se les preguntó sobre su deseo de participar, donde al obtener una respuesta positiva empezó la ronda de preguntas.

Principio de Justicia, para ejecutar de óptima forma el proceso de recopilación de datos, anterior a la aplicación de la entrevista y Focus Group, se les dió unas palabras de agradecimiento por su tiempo y honestidad para atender las preguntas, asimismo, se les indicó a cada participante el motivo de la participación, asistiendo a cada persona con un trato cordial y con un trato igualitario.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

El presente apartado tiene como finalidad presentar los resultados respecto a la prestación de los servicios digitales ofrecidos por la UD Piura. No obstante, dicha información se recopiló a través de la aplicación de Guía de Entrevista y Focus Group, destinada a los servidores públicos y los usuarios de los servicios digitales.; instrumentos que previamente fueron validados por expertos en Gestión Pública, para evaluar las pre categorías: Dimensión externa, Dimensión interna, Dimensión Relacional y Dimensión de promoción.

Dimensión Externa:

En la figura 1 se mostró el resultado sobre de la percepción que tienen los trabajadores y usuarios respecto a las herramientas digitales que utiliza la Sutran en la UD Piura. En ese sentido, se tuvo como primer elemento el conocimiento sobre las tecnologías de la información en las entidades gubernamentales, donde las y los receptores de estos servicios indicaron que se refiere a “la prestación de los servicios digitales”, en el que, a través del uso de estos medios “los canales de consulta son más rápidos”, “permitiendo acelerar los trámites virtuales”; para “mejorar la interacción con el ciudadano”.

En base a estas principales opiniones, se tuvo como primer indicador: página web; en el que a través de la entrevista hacia los servidores de la institución se encontró que la aplicación de las herramientas digitales “simplifican los procesos para la consulta, registro y seguimiento de los expedientes”, donde al mismo tiempo el administrado pueda “crear archivos documentarios virtuales” “las 24 horas del día”.

No obstante, el uso de estas herramientas no ha mostrado un buen avance respecto a la implementación del gobierno electrónico para la prestación de los servicios digitales hacia los usuarios ya que algunos de los beneficiarios “...no poseen conocimientos sobre los trámites virtuales”, y, por ende, “no todos los administrados pueden acceder a los beneficios brindados por la institución”.

En ese sentido, los documentos institucionales que ofrece la institución para un fácil acceso a los enlaces virtuales no son socializados en diferentes plataformas digitales; por lo que los entrevistados mencionaron que a pesar de la existencia de

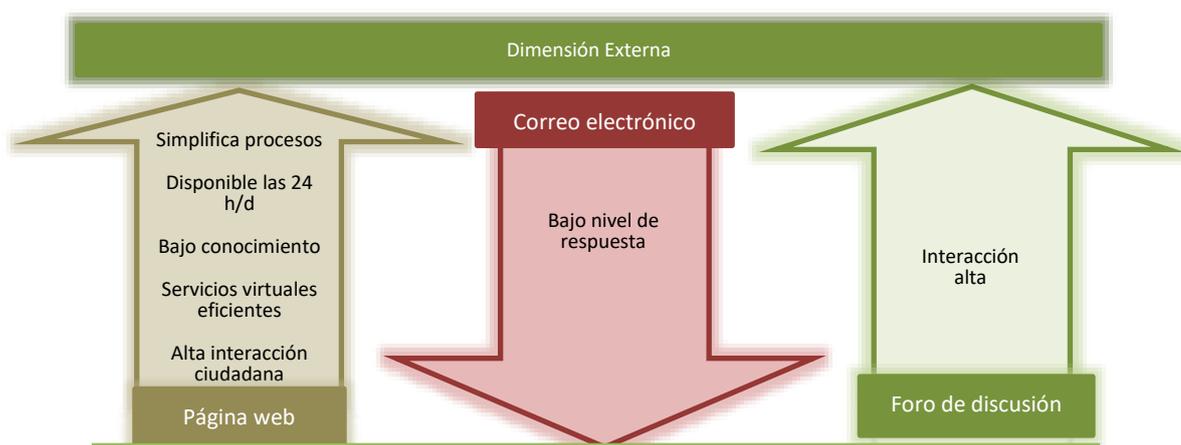
las guías prácticas los “administrados no buscan o leen la información expuesta en las páginas virtuales”.

Por otro lado, con respecto al indicador: correo electrónico, los colaboradores de la institución señalaron que este tipo de mecanismos “optimiza los recursos públicos”, “simplifica los procesos de consultas, registro y seguimiento de los expedientes”; “permitiendo que los administrados conozcan los programas vigentes de la entidad”.

Sin embargo, a pesar de que existen estas herramientas a su disposición, se puede entender que la entidad no mantiene una buena interacción con el usuario ya que manifiestan que “el tiempo de respuesta no es óptimo”; ya que “muchas veces los encargados no facilitan la información de forma oportuna y dentro del plazo establecido, “generando malestar y demoras en los trámites de los usuarios”.

Finalmente, con respecto a los foros de discusión, los colaboradores de la UD Piura, agregaron que estos mecanismos “... han permitido conocer las dudas y consultas” de los usuarios, sin embargo, los usuarios mencionan que el “uso de las páginas web es muy complejo y confuso”, por ello existe “la resistencia al hacer uso de los tramites digitales”.

Figura 1.
Análisis de la Dimensión externa



Nota. La presente figura muestra los resultados sobre las perspectivas que poseen los trabajadores y usuarios respecto a los canales de comunicación empleados por la Sutran- UD Piura.

Dimensión Interna:

La figura 2 expuso los resultados sobre los instrumentos aplicados a los servidores y usuarios de la UD Piura, donde se obtuvo las siguientes opiniones respecto a los indicadores: rediseño de procesos y protocolos de atención:

Con respecto al indicador rediseño de procesos, estuvo referido a los instrumentos de gestión que utiliza la entidad para un mejor funcionamiento de la organización; y ante ello, los servidores de la UD Piura señalaron que los servicios digitales de la Sutran “están debidamente definidos” por lo que no necesitan mejorarse, ya que “cada programa o servicio cuenta con manuales o instructivos didácticos que guían la navegación del administrado en la página web”.

Sin embargo, uno de los trabajadores emitió una opinión contraria, al mencionar que “existen medios digitales sistematizados, donde el tiempo de respuesta es más rápido”, haciendo énfasis en que se mejoren y amplíen los medios de comunicación para un mejor desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto al indicador protocolos de atención, los prestadores del servicio en la UD Piura, indicaron que dichos protocolos permiten “al usuario acceder a la información de una manera rápida”, “facilitando a los administrados la presentación, seguimiento, y consulta de sus expedientes”, “reduciendo así los tiempos de espera”, y “orientando a realizar sus trámites en los plazos establecidos”.

En consecuencia, se mostraron opiniones divididas, donde los colaboradores indicaron que existen los mecanismos necesarios para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano, sin embargo, los usuarios señalaron que en el ámbito presencial “se deben mejorar los protocolos de atención”, para brindar una “atención personalizada”, que permita “brindar mayor comodidad al usuario”, y lograr “descongestionar las oficinas”; el cual este último, es una meta a largo plazo, como objetivo de la modernización gubernamental: Sistematizar los procesos de atención y consultas, con el fin de optimizar los recursos públicos.

Por último, los administrados señalaron que la mejora de los procesos digitales permite la “participación activa”, “... la orientación al ciudadano...”, y “la superación de expectativas”, dado que, existen los elementos tecnológicos necesarios para “transformar a una sociedad” y mantener a una población informada.

Figura 2.
Análisis de la dimensión Interna



Nota. La presente figura muestra los resultados sobre las perspectivas que poseen los servidores y usuarios de la UD Piura respecto a la prestación de los servicios digitales, precisamente sobre la organización interna de la entidad y sobre sus documentos institucionales, tales como: Proceso de información y Protocolo de atención.

Dimensión relacional:

La figura 3 expresó los resultados con respecto a la interacción que maneja el Estado con las empresas, trabajadores, sociedad y gobierno a gobierno, donde los sujetos entrevistados (tanto usuarios como servidores) respondieron lo siguiente:

Con respecto al indicador interacción con empresas, los colaboradores de la UD Piura mencionaron que la institución realiza campañas de capacitación, pero sin embargo, este tipo de eventos son virtuales, por lo que recomiendan que la entidad “realice campañas de capacitación dentro de las entidades prestadoras del servicio de transporte de personas, mercancía y servicios complementarios”, ya que la institución no los mantiene informados con respecto a programas de capacitación realizados por la misma institución.

Asimismo, durante el presente año 2022 se han presentado diferentes manifestaciones por parte de los gremios de transporte, por lo que los colaboradores de la UD Piura agregaron que la misma institución debería “realizar mesas de trabajo, invitando a las diferentes empresas para dar a conocer los servicios virtuales disponibles”, con el fin de mantener prevenidos a los conductores y así evitar multas por incumplimientos a la normativa. Además de ello, añadieron

que la entidad debe realizar “campañas de sensibilización y difusión de los programas ofrecidos a la comunidad”, para el cumplimiento de la misión de la institución, el cual es cuidar y proteger la vida de los usuarios (tanto de transportistas, empresarios y usuarios de los mimos servicios).

Por otro lado, los usuarios del transporte mencionaron que, para mejorar la interacción entre estado y empresas, la entidad debe “realizar un trabajo en conjunto con las instituciones públicas”, así como también debería “descentralizar procedimientos” para que “los trámites digitales sean atendidos y resueltos en la UD Piura”, con el fin de que el proceso de atención sea más rápido, “manteniendo contacto permanente con el usuario a través de los medios de comunicación”.

En ese mismo sentido, mencionaron que la UD Piura debería realizar “capacitaciones constantes a empresas”, donde se les “actualice en temas de transporte” a los usuarios, así como también “realizar la difusión de la información, mediante campañas publicitarias”.

Con respecto al indicador interacción con empleados, los servidores consideraron que la UD Piura mantiene una buena relación con los trabajadores “ya que todos los colaboradores se encuentran capacitados”, de tal manera que estos mismos, “... puedan interactuar con los administrados”. Asimismo, agregaron que este tipo de prácticas “fomentan el desarrollo personal para brindar una buena atención al ciudadano”.

Con respecto al indicador interacción con la sociedad; se pudo determinar que esta interacción “es muy baja” debido a las demoras que existen por parte de la entidad para dar respuesta hacia los trámites virtuales realizados mediante los enlaces digitales que la misma institución maneja, generando así descontento y largas colas hacia los usuarios.

Finalmente, con respecto al indicador interacción gobierno a gobierno, los colaboradores de la UD Piura manifestaron que “actualmente Sutran para el cumplimiento de sus objetivos trabaja de manera articulada con diversas instituciones públicas, de esta forma mejora la interacción y se cumple con los objetivos propuestos”, asimismo, “realizan mesas técnicas de trabajo, generando el dialogo con los usuarios, a fin de establecer estrategias que inciten a mejorar las acciones de cada uno de los infraccionados”.

Figura 3.
Análisis de la Dimensión relacional



Nota: La presente figura presenta las perspectivas que poseen los servidores y usuarios de la UD Piura, respecto a la interacción que existe entre el gobierno electrónico hacia los siguientes elementos: sociedad, empresas, trabajadores y gobierno a gobierno.

Dimensión de promoción

En la figura 4 se expresaron los resultados respecto a la dimensión de la promoción: Promoción de acceso a la información y cultura de acceso a la información, donde los sujetos entrevistados manifestaron lo siguiente:

Con respecto al indicador promoción de acceso a la información, los colaboradores de la UD Piura señalaron que la institución no realiza campañas de sensibilización a los pobladores de zonas alejadas, es por ello que, al cometer una infracción “la mayor parte de la población no tiene conocimiento sobre los trámites virtuales, ni tampoco sabe cómo acceder a mesa de partes virtual” para realizar el trámite correspondiente.

En ese sentido, la institución debería crear planes de capacitación para ese tipo de población, y de este modo “facilitar los expedientes de los ciudadanos”.

Con respecto al indicador cultura de acceso a la información, los colaboradores de la UD Piura manifestaron que la entidad debe realizar estrategias que promuevan

la cultura de acceso a la información, ya que, al momento de la atención “el administrado llega a la oficina y hace su consulta específica y no sabe cómo proceder”, en ese sentido recomiendan que la institución “realice campañas publicitarias, tales como: capacitaciones, entrega de volantes, entre otros”, como método de difusión de la información. Por otro lado, los usuarios señalaron que la entidad debería realizar la “socialización de la información de manera gratuita”, donde “todos los usuarios tengan el mismo acceso”, y que les permita “enriquecer los conocimientos”.

Finalmente, señalaron que “el acceso a la información es un derecho de todo ciudadano”, por lo que las autoridades deberían “evaluar los sistemas digitales”, “para un mejor funcionamiento de los procesos administrativos”, así como de la “modernización de las entidades, en el cumplimiento de los objetivos institucionales”. Por otro lado, el uso de los sistemas tecnológicos, “elimina la carga documentaria en físico”, “mejora el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa”, y vuelve a una “sociedad más informada”

Figura 4.
Análisis de la dimensión de promoción



Nota: La presente figura presenta las perspectivas que poseen los servidores y usuarios de la UD Piura, respecto a la dimensión de promoción que maneja la entidad Sutran en la UD Piura.

4.2. DISCUSIÓN

En función a los objetivos presentados tanto en la parte introductoria como matriz de categorización, a continuación, se presenta la discusión de los resultados respecto al gobierno electrónico en la prestación de los servicios digitales hacia los usuarios de la UD Piura. Para ello, estos hechos se describen según el siguiente esquema:

OG: Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Respecto a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que en dicha entidad pública apuestan cada vez más por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para interactuar con los ciudadanos, pretendiendo perfeccionar la cultura organizacional y lograr incrementar la participación ciudadana. Estos resultados concuerdan con la investigación de Corrales (2018) quien en su investigación Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, determinó que las TIC han abierto una oportunidad para que las instituciones innoven sus servicios y mejoren la prestación de sus servicios, logrando alcanzar el porcentaje de participación ciudadana y el nivel de confianza de la población hacia la institución. Asimismo, el Estado, en conjunto con las instituciones estatales tienen la responsabilidad de adecuar sus servicios según las necesidades de cada usuario beneficiario, para ello, deben garantizar su compromiso a través de la interacción con el ciudadano, colaboradores de las instituciones públicas y empresarios, empleando iniciativas y estrategias que promuevan el uso de las herramientas tecnológicas de modo que estos servicios proporcionen elementos sustanciales para la difusión de la información pública y para el uso de la comunicación eficiente con los ciudadanos, compartiendo valores y opiniones entre los actores involucrados. Por otro lado, los procesos de atención al cliente a través de los medios digitales permiten que la institución se familiarice con las necesidades de los ciudadanos, es por ello que, la Presidencia del Consejo de Ministros indicó que una entidad que fomente el desarrollo de un Gobierno electrónico fortalece la participación ciudadana a través del acceso a la información, donde la entidad participante es la responsable de crear espacios que permitan acercar al Estado y al ciudadano, optimizando los

recursos para el logro de los objetivos trazados teniendo como objetivo principal el beneficio de la población (Gobierno del Perú, 2022, 18 de diciembre).

Asimismo, según los resultados obtenidos, se pudo evidenciar una deficiencia en el acceso a la información por parte de los administrados, cuyos factores principales se deben al poco manejo de la tecnología o por el poco uso de los medios de comunicación que utiliza la entidad; es por ello que, la institución debe realizar campañas de acceso a la información para garantizar una cultura de acceso a la información, dado que, existen usuarios que no saben realizar trámites en las plataformas digitales cuyas principales razones son: la poca difusión de la información, la falta de publicidad y falta de plataformas digitales, que permitan expandir los servicios digitales. Es por ello que, a través de la prestación de los servicios digitales las instituciones gubernamentales deben garantizar la inclusión social, donde aquellos sectores con menores ingresos económicos accedan a mayores beneficios, a fin de reducir la desigualdad en todas sus formas (CEPAL, 2018), dado que, existen administrados que al no conocer el reglamento sobre el servicio prestado, caen de manera involuntaria en un incumplimiento o infracción, según lo determine el inspector acreditado.

En síntesis existe deficiencia en el acceso a la información por parte de los administrados, asimismo existe ausencia de planeamiento en el rediseño de procesos, así como escasa interacción con el entorno (empresas, empleados y la sociedad en general), asimismo existe escasa promoción de acceso a la información y poco fomento en la cultura de acceso a la información.

Es necesario precisar que se los resultados obtenidos son parte de la metodología empleada, teniendo en cuenta que se empleó el método cualitativo el cual explora actitudes y comportamiento a profundidad, fomenta la discusión, es flexible en cuanto a la forma de entrevistar lo cual es una ventaja respecto al método cuantitativo, no obstante una de las debilidades de esta metodología son el tamaño de la muestra ya que esta no presenta y por ende habrá sesgo en la selección de muestra.

OE1: Analizar de qué manera la dimensión externa favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Con relación al primer objetivo específico y en base a los resultados obtenidos, se ilustró en la figura 1 la situación que presenta la UD Piura respecto a la prestación de los servicios digitales, donde los receptores de la información tienen un impacto positivo sobre el uso de la página web, reconociendo que a través de estos mecanismos se simplifican los procesos de atención, pudiendo realizar sus trámites las 24 horas del día. No obstante, señalan que, en la etapa de retroalimentación de la información, a través de los correos electrónicos, la institución presenta demoras, calificando este hecho como un bajo nivel de respuesta, ya que actualmente los descargos presentados por los administrados se responden mediante correo electrónico. Por otro lado, tanto los beneficiarios como los servidores de la UD Piura mencionan que, el nivel de interacción a través de los foros de consulta es bastante alta, ya que, a través de estos medios, diversos usuarios han permitido conocer las dudas y consultas de los ciudadanos. En ese sentido, los hechos descritos concuerdan con la investigación de Fernández (2018), quien determinó que la prestación de los servicios públicos a través de los medios digitales debe generar facilidad para el intercambio de información, orientando los servicios según las necesidades de cada usuario, con la finalidad de que el mismo ciudadano desarrolle sus trámites y consultas de manera rápida y sencilla. Por otro lado, la OAS (2006), señaló, que la finalidad del gobierno electrónico es mejorar los servicios estatales a través del uso de las TIC, para aumentar el grado de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública. Sin embargo, Ogr (2019) agregó que la interacción debe realizarse de manera continua bajo cualquier modalidad online, ya que la finalidad del gobierno electrónico es aumentar la participación ciudadana. Aedo (2021) y Armas & Armas (2011) coinciden en que tanto los medios virtuales como correo electrónico, páginas web y foros de discusión no solo se deben utilizar como repositorio de información, sino que también deberían ser emplearlos como canales interactivos. En tal forma, el correo electrónico y los foros de discusión deben lograr una línea más avanzada en relación institución – usuario, de modo que exista una relación positiva entre la participación ciudadana y la interacción con la sociedad.

OE2: Identificar cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Con relación al segundo objetivo específico a través de la figura 2 se determinó que la institución contiene una guía rápida de navegación por la página web, donde el usuario puede realizar sus trámites virtuales de manera rápida y sencilla; no obstante, existe una parte de la población que es reacia al cambio y que, de acuerdo a la realidad que vive la sociedad peruana, el desconocimiento de la ciudadanía y la falta de búsquedas de información no permiten que estos servicios avancen a pasos agigantados, creando así una disyuntiva por la falta de acceso a la información. Por otro lado, los servidores públicos indicaron que sería importante que la institución agregue nuevos sistemas de respuesta que favorezcan los canales de comunicación, dado que existen sistemas de mensajería instantánea más modernas e inclusivas. Del mismo modo, con respecto a los protocolos de atención que viene manejando la institución, los usuarios mantuvieron una respuesta positiva, ya que dichos protocolos permiten que la atención sea más rápida y personalizada, orientando al usuario a realizar sus trámites según los plazos establecidos. Corrales (2018) quien realizó un estudio respecto al gobierno electrónico, indicó que la innovación de los servicios digitales permite que el Estado logre satisfacer las solicitudes de los administrados, ya que no todos los usuarios cuentan con el tiempo necesario para ir a una oficina a realizar los descargos de sus actas de control. Es por ello, que los protocolos de atención mejoran la atención al ciudadano, ya que de este modo también se cumple con la condición de realizar una atención personalizada. Por otro lado, un gobierno electrónico es una estrategia de modernización que busca fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información, donde la entidad crea espacios que permitan acercar al Estado y al ciudadano, optimizando los recursos para el logro de los objetivos trazados (Gobierno del Perú, 2022, 18 de diciembre). Asimismo, el gobierno electrónico está relacionado con la aplicación de las TIC, en el cual, el gobierno aplica dichos métodos en otras agencias gubernamentales, hacia sus colaboradores y las pone en práctica con el ciudadano, retroalimentado cada una de las fases con la finalidad de generar una cultura de acceso a la información (Armas & Armas, 2011).

OE3: Conocer cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

En base a los resultados obtenidos, se ilustró en la figura 3 la situación que presenta la UD Piura respecto a la interacción de la institución con los ciudadanos, en el cual los involucrados acentúan que poseen una débil interacción, ya que existen usuarios que no tienen conocimiento sobre los servicios digitales brindados por la Entidad, asimismo, los usuarios y servidores indican a modo de recomendación que la UD Piura debe realizar capacitaciones a los usuarios y empresarios de diferentes servicios como medio de difusión de la información. Por otro lado, con respecto a la interacción de la institución con las empresas, una de las principales alternativas de solución que recomiendan es la mayor socialización de la información y el incentivo al diálogo, ya que un Estado sin una negociación colectiva no beneficia ni al empresario ni al ciudadano, ya que ambas partes deben estar de acuerdo para la implementación de nuevas estrategias. Asimismo, con respecto a la interacción de la institución con los colaboradores de la institución, los involucrados respondieron que, la Entidad constantemente realiza capacitaciones a fin de mejorar la interacción con el ciudadano, por lo que se observa que la UD Piura constantemente realiza capacitaciones para que el personal pueda desempeñar eficientemente sus labores. Finalmente, la interacción entre institución hacia otras instituciones, se pudo identificar que la Entidad, debe realizar un trabajo articulado con otras instituciones gubernamentales para mejorar e incrementar la participación ciudadana. Dichos resultados coincidieron con los aportes de Fernández (2018) y Toro & Gutiérrez (2020), en el que ambos aseveran que la relación entidad pública y empresa no podría existir, sin tener bien establecidas las leyes o normas entre empresa y entidad pública, por otro lado, una óptima interacción con los empleados es de vital importancia ya que son activos valiosos de una organización y la clave del éxito en el mundo competitivo, por otro lado, el éxito de una institución se basa en la satisfacción del usuario, una óptima interacción con la sociedad y una óptima interacción de gobierno a gobierno, acrecentando los vínculos entre sociedad y Estado para el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos. Por otro lado, Berryhill, Heang, Cloger y McBride (2020) agregaron, que el Estado en conjunto con el sector privado, han permitido que los usuarios accedan a una red de internet, así como al uso de celulares, entre otros aparatos tecnológicos que les

permitan navegar por diferentes sitios web, otorgándoles la potestad de buscar la información que crean necesaria

OE 4: Determinar cómo la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Finalmente, con relación al cuarto objetivo específico la figura N° 04 presenta los resultados respecto a la promoción de acceso a la información, en el que se ha podido determinar que en las plataformas virtuales tales como: Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, YouTube, entre otros, Sutran tiene poca audiencia, en ese sentido, los involucrados hacen énfasis en que la institución debe socializar dichos servicios sobre todos los medios de comunicación a fin de dar a conocer sobre los mecanismos de información y trámites virtuales a todos los administrados. Por otro lado, con respecto a la cultura de acceso a la información, se determinó que la institución ha realizado poca difusión de la información, así como también le hace falta mayor publicidad y mayor contenido en las plataformas digitales, con la finalidad de llegar a más usuarios y éstos en consecuencia obtengan mayor conocimiento sobre los beneficios del gobierno electrónico. Estos resultados coincidieron con los aportes de Fernández (2018) y con los partes de Corrales (2018) en el que ambos aseveran que la comunicación efectiva entre el gobierno y el público es especialmente importante sobre todo en países en transición, donde los grandes cambios en las instituciones estatales han dejado a la ciudadanía inseguros sobre los nuevos roles del gobierno y la administración pública, así como a las instituciones públicas en general. Por otro lado, el empleo de las políticas y estrategias de gobernanza digital exploran diferentes paradigmas asociados a la implementación de las TIC, donde las estrategias institucionales, legales, organizacionales, tecnológicas, sociopolíticas y tecnológicas orientan a que el Estado publique de manera transparente la información, contribuyendo a mejorar gestión pública en todas las instancias gubernamentales (Cordella, Bannister, & Park, 2022). Y finalmente, un gobierno electrónico es una estrategia que busca fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información, donde la entidad crea espacios que permitan acercar al Estado y al ciudadano, optimizando los recursos para el logro de los objetivos trazados (Gobierno del Perú, 2022, 18 de diciembre).

V. CONCLUSIONES

1. El gobierno electrónico ha permitido que la UD Piura expanda la prestación de sus servicios a través del uso de las herramientas tecnológicas, permitiendo que los administrados puedan realizar cómodamente desde cualquier lugar sus trámites virtuales. Sin embargo, a través del análisis de las dimensiones que pertenecen al gobierno electrónico, se pudo constatar que la falta de conocimiento por parte del usuario es el que más predomina, cuyos principales factores se encuentran relacionados a la falta de cultura de acceso a la información, falta de medios tecnológicos o falta de publicidad. Evidenciando que la falta de conocimiento por parte de infractores disminuye el nivel de eficiencia de los indicadores de desarrollo plasmados en el Plan de Gobierno Electrónico, acrecentando la brecha que existe entre ciudadano e institución.
2. El análisis de la dimensión externa del gobierno electrónico en la UD Piura indicó que las herramientas tecnológicas tales como: página web, correo electrónico y foros de discusión responden a las necesidades los usuarios, ya que a través de los medios tecnológicos pueden realizar sus trámites virtuales en cualquier momento del día; no obstante, los factores tales como: bajo conocimiento por parte de los usuarios y bajo nivel de respuesta por parte de la institución no permiten beneficiar eficientemente en la prestación de los servicios digitales hacia el administrado.
3. El análisis de la dimensión interna pudo identificar cómo la UD Piura viene realizando sus funciones en beneficio para los ciudadanos, evidenciando, que a través del diseño de procesos virtuales y los protocolos de atención su navegación es más rápida, orientando a mejorar el proceso de atención al ciudadano e incentivando a que más usuarios utilicen la tecnología para realizar sus trámites y consultas de manera virtual. Sin embargo, se precisó que la institución debe crear nuevos sistemas de respuesta que permitan facilitar los accesos hacia los servicios digitales para una mejor prestación del servicio.

4. Mediante el análisis de la dimensión relacional se pudo conocer cómo la UD Piura interactúa con la sociedad, empresas, trabajadores y otras instituciones, logrando determinar que dicha acción es baja, debido a las demoras que existen por parte de la entidad para dar respuesta hacia los trámites virtuales realizados mediante los enlaces digitales que la misma institución maneja, generando así descontento y largas colas en la oficina; asimismo, se pudo comprender que la mayor parte de incumplimientos a la normativa se deben a la falta de conocimiento de las normas legales establecidas por el órgano rector, logrando determinar que dichos sucesos no benefician a los usuarios de la UD Piura.

5. A través del análisis de la dimensión promoción, se determinó que la UD Piura presenta debilidades respecto al acceso a información teniendo como principales factores: la falta de socialización y difusión de la información. Del mismo modo, el análisis determinó que dichos factores inciden en que los usuarios no tengan conocimientos sobre las herramientas digitales y estos mismos tengan que acercarse a oficina a realizar sus reclamos y consultas sobre los trámites y procedimientos a seguir, precisando en que la UD Piura realice a través de los medios de comunicación la socialización de dichos servicios.

VI. RECOMENDACIONES

1. El objetivo de general de la presente investigación tuvo como fin describir cómo el gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la UD Piura. Es por ello, que a través del análisis general de las dimensiones pertenecientes al gobierno electrónico permitieron evidenciar que muchos de los agentes fiscalizados no tienen conocimiento sobre los trámites virtuales que ofrece la institución en la UD Piura, generando incomodidad tanto al usuario como al colaborador de dicha institución respecto a la prestación de los servicios digitales, por lo que se recomienda al jefe de la UD Piura realizar un trabajo en conjunto con el órgano más alto de la Entidad para evaluar los planes de acción respecto al Plan del Gobierno Digital, con la finalidad de reducir las brechas existentes entre gobierno y ciudadano.
2. Con respecto a la dimensión externa, se identificó que el poco conocimiento por parte de los usuarios como el bajo nivel de respuesta ante los trámites formulados a través del correo electrónico inciden en que la prestación del servicio no sea el mejor, de modo que, dichos elementos no favorecen el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios digitales. Por lo que se recomienda al jefe de la UD Piura elevar dichos inconvenientes a través de un documento hacia el órgano más alto a fin de tomar las medidas correctivas y puedan resolver los inconvenientes que presentan los administrados con respecto a los trámites realizados mediante el correo electrónico.
3. A través del análisis de la dimensión interna se pudo identificar aquellos inconvenientes que la UD Piura presenta con respecto a los diseños de procesos virtuales y protocolos de atención que la misma institución presenta; precisando, en que dichas herramientas han permitido realizar los trámites virtuales de manera más rápida y eficiente a través de las páginas virtuales, recomendando a la institución crear nuevos sistemas de respuesta que permitan facilitar los accesos hacia los servicios digitales para una mejor prestación del servicio. En ese sentido, se recomienda al jefe de la UD Piura elevar mediante un documento hacia el órgano más alto dichas solicitudes a fin de favorecer el bienestar ciudadano.

4. La dimensión relacional ha podido conocer de qué manera los elementos: Sociedad, empresa, trabajadores y gobierno interactúan entre sí, pudiendo identificar que existen usuarios que no se encuentran familiarizados con respecto a los procedimientos realizados a través de las páginas virtuales. Por lo que se recomienda al Jefe de la UD Piura evaluar dichos problemas presentados por los usuarios a fin de garantizar un óptimo uso de los recursos públicos, así como también, evaluar en conjunto con los demás órganos de la institución descentralizar procedimientos que garanticen y agilicen los trámites presentados por los administrados.

5. Finalmente, respecto a la dimensión promoción, se pudo determinar que existe una falta de socialización y difusión de información, de modo que, se recomienda al jefe de la UD Piura mediante un documento elevado hacia el órgano más alto, las recomendaciones respecto al reforzamiento de las capacidades institucionales para gestionar y monitorear la implementación de mejoras en el rediseño de procesos y la atención al público teniendo en cuenta la calidad del servicio por orden de importancia para incluir la confiabilidad, la capacidad de respuesta, es decir la disposición para ayudar a los clientes y garantía de servicio rápido, así como la capacidad de transmitir confianza y empatía.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación. *International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Aedo, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57478>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Asma, A.-H., & Abdul, B. (2014). Understanding phases of e-government project. *Department of Information Management*, págs. 152-157. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Asma-Al-Hashmi/publication/255572015_Understanding_Phases_of_E-government_Project/links/0046353c8a633073cf000000/Understanding-Phases-of-E-government-Project.pdf
- Bendor, R. (2013). Techné: research in philosophy and technology. *Philosophy Documentation Center*, 17(1), págs. 47-71. Obtenido de https://www.pdcnet.org/techne/content/techne_2013_0017_0001_0047_0071
- Benites Romero, H., & Villanueva López, L. (2015). *Retroceder investigando ¡nunca! Rendirse con la Tesis ¡jamás! Metodología de la Investigación en Comunicación Social*. Fondo Editorial de Cultura Peruana.
- Berryhill, J., Kok, K., Clogher, R., & McBride, K. (2020). *Hola, mundo: La inteligencia artificial y su uso en el sector público*. Documentos de trabajo de la OCDE sobre gobernanza pública N° 36. Asociación Mexicana de Internet 2020. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/innovative-government/hola-mundo-la-inteligencia-artificial-y-su-uso-en-el-sector-publico.pdf>
- CEPAL. (2018). *La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

CEPAL. (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrenar impactos del COVID-19*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final_final_covid19_digital_26_agosto.pdf

Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorization and Triangulation as Processes of Validation of Knowledge in Qualitative Investigations. *Theoría*, 14(1), 61-71. Obtenido de https://www.academia.edu/32105758/CATEGORIZATION_AND_TRIANGULATION_AS_PROCESSES_OF_VALIDATION_OF_KNOWLEDGE_IN_QUALITATIVE_INVESTIGATIONS

Congreso de la República. (2002, 17 de enero). *Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario el Peruano. Obtenido de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Congreso de la República. (2007, 18 diciembre). *Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Diario el Peruano. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>

Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018, 2 de septiembre). *Reglamento de calificación, clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica- Reglamento RENACYT*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cordella, A., Bannister, F., & Park, K. (2022). *Introduction to policies and strategies for digital government*. Obtenido de <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/server/api/core/bitstreams/3002ba5e-2e6f-48d7-8676-9d9c5ff9bb61/content>

Corrales, K. (2018). *Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018* [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24324/Corrales_DKC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Correa, L., Toro, A., & Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Instituto Tecnológico Metropolitano*, 12(22), págs. 71-102. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>

Díaz, J., Pérez, A., & Florido, R. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y as comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32(1), págs. 81-90. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ctr/v32n1/ctr09111.pdf>

El Peruano. (2011, 26 de julio). *Decreto Supremo N° 066-2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información Peruana 2.0*. Diario el Peruano. Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per125685.pdf>

Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de (Serie Estudios y Perspectivas 196): https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf

Farabollini, G. (2003). *Gobierno electrónico: Una oportunidad para el cambio en la administración pública*. Obtenido de <http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/2/Farabollini.pdf>

Feenberg, A. (1999). *Questioning technology*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=cITRrAGMfHcC&printsec=front_cover&redir_esc=y&hl=es

Fernández, E. (2018). *Implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17579/Fernandez_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gobierno del Perú. (2022, 18 de diciembre). *¿Qué es el gobierno abierto?* Obtenido de <https://www.gob.pe/22904-que-es-el-gobierno-abierto>
- Gronlund, A., & Horan, T. (2004). Introducing e-gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729. Obtenido de <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3161&context=cais>
- INEI. (1990, 30 de abril). *Decreto Legislativo 604 de 1990. Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2790122/Decreto%20Legislativo%20604.pdf.pdf?v=1643315420>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), págs. 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jun, N., & Chung, J. (2016). Big data analysis of local government 3.0: Focusing on Gyeongsangbuk-do in Korea (Article). *Scopus Preview*, 110(1), 3-12. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84961131243&doi=10.1016%2fj.techfore.2015.11.007&origin=inward&txGid=b461e3654e38c674442de1013a481178>
- Kofi, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government services adoption: an extension of the unified model of electronic government adoption. *Sage Journals*, 10(2). Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2158244020933593>
- López, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Universidad Ricardo Palma*, 12(12), págs. 73-82. Obtenido de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/download/813/731/
- Mejía, J. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 8(13), 113-123. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8165/7121>

- Montecinos, A. (2012). La sociedad de la información y el gobierno electrónico. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 1(1), págs. 171-219. Obtenido de <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/24029/25351>
- Muntané, J. (2010). Revisiones Temáticas: Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), págs. 221-227. Obtenido de <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Naser, A., Fideleff, V., & Tognoli, J. (2020). *Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto. Herramientas para la cocreación, el seguimiento y la evaluación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45896/4/S2000429_es.pdf
- OCDE. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Un manual para la economía digital*. Obtenido de <https://www.oecd.org/digital/broadband/lac-digital-toolkit/Home/LAC-Broadband-Toolkit-ESP-Excerpt.pdf>
- OCDE. (2017). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto. Para funcionarios públicos peruanos*. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>
- Ogr, U. (2019). Development phases of e-government. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi-International Journal of Society Researches*, 13(19), 2533-2548. Obtenido de <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/795740>
- Organization of American States. (2006). *Guía de mecanismos para la promoción de la transparencia y la integridad en las Américas*. Obtenido de https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Portillo, S. (2019). La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental. *Sintaxis*(3), págs. 80-95. Obtenido de <https://revistas.anahuac.mx/sintaxis/article/download/168/119/398>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 13 de septiembre). *Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario el Peruano. Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1216097>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Secretaría de la Gestión Pública. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%202021.pdf.pdf>
- Rada, D. (2007). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Revista Venezolana de Investigación*, 7(1), 17-26. Obtenido de https://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3539/1715#
- Reyna, J., Gabardo, E., & De Sousa, F. (2020). Electronic government, digital invisibility and fundamental social rights. *Sequencia (Florianópolis)*(85), 30-50. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/seq/a/YCv8TN5KHbk5ZsntDsygGcr/?format=pdf&lang=en>
- Ripalda, J. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilema Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(48), 1-16. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Sharon, D. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *JStor*, 68(68), págs. 1-17. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/25145732>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2021, 7 de mayo). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20para%20la,en%20I%C3%ADnea%20para%20el%20ciudadano.>

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2020). *Plan de Gobierno Digital de la Sutran 2021-2024*. Obtenido de <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/PlaneamientoOrganizacion/planesypoliticasyPGD%20SUTRAN%202021%20-%202024.pdf>

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2022). *Plan Estratégico Institucional 2020-2025 ampliado*. Obtenido de <https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/PlaneamientoOrganizacion/planesypoliticasyPLAN%20ESTRAT%20INSTITUCIONAL%202020-20225%20AMPLIADO.pdf>

Torres, A. (2008). *Proyecto "knowl edge e-gov" Asociacion Columbus Torino, Instituto Mario Boela*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/\\$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf)

Torres, M., Vasquez, C., & Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), págs. 55-64. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006

United Nations. (2020). *United Nations E-Government survey 2020. Digital government in the decade of action for sustainable development (with addendum on COVID-19 response)*. Obtenido de <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210051453>

Vargas, C. (2011). El gobierno electrónico o e-gobierno. *Uni-Pluri/Versidad*, 1(11), págs. 1-16. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Vargas, C. (2011). El gobierno electrónico o E-Gobierno. *Uni Pluri Versidad*, 11(1), págs. 1-16. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 22, págs. 69-103.

ANEXOS

Tabla 1.
Matriz de consistencia

Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos, en la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Formulación de Problema	Hipótesis	Formulación de Objetivos	Variable: Gobierno Electrónico		
			Pre categorías	Indicadores	
<p>Pregunta General: ¿Cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?</p> <p>Preguntas Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera la dimensión externa favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022? 2. ¿Cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022? 3. ¿Cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022? 4. ¿De qué manera la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022? 	<p>Una investigación cualitativa no está orientada a realizar cálculos matemáticos de alta rigurosidad (Abreu, 2012).</p> <p>Asimismo, Espinoza (2018) complementa que las investigaciones de carácter científico están sometidas a formular hipótesis. Sin embargo, los fines de investigación no están orientados a comprobar algo, sino más bien a aportar con temas poco estudiados.</p>	<p>Objetivo General Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar de qué manera la dimensión externa favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 2. Identificar cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 3. Conocer cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 4. Determinar cómo la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022. 	<p>Es el uso de tecnología para extender el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados (Vargas, El gobierno electrónico o E-Gobierno, 2011).</p>	<p>Dimensión externa</p> <p>Dimensión Interna</p> <p>Dimensión Relacional</p> <p>Dimensión de promoción</p>	<p>Página Web</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Foros de discusión</p> <p>Rediseño de procesos</p> <p>Protocolos de atención</p> <p>Interacción con Empresas</p> <p>Interacción con Empleados</p> <p>Interacción con Sociedad</p> <p>Interacción Gobierno a gobierno</p> <p>Promoción de acceso a la información</p> <p>Cultura de acceso a la información</p>

Fuente: (Armas & Armas, 2011)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.
Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Sub categorías
Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022.	¿Cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura-2022?	PE1. ¿De qué manera la dimensión externa favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?	Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura-2022.	OE1. Analizar de qué manera la dimensión externa favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.	Gobierno a gobierno	e-Services
		PE2. ¿Cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?		OE2. Identificar cómo la dimensión interna favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.		Gobierno a empleados
					PE3. ¿Cómo la dimensión relacional favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?	
		PE4. ¿De qué manera la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022?		OE4. Determinar cómo la dimensión de promoción favorece al bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.		Gobierno hacia los ciudadanos
						e-Learning
						Trámites
						Gestión de tasa e impuestos
						e-Security
						Capacitación
						Difusión de beneficios
						Ofertas de empleo
						Gestiones internas
						e-Procurement
						Gestión de datos
						e-Health
						Descentralización
						Servicios y trámites
						pago de facturas
						solicitud de certificados
						consulta de información

Fuente: Elaboración propia

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Guía entrevista y Guía Focus Group que el investigador Lic. Brenda de Dios Calle Calle usó para su trabajo de Tesis de Maestría en Gestión Pública denominado "Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gobierno Electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

17 de octubre de 2022


Mag. Junior Alexis Santisteban
UNIDAD DESCONCENTRADA PIURA
SUTRANT
Junior Alexis Santisteban
Magister en Gestión Pública

3. DATOS DEL INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar "Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura"
Autor (a)(es):	Brenda de Dios Calle Calle
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 33 a 44 minutos
Ámbito de aplicación:
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 11 reactivos, sobre la base de cuatro pre categorías. La pre categoría dimensión externa consta de 03 reactivos que sondean la página web, correo electrónico y foro de discusión. La pre categoría dimensión interna consta de 02 reactivos que sondean el rediseño de procesos y protocolos de atención. La pre categoría dimensión relacional consta de 04 reactivos que sondean la interacción con las empresas, la interacción con los empleados, la interacción con la sociedad y la interacción gobierno a gobierno. La cuarta y última pre categoría dimensión de promoción consta de 02 reactivos que sondean la promoción de acceso a la información y la cultura de acceso a la información.

4. SOPORTE TEÓRICO

Es el uso de tecnología para extender el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados, esto conlleva replantear las dimensiones: 1) dimensión externa, 2) dimensión interna, 3) dimensión relacional y 4) dimensión de promoción. (Vargas, 2011).

5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno Electrónico	Dimensión externa	Se refiere a la capacidad de interacción de los ciudadanos a través de los sistemas digitales en la prestación de los servicios, además de las páginas web existen otras herramientas como correos electrónicos, foros en línea, en otros que sirven para tener comunicación y estar informado. En esta pre categoría se encuentran varios reactivos que se dirigen a: a) página web, referida al conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet (por ejemplo el nivel de implementación de la página web en la Unidad Desconcentrada de Piura, b) correo electrónico, referido al sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras

		interconectadas por una red (por ejemplo el nivel de implementación del correo electrónico o mail en la Unidad Desconcentrada de Piura. c) foros de discusión, referida al sitio en línea donde las personas publican mensajes sobre un tema (por ejemplo el nivel de participación en el foro en la Unidad Desconcentrada de Piura).
	Dimensión interna	Se refiere a las acciones que las organizaciones realizan y que estas tienen un impacto en la mejora del funcionamiento de la gestión interna. El gobierno ofrece los instrumentos para la modernización y desarrollo de los sistemas públicos, que efectivamente es una oportunidad para enmarcar una transformación organizativa. En esta pre categoría se encuentran: a) rediseño de procesos, referida a la revisión completa de los procesos clave de una empresa con el objetivo de mejorar medidas de desempeño de calidad del servicio (por ejemplo cambio de enfoque de los procedimientos para atender solicitudes, quejas y demandas, suprimir retrasos administrativos, suprimir actividades duplicadas, suprimir actividades que no suman valor al cliente b) protocolos de atención, referida a es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios (por ejemplo extensión de la información, uso de lenguaje sencillo, saludo de bienvenida y despedida)
	Dimensión Relacional	La dimensión relacional es uno de los ámbitos con mayor potencial del gobierno electrónico, pues se refiere al intercambio de recursos con otros agentes del entorno social e institucional, para mejorar los servicios y procesos de trabajos. En esta pre categoría se encuentran: a) interacción con empresas, referida a la forma de acercar o relacionar con las organizaciones (por ejemplo acercarse mediante notificaciones a las empresas, marketing conversacional, optimización de información en redes sociales). b) interacción con empleados, referida a la forma de acercar o relacionar con los empleados (por ejemplo acercarse mediante actividades de recreación que fomenten la unidad, emisión de mensajes oportunos, otorgar recompensas por una labor bien realizada). c) interacción con la sociedad, referida a la forma de acercar o relacionar con la sociedad en general y/o usuarios (por ejemplo empleo de campañas informativas relacionadas con la institución, marketing en redes con la finalidad de dar a conocer la institución y cómo contribuye en la sociedad. d) interacción gobierno a gobierno, referida a la forma

		de acercar o relacionar con los gobiernos de turno (por ejemplo participar en evento promovidos por el gobierno, asistencia a reuniones físicas o virtuales).
	Dimensión de promoción	La dimensión de la promoción hace énfasis al desarrollo de la cultura como la infraestructuras y equipos necesarios para facilitar el esparcimiento y el fortalecimiento de una cultura del conocimiento. En esta pre categoría se encuentran: a) promoción de acceso a la información, referida al marketing para lograr obtener información pública (por ejemplo facilidad para obtener información, acceso sencillo a los canales de comunicación, de la información de forma ética y legal) b) cultura de acceso a la información, referida a la conducta manifestada en buscar conocimiento de una entidad pública (por ejemplo motivación hacia el conocimiento de información en entidades públicas, educar en materia de instituciones estatales)

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Guía de Entrevista para evaluar el Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Plura, elaborado por Brenda de Dios Calle Calle. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

- Primera dimensión: Dimensión externa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- PÁGINA WEB	1. Según su entender, ¿Considera que la implementación de Portal institucional (página web) mejora la prestación de servicios y beneficia a los administrados en la Unidad Desconcentrada de Piura? ¿Porqué?				
- CORREO ELECTRÓNICO	2. ¿Considera que los correos electrónicos disponibles para los administrados, funcionan de manera eficiente? ¿Porqué?				
- FOROS DE DISCUSIÓN	3. ¿Considera usted que, los foros de discusión ayudan a la interacción con el administrado? ¿Porqué?				

- Segunda dimensión: Dimensión interna

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- REDISEÑO DE PROCESOS	1. ¿Usted considera que los servicios digitales brindados necesitan un rediseño de procesos? ¿Porqué?				

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	2. De acuerdo a los protocolos de atención ¿Usted considera que las herramientas digitales brindadas por la entidad mejoran el funcionamiento de la prestación de servicios? ¿Porqué?				
--------------------------	---	--	--	--	--

• Tercera dimensión: Dimensión relacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- INTERACCIÓN CON EMPRESAS	1. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción con empresas? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON EMPLEADOS	2. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con empleados? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON SOCIEDAD	3. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con la sociedad? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN GOBIERNO A GOBIERNO	4. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción de gobierno a gobierno? ¿Porqué?				

• Cuarta dimensión: Dimensión de promoción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- PROMOCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura debería promocionar los medios de acceso a la información? ¿Porqué?				

- CULTURA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura utilizan diferentes estrategias para promover la cultura de acceso a la información? ¿Porqué?				
--------------------------------------	---	--	--	--	--


JEFE DE CUPO
UNIDAD DESCONCENTRADA PARA
CURSOS
Junior Alexis Santisteban Sánchez
Magister en Gestión Pública



ESCUELA DE POSTGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Guía entrevista y Guía Focus Group que el investigador Lic. Brenda de Dios Calle Calle usó para su trabajo de Tesis de Maestría en Gestión Pública denominado "Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gobierno Electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

14 de octubre de 2022

Rosa Katerine Alvarado Domínguez
Magister en Gestión Pública
Inspectora UD Piura

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Gracias por aceptar evaluar el instrumento "Guía de Entrevista para evaluar las percepciones de la Asistente Administrativo referente al "Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido en su contenido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, en la investigación "Gobierno Electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022", aportando tanto al área investigativa en Gestión Pública como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: <u>ROSA KATERINE ALVARADO DOMINGUEZ</u>		
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>)	Bachiller (<input type="checkbox"/>)
	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>)	Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>)
	Administración o economía (<input type="checkbox"/>)	Otra. _____ (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora: <u>SUTRAN - UDP PIURA</u>		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 10 años (<input type="checkbox"/>)
	5 a 10 años (<input type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación de Gestión Pública:	03 últimas investigaciones Título del estudio y fecha	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüística y operativamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar "Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura"
Autor (a)(es):	Brenda de Dios Calle Calle
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 33 a 44 minutos
Ámbito de aplicación:
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 11 reactivos, sobre la base de cuatro pre categorías. La pre categoría dimensión externa consta de 03 reactivos que sondean la página web, correo electrónico y foro de discusión. La pre categoría dimensión interna consta de 02 reactivos que sondean el rediseño de procesos y protocolos de atención. La pre categoría dimensión relacional consta de 04 reactivos que sondean la interacción con las empresas, la interacción con los empleados, la interacción con la sociedad y la interacción gobierno a gobierno. La cuarta y última pre categoría dimensión de promoción consta de 02 reactivos que sondean la promoción de acceso a la información y la cultura de acceso a la información.

4. SOPORTE TEÓRICO

Es el uso de tecnología para extender el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados, esto conlleva replantear las dimensiones: 1) dimensión externa, 2) dimensión interna, 3) dimensión relacional y 4) dimensión de promoción. (Vargas, 2011).

5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno Electrónico	Dimensión externa	Se refiere a la capacidad de interacción de los ciudadanos a través de los sistemas digitales en la prestación de los servicios, además de las páginas web existen otras herramientas como correos electrónicos, foros en línea, en otros que sirven para tener comunicación y estar informado. En esta pre categoría se encuentran varios reactivos que se dirigen a: a) página web, referida al conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet (por ejemplo el nivel de implementación de la página web en la Unidad Desconcentrada de Piura. b) correo electrónico, referido al sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras

		interconectadas por una red (por ejemplo el nivel de implementación del correo electrónico o mail en la Unidad Desconcentrada de Piura. c) foros de discusión, referida al sitio en línea donde las personas publican mensajes sobre un tema (por ejemplo el nivel de participación en el foro en la Unidad Desconcentrada de Piura).
	Dimensión interna	Se refiere a las acciones que las organizaciones realizan y que estas tienen un impacto en la mejora del funcionamiento de la gestión interna. El gobierno ofrece los instrumentos para la modernización y desarrollo de los sistemas públicos, que efectivamente es una oportunidad para enmarcar una transformación organizativa. En esta categoría se encuentran: a) rediseño de procesos, referida a la revisión completa de los procesos clave de una empresa con el objetivo de mejorar medidas de desempeño de calidad del servicio (por ejemplo cambio de enfoque de los procedimientos para atender solicitudes, quejas y demandas, suprimir retrasos administrativos, suprimir actividades duplicadas, suprimir actividades que no suman valor al cliente b) protocolos de atención, referida a la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios (por ejemplo extensión de la información, uso de lenguaje sencillo, saludo de bienvenida y despedida)
	Dimensión Relacional	La dimensión relacional es uno de los ámbitos con mayor potencial del gobierno electrónico, pues se refiere al intercambio de recursos con otros agentes del entorno social e institucional, para mejorar los servicios y procesos de trabajos. En esta categoría se encuentran: a) interacción con empresas, referida a la forma de acercar o relacionar con las organizaciones (por ejemplo acercarse mediante notificaciones a las empresas, marketing conversacional, optimización de información en redes sociales). b) interacción con empleados, referida a la forma de acercar o relacionar con los empleados (por ejemplo acercarse mediante actividades de recreación que fomenten la unidad, emisión de mensajes oportunos, otorgar recompensas por una labor bien realizada). c) interacción con la sociedad, referida a la forma de acercar o relacionar con la sociedad en general y/o usuarios (por ejemplo empleo de campañas informativas relacionadas con la institución, marketing en redes con la finalidad de dar a conocer la institución y cómo contribuye en la sociedad. d) interacción gobierno a gobierno, referida a la forma

		de acercar o relacionar con los gobiernos de turno (por ejemplo participar en evento promovidos por el gobierno, asistencia a reuniones físicas o virtuales).
	Dimensión de promoción	La dimensión de la promoción hace énfasis al desarrollo de la cultura como la infraestructuras y equipos necesarios para facilitar el esparcimiento y el fortalecimiento de una cultura del conocimiento. En esta pre categoría se encuentran: a) promoción de acceso a la información, referida al marketing para lograr obtener información pública (por ejemplo facilidad para obtener información, acceso sencillo a los canales de comunicación, de la información de forma ética y legal) b) cultura de acceso a la información, referida a la conducta manifestada en buscar conocimiento de una entidad pública (por ejemplo motivación hacia el conocimiento de información en entidades públicas, educar en materia de instituciones estatales)

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Guía de Entrevista para evaluar el Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura, elaborado por Brenda de Dios Calle Calle. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

- Primera dimensión: Dimensión externa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- PÁGINA WEB	1. Según su entender, ¿Considera que la implementación de Portal institucional (página web) mejora la prestación de servicios y beneficia a los administrados en la Unidad Desconcentrada de Piura? ¿Porqué?				
- CORREO ELECTRÓNICO	2. ¿Considera que los correos electrónicos disponibles para los administrados, funcionan de manera eficiente? ¿Porqué?				
- FOROS DE DISCUSIÓN	3. ¿Considera usted que, los foros de discusión ayudan a la interacción con el administrado? ¿Porqué?				

- Segunda dimensión: Dimensión interna

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- REDISEÑO DE PROCESOS	1. ¿Usted considera que los servicios digitales brindados necesitan un rediseño de procesos? ¿Porqué?				

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	2. De acuerdo a los protocolos de atención ¿Usted considera que las herramientas digitales brindadas por la entidad mejoran el funcionamiento de la prestación de servicios? ¿Porqué?				
--------------------------	---	--	--	--	--

• Tercera dimensión: Dimensión relacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- INTERACCIÓN CON EMPRESAS	1. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción con empresas? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON EMPLEADOS	2. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con empleados? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON SOCIEDAD	3. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con la sociedad? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN GOBIERNO A GOBIERNO	4. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción de gobierno a gobierno? ¿Porqué?				

• Cuarta dimensión: Dimensión de promoción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- PROMOCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura debería promocionar los medios de acceso a la información? ¿Porqué?				

- CULTURA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura utilizan diferentes estrategias para promover la cultura de acceso a la información? ¿Porqué?				
--------------------------------------	---	--	--	--	--



Rosa Katerine Alvarado Domínguez
Magister en Gestión Pública
Inspectora



ESCUELA DE POSTGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Guía entrevista y Guía Focus Group que el investigador Lic. Brenda de Dios Calle Calle usó para su trabajo de Tesis de Maestría en Gestión Pública denominado "Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gobierno Electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

17 de octubre de 2022



Saud Manuel Castillo Mena
Magister en Gestión Pública

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Gracias por aceptar evaluar el instrumento "Guía de Entrevista para evaluar las percepciones de la Asistente Administrativa referente al "Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido en su contenido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, en la investigación "Gobierno Electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022", aportando tanto al área investigativa en Gestión Pública como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:		
<i>Saud Manuel Castillo Rena</i>		
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>)	Bachiller (<input type="checkbox"/>)
	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>)	Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>)
	Administración o economía (<input type="checkbox"/>)	Otra. _____ (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora: <i>Subtean</i>		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 10 años (<input type="checkbox"/>)
	5 a 10 años (<input type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación de Gestión Pública:	03 últimas investigaciones Título del estudio y fecha	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüística y operativamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar "Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura"
Autor (a)(es):	Brenda de Dios Calle Calle
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 33 a 44 minutos
Ámbito de aplicación:
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 11 reactivos, sobre la base de cuatro pre categorías. La pre categoría dimensión externa consta de 03 reactivos que sondean la página web, correo electrónico y foro de discusión. La pre categoría dimensión interna consta de 02 reactivos que sondean el rediseño de procesos y protocolos de atención. La pre categoría dimensión relacional consta de 04 reactivos que sondean la interacción con las empresas, la interacción con los empleados, la interacción con la sociedad y la interacción gobierno a gobierno. La cuarta y última pre categoría dimensión de promoción consta de 02 reactivos que sondean la promoción de acceso a la información y la cultura de acceso a la información.

4. SOPORTE TEÓRICO

Es el uso de tecnología para extender el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados, esto conlleva replantear las dimensiones: 1) dimensión externa, 2) dimensión interna, 3) dimensión relacional y 4) dimensión de promoción. (Vargas, 2011).

5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno Electrónico	Dimensión externa	Se refiere a la capacidad de interacción de los ciudadanos a través de los sistemas digitales en la prestación de los servicios, además de las páginas web existen otras herramientas como correos electrónicos, foros en línea, en otros que sirven para tener comunicación y estar informado. En esta pre categoría se encuentran varios reactivos que se dirigen a: a) página web, referida al conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet (por ejemplo el nivel de implementación de la página web en la Unidad Desconcentrada de Piura. b) correo electrónico, referido al sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras

		interconectadas por una red (por ejemplo el nivel de implementación del correo electrónico o mail en la Unidad Desconcentrada de Piura. c) foros de discusión, referida al sitio en línea donde las personas publican mensajes sobre un tema (por ejemplo el nivel de participación en el foro en la Unidad Desconcentrada de Piura).
	Dimensión interna	Se refiere a las acciones que las organizaciones realizan y que estas tienen un impacto en la mejora del funcionamiento de la gestión interna. El gobierno ofrece los instrumentos para la modernización y desarrollo de los sistemas públicos, que efectivamente es una oportunidad para enmarcar una transformación organizativa. En esta pre categoría se encuentran: a) rediseño de procesos, referida a la revisión completa de los procesos clave de una empresa con el objetivo de mejorar medidas de desempeño de calidad del servicio (por ejemplo cambio de enfoque de los procedimientos para atender solicitudes, quejas y demandas, suprimir retrasos administrativos, suprimir actividades duplicadas, suprimir actividades que no suman valor al cliente b) protocolos de atención, referida a es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios (por ejemplo extensión de la información, uso de lenguaje sencillo, saludo de bienvenida y despedida)
	Dimensión Relacional	La dimensión relacional es uno de los ámbitos con mayor potencial del gobierno electrónico, pues se refiere al intercambio de recursos con otros agentes del entorno social e institucional, para mejorar los servicios y procesos de trabajos. En esta pre categoría se encuentran: a) interacción con empresas, referida a la forma de acercar o relacionar con las organizaciones (por ejemplo acercarse mediante notificaciones a las empresas, marketing conversacional, optimización de información en redes sociales). b) interacción con empleados, referida a la forma de acercar o relacionar con los empleados (por ejemplo acercarse mediante actividades de recreación que fomenten la unidad, emisión de mensajes oportunos, otorgar recompensas por una labor bien realizada). c) interacción con la sociedad, referida a la forma de acercar o relacionar con la sociedad en general y/o usuarios (por ejemplo empleo de campañas informativas relacionadas con la institución, marketing en redes con la finalidad de dar a conocer la institución y cómo contribuye en la sociedad. d) interacción gobierno a gobierno, referida a la forma

		de acercar o relacionar con los gobiernos de turno (por ejemplo participar en evento promovidos por el gobierno, asistencia a reuniones físicas o virtuales).
	Dimensión de promoción	La dimensión de la promoción hace énfasis al desarrollo de la cultura como la infraestructuras y equipos necesarios para facilitar el esparcimiento y el fortalecimiento de una cultura del conocimiento. En esta pre categoría se encuentran: a) promoción de acceso a la información, referida al marketing para lograr obtener información pública (por ejemplo facilidad para obtener información, acceso sencillo a los canales de comunicación, de la información de forma ética y legal) b) cultura de acceso a la información, referida a la conducta manifestada en buscar conocimiento de una entidad pública (por ejemplo motivación hacia el conocimiento de información en entidades públicas, educar en materia de instituciones estatales)

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Guía de Entrevista para evaluar el Gobierno electrónico en la prestación de servicios de la Unidad Desconcentrada de Piura, elaborado por Brenda de Dios Calle Calle. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

- Primera dimensión: Dimensión externa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- PÁGINA WEB	1. Según su entender, ¿Considera que la implementación de Portal Institucional (página web) mejora la prestación de servicios y beneficia a los administrados en la Unidad Desconcentrada de Piura? ¿Porqué?				
- CORREO ELECTRÓNICO	2. ¿Considera que los correos electrónicos disponibles para los administrados, funcionan de manera eficiente? ¿Porqué?				
- FOROS DE DISCUSIÓN	3. ¿Considera usted que, los foros de discusión ayudan a la interacción con el administrado? ¿Porqué?				

- Segunda dimensión: Dimensión interna

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- REDISEÑO DE PROCESOS	1. ¿Usted considera que los servicios digitales brindados necesitan un rediseño de procesos? ¿Porqué?				

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	2. De acuerdo a los protocolos de atención ¿Usted considera que las herramientas digitales brindadas por la entidad mejoran el funcionamiento de la prestación de servicios? ¿Porqué?				
--------------------------	---	--	--	--	--

• Tercera dimensión: Dimensión relacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- INTERACCIÓN CON EMPRESAS	1. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción con empresas? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON EMPLEADOS	2. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con empleados? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN CON SOCIEDAD	3. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con la sociedad? ¿Porqué?				
- INTERACCIÓN GOBIERNO A GOBIERNO	4. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción de gobierno a gobierno? ¿Porqué?				

• Cuarta dimensión: Dimensión de promoción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- PROMOCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura debería promocionar los medios de acceso a la información? ¿Porqué?				

CULTURA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura utilizan diferentes estrategias para promover la cultura de acceso a la información? ¿Porqué?				
---	---	--	--	--	--



Saud Manuel Castillo Mena
Magister en Gestión Pública

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Piura, 10 de octubre del 2022

Asunto: Solicito autorización para realizar proyecto de Investigación en la Unidad Desconcentrada de Piura.

Señor(a):
Yenny Vanessa Pingo Lozada
Jefe encargado de la UD Piura
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías -SUTRAN
Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, Yo Brenda de Dios Calle Calle identificado con DNI N°71570117, domiciliado en Urb. Santa Margarita Mz HD Lote 30, en calidad de Trabajador (Gestor Operativo) de su representada y como estudiante de Posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Piura, el cual actualmente me encuentro cursando la materia de "Diseño y Desarrollo de la Investigación", mi persona se encuentra elaborando su proyecto de Tesis.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar la autorización para realizar mi proyecto de investigación denominado "Gobierno Electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022", y al finalizar la investigación estaré entregando una copia de la misma para futuros estudios que se realicen en la institución. El proyecto será llevado a cabo durante los meses de octubre a diciembre del 2022

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


BRENDA DE DIOS CALLE CALLE
DNI N° 71570117

Guía de Entrevista Acerca De Gobierno Electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022.

I. Preguntas

Pre categoría 1: Dimensión Externa

1. Según su entender, ¿Considera que la implementación de Portal institucional (página web) mejora la prestación de servicios y beneficia a los administrados en la Unidad Desconcentrada de Piura? ¿Porqué?
2. ¿Considera que los correos electrónicos disponibles para los administrados, funcionan de manera eficiente? ¿Porqué?
3. ¿Considera usted que, los foros de discusión ayudan a la interacción con el administrado? ¿Porqué?

Pre categoría 2: Dimensión Interna

4. ¿Usted considera que los servicios digitales brindados necesitan un rediseño de procesos? ¿Porqué?
5. De acuerdo a los protocolos de atención ¿Usted considera que las herramientas digitales brindadas por la entidad mejoran el funcionamiento de la prestación de servicios? ¿Porqué?

Pre categoría 3: Dimensión relacional

6. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción con empresas? ¿Porqué?
7. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con empleados? ¿Porqué?
8. ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con la sociedad? ¿Porqué?
9. ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción de gobierno a gobierno? ¿Porqué?

Pre categoría 4: Dimensión de promoción

10. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura debería promocionar los medios de acceso a la información? ¿Porqué?
11. ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura utilizan diferentes estrategias para promover la cultura de acceso a la información? ¿Porqué?
- 12.

INSTRUMENTO: GUIA DE PREGUNTAS TÉCNICA: ENTREVISTA

GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL BIENESTAR CIUDADANO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, UNIDAD DESCONCENTRADA DE PIURA, 2022

Objetivo: Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Sujetos de análisis / informantes: Personas Adultas Mayores

Modo: Directo

Datos Generales:

Fecha de la Entrevista: 02/11/2022

Lugar: Unidad Desconcentrada de Piura

Institución: Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, carga y mercancías- SUTRAN

Relación de entrevistados.

Nº	Nombres y apellido	Edad	Sexo
1	Jefe de la Unidad Desconcentrada de Piura	45	Masculino
2	Gestor Operativo	35	Masculino
3	Asistente Administrativo	28	Femenino
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Diseño de ruta de recolección de datos para su propia investigación (1)

I. GENERALIDADES

Investigación: Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Autor : Calle Calle, Brenda de Dios

Objetivo : Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de Servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Sujetos u objetos de análisis / informantes: Trabajadores Administrativos de la UD Piura

Técnica / Instrumento: Entrevista/Guía de entrevista **Modo de aplicación:** Directa

DETALLES DE ACTIVIDADES

Acción	Lugar	Fecha	Hora	Responsable	Contacto	Otro
Entrevistar al Jefe de la UD Piura	Unidad Desconcentrada de Piura	02/11/2022	16:00	Brenda de Dios Calle Calle		
Entrevistar al Gestor Operativo UD Piura	Unidad Desconcentrada de Piura	02/11/2022	17:00	Brenda de Dios Calle Calle		
Entrevistar al asistente administrativo UD Piura	Unidad Desconcentrada de Piura	02/11/2022	18:00	Brenda de Dios Calle Calle		

Tabla 3.

Prestación de servicios en la página web

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
1) Según su entender, ¿Considera que la implementación de Portal institucional (página web) mejora la prestación de servicios, y beneficia a los administrados en la Unidad Desconcentrada de Piura? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Clave 1. A: Simplifica procesos	“Simplificación de los procesos para la consulta, registro y seguimiento de los expedientes”		
Clave 1. B: Disponible las 24 h. d		“Realización de trámites las 24 horas del día”	“Creación de archivo documentario virtual a cualquier hora del día”
Clave 1. C: Bajo conocimiento	“Si, pero no todos los administrados tienen conocimiento sobre los trámites virtuales”		“No todos los administrados conocen los beneficios”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 4.

Nivel de respuesta en los correos electrónicos

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
2) ¿Considera que los correos electrónicos disponibles para los administrados, funcionan de manera eficiente? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Clave 2. A: Bajo nivel de respuesta	“El tiempo de respuesta de estos no es el óptimo”	“Muchas veces no responden al administrado de manera oportuna y esto genera malestar y demoras en los tramites de los usuarios”	“Muchas veces los encargados no facilitan la información de forma oportuna y dentro del plazo establecido”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 5.

Nivel de respuesta en los foros de discusión

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
3). ¿Considera usted que, los foros de discusión ayudan a la interacción con el administrado? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Clave 3. A: Nivel de interacción alto	“Si ayudan, porque permiten conocer sus dudas y consultas”	“Si, porque permite absolver dudas y consultas, conocer la opinión de los administrados, así como también retroalimentarse mutuamente”	“Sí, porque permite conocer la opinión, inquietudes y absolver consultas de los administrados de forma directa.”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 6.
Rediseño de procesos

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
4). ¿Usted considera que los servicios digitales brindados necesitan un rediseño de procesos? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Clave 4. A: Guía de navegación didáctica		“No, porque están debidamente definidos, son amigables al administrado porque presentan manuales sobre el uso de los sistemas”	“No, puesto que cada programa o servicio cuenta con manuales o instructivos didácticos que guían la navegación del administrado en la página Web”
Clave 4. B:	“Si, porque existen medios digitales sistematizados,		

Nuevos sistemas de donde el tiempo de respuesta es más rápido”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 7.
Protocolos de atención

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
5). De acuerdo a los protocolos de atención ¿Usted considera que las herramientas digitales brindadas por la entidad mejoran el funcionamiento de la prestación de servicios? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Clave 5. A: Acceso rápido	“Si, porque permite al usuario acceder a la información de una manera rápida”		

Clave 5. A: Fácil manejo	“Si, ya que facilita a los administrados la presentación, seguimiento, consulta de sus expedientes, reduciendo de esta manera tiempos de espera”
Clave 5. A: Orientación personalizada	“Si, porque se le orienta al administrado los plazos y procedimientos de cada documento que ingresa a la entidad”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 8.
Interacción con empresas

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
6). ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la interacción con empresas? ¿Porqué?	Informante 1	Informante 2	Informante 3
Clave 6. A: Mayor socialización de la información	“Realizando campañas de capacitación dentro de las entidades prestadoras del servicio		“Mediante la difusión de programas, capacitación a los

	de transporte de personas, carga y servicios complementarios”	administrados y campañas de sensibilización”
Clave 6. B: Mayor incentivo al diálogo	“Realizando mesas de trabajos, invitar a las diferentes empresas y dar a conocer los servicios virtuales”	

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 9.
Interacción con trabajadores

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
7). ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con empleados? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Clave 7. A:			
Personal capacitado	“Si porque todos los trabajadores nos encontramos capacitados”	“Si, porque el personal se encuentra capacitado para poder interactuar con la parte externa que son los administrados”	“Sí, porque a través de la capacitación fomenta la integración del personal y la buena atención con el usuario”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 10.
Interacción con la sociedad

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
8). ¿Usted considera que la Unidad Desconcentrada de Piura posee una óptima interacción con la sociedad? ¿Porqué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Clave 8. A: Interacción débil	“Hace falta un mayor acercamiento a los usuarios del transporte terrestre”	“Muy poco, se debería interactuar más con la sociedad”
Clave 8. B: Usuarios sin conocimiento	“Si, pero también es cierto que solo una parte de la población conoce los procesos de comunicación de la Sutran”	“Para mejorar los procesos de atención, los usuarios del transporte terrestre deberían tener conocimiento sobre nuestros servicios”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 11.
Interacción de gobierno a gobierno

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
9). ¿Cómo cree Ud. que la Unidad Desconcentrada de Piura mejoraría la	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

interacción de gobierno a gobierno? ¿Porqué?

<p>Clave 9. A: Trabajo articulado</p>	<p>“Actualmente Sutran para el cumplimiento de sus objetivos trabaja de manera articulada con diversas instituciones públicas, de esta forma mejora la interacción y se cumple con los objetivos”</p>	
<p>Clave 9. B: Generar participación ciudadana.</p>	<p>“Realización de mesa técnicas, generando el dialogo con los usuarios, a fin de establecer estrategias que inciten a mejorar las acciones de cada uno de los infraccionados”</p>	<p>“Invitar a la participación y a través de las mesas de trabajo lograr una interacción que pueda ayudar al logro de los objetivos”</p>

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 12.
Promoción de acceso a la información

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
10). ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Piura debería promocionar los medios de acceso a la información? ¿Porqué?

Clave 1. A: Poca audiencia	“Definitivamente si, ya que la mayor parte de la población no sabe acerca de los canales de comunicación, ni tampoco sabe cómo acceder a mesa de partes virtual”	“Si, porque de esta manera el administrado va a estar preparado para poder realizar su tramites solos de manera digital, ahorrando tiempo, costos, y sobre no generar malestar hacia el usuario”	“Si, porque facilitaría a los administrados a que sus trámites sean más ordenados y rápidos y buscando su comodidad y beneficio”
-------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Tabla 13.
Cultura de acceso a la información

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
----------	------------	------------	------------

11). ¿Considera que la Unidad Desconcentrada de Piura utilizan diferentes estrategias para promover la cultura de acceso a la información? ¿Porqué?

Entrevistado 1

Entrevistado 2

Entrevistado 3

Clave 1. A:
Poca difusión de información

“En realidad no, el administrado llega a la oficina y hace su consulta específica y de acuerdo a su consulta se le orienta al trámite que debería tener”

“En realidad muy poco”

Clave 1. B:
Falta de publicidad.

“Es muy importante el marketing, esto se logra con campañas, capacitaciones a los administrados, volantes, entre otros”

Fuente: Elaboración propia, entrevista a trabajadores de la UD Piura

Focus Group Acerca De Gobierno Electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de los servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022.

Nombre del entrevistador:

Fecha:

Palabras de bienvenida y explicación del objetivo del Focus Group.

Pregunta de Apertura:

- 1) ¿Ha escuchado hablar de Gobierno Electrónico o conoce lo que es el Gobierno electrónico?

Preguntas de desarrollo:

- 2) ¿Cómo entiende cuando la Unidad Desconcentrada de Piura para el año 2022 afirma que formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como la página web, correo electrónico, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región?
- 3) ¿Por qué motivo cree Ud que la Unidad Desconcentrada de Piura en el año 2022 debería mejorar sus protocolos de atención y rediseñar sus procesos?
- 4) ¿Cómo podría lograr la Unidad Desconcentrada de Piura, en el año 2022, una óptima interacción con las empresas, empleados y sociedad en general?
- 5) ¿Porqué Ud. considera que la promoción de acceso a la información y la cultura de acceso a la información son importantes para la Unidad Desconcentrada de Piura?

INSTRUMENTO: GUIA DE PREGUNTAS TÉCNICA: FOCUS GROUP

GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL BIENESTAR CIUDADANO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, UNIDAD DESCONCENTRADA DE PIURA, 2022

Objetivo: Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios Públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Sujetos de análisis / informantes: Personas Adultas Mayores

Modo: Directo

Datos Generales:

Fecha de la Entrevista: 06.-11-2022 / 07-11-2022
Piura

Lugar: Unidad Desconcentrada de

Institución: Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, carga y mercancías- SUTRAN

Lista de participantes Focus Group

Nº	Nombres y apellido	Edad	Sexo
1	Usuario 01	35	Masculino
2	Usuario 2	62	Masculino
3	Usuario 03	53	Masculino
4	Usuario 04	27	Masculino
5	Usuario 05	31	Masculino
6	Usuario 06	57	Femenino
7	Usuario 07	43	Masculino
8	Usuario 08	40	Masculino
9	Usuario 09	32	Femenino
10	Usuario 10	55	Masculino
11	Usuario 11	63	Masculino
12	Usuario 12	30	Masculino

Diseño de ruta de recolección de datos para su propia investigación (2)

I. GENERALIDADES

Investigación: Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Autor: Calle Calle, Brenda de Dios

Objetivo: Describir cómo el Gobierno electrónico favorece el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos de la Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.

Sujetos u objetos de análisis / informantes: Usuarios de la UD Piura

Técnica / Instrumento: Guía de Focus Group **Modo de aplicación:** Directa

II. DETALLES DE ACTIVIDADES

Detalles de integrantes de Focus Group

Acción	Lugar	Fecha	Hora	Responsable	Contacto	Otro
Primer Grupo Focus Group	Urb. Santa Margarita Mz HD Lote 30	06/11/2022	16:00	Brenda de Dios Calle Calle		
Segundo Grupo Focus Group	Urb. Santa Margarita Mz HD Lote 30	07/11/2022	16:00	Brenda de Dios Calle Calle		

Tabla 14.
Conocimiento de Gobierno Electrónico

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	Respuesta 7	Respuesta 8	Respuesta 9	Respuesta 10	Respuesta 11	Respuesta 12
1). ¿Ha escuchado hablar de Gobierno Electrónico o conoce lo que es el Gobierno electrónico?	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10	Usuario 11	Usuario 12
Clave 1. A: Resistencia al cambio				“Si, pero existe resistencia al cambio para realizar trámites digitales”			S / R			S / R		“Muy poco”
Clave 1. B: Servicio de calidad		S / R				“Optimización de recursos públicos”				“Mejora miento de la calidad de Servicio”		
Clave 1. C: Digitalización de información	“Herramientas de las nuevas tecnologías de la información”		“Procesos y tramites digitales en las instituciones públicas”		“Forma parte de la modernización del estado, en beneficio de la población”							“Trámites más rápidos y de fácil acceso”
Clave 1. C										“Mayor transparencia de		

Fuente: Elaboración propia, Focus Group realizado a los usuarios de la UD Piura

Tabla 15.
Conocimiento sobre portal institucional

Pregunta	Respu sta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	Respuesta 7	Respuesta 8	Respuesta 9	Respuesta 10	Respuesta 11	Respu sta 12
2). ¿Cómo entiende cuando la UD Piura para el año 2022 afirma que formula de manera eficiente las políticas públicas, empleando para ello las TIC como página web, correo electrónico para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región?	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10	Usuario 11	Usuario 12
Clave 1. A: Servicios virtuales eficientes	"Uso de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación (TICS)"	"Ofrecer servicios virtuales eficientes"	"canales de consulta más rápidos"	S / R		"Atención virtual eficiente"	"Cuando señala que los trámites virtuales serán más rápidos"	"mejor calidad de servicio en atenciones virtuales"		"Entiendo que se refiere a ingresar a enlaces de fácil acceso y manejo"		"implementar mejoras en sus servicios virtuales"

Clave 1. B: Interacción ciudadana	“Mayor interacción con el ciudadano”	“Implementación de plataformas de atención”	“Comunicación virtual”
---	--------------------------------------	---	------------------------

Fuente: Elaboración propia, Focus Group realizado a los usuarios de la UD Piura

Tabla 16.
Conocimiento sobre el proceso de atención

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	Respuesta 7	Respuesta 8	Respuesta 9	Respuesta 10	Respuesta 11	Respuesta 12
3). ¿Por qué motivo cree Ud. que la UD Piura en el 2022 debería mejorar sus protocolos de atención y rediseñar sus procesos?	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10	Usuario 11	Usuario 12

Clave 1. A:	Mejor atención al ciudadano	“Para una mejor organización y rapidez en los procesos internos”	“Mejorar en la atención presencial, menos aforo”	“Mejor vínculo con los administrados”	“Satisfacer las consultas del administrado”	“Mayor efectividad en el uso de los servicios digitales por los administrados”	“Atención personalizada”	“Mejorar canales de comunicación directa con el ciudadano”	“Comodidad y ahorro de tiempo para el usuario”	“Credibilidad y confianza en los servicios digitales”	“Descongestionamiento en las oficinas”
--------------------	-----------------------------	--	--	---------------------------------------	---	--	--------------------------	--	--	---	--

Clave 1. B:	Incentivar participación	la	“Participación de inspectores en la orientación al administrado respecto a los servicios”	Participación activa en los procesos digitales”
--------------------	--------------------------	----	---	---

Clave 1. C:	Transformar sociedad	la	“Superación de expectativas del administrado”	“	Transformación y cultura de una sociedad de información y conocimiento
--------------------	----------------------	----	---	---	--

Fuente: Elaboración propia, Focus Group realizado a los usuarios de la UD Piura.

Tabla 17.
Interacción de la UD Piura

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	Respuesta 7	Respuesta 8	Respuesta 9	Respuesta 10	Respuesta 11	Respuesta 12
4). ¿Cómo podría lograr la UD Piura, en el año 2022, una óptima interacción con las empresas, empleados y sociedad en general?	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10	Usuario 11	Usuario 12
Clave 1. A: Trabajos articulados												“Realizar un trabajo en conjunto con instituciones públicas”
Clave 1. B: Resolución de procedimientos desconcentrados	“Descentralizar procedimientos”		“Los trámites digitales sean atendidos y resueltos en la UD Piura”									
Clave 1. C: Mejor interacción con el usuario				“Incentivo de la comunicación digital”		“Monitorear la interacción con el usuario en el uso de	“Mantener contacto permanente a través de los medios de comunicación”			“Actualizar constantemente la base de datos”		

los servicios
digitales”

Clave 1. D: Capacitaciones a usuarios y empresas	“Capacitaciones constantes a empresas”	“Usuarios con acceso a la información de manera libre”	“Actualización de temas de transporte”
Clave 1. E: Difusión de información	“Mayor difusión de información mediante campañas”	“Realizar campañas publicitarias”	

Fuente: Elaboración propia, Focus Group realizado a los usuarios de la UD Piura

Tabla 18.
Conocimiento sobre el acceso a la información

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	Respuesta 7	Respuesta 8	Respuesta 9	Respuesta 10	Respuesta 11	Respuesta 12
5. ¿Por qué usted considera que la promoción de acceso a la información y la cultura de acceso a la información son importantes para la UD Piura?	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10	Usuario 11	Usuario 12
Clave 1. A: Socialización sobre servicios digitales		“Socialización de manera gratuita con acceso a todos los usuarios”	“Mejor Funcionamiento de los procesos administrativos”	“Derecho al acceso a la información”		“Evaluación de los sistemas digitales y su nivel de uso en la población”						
Clave 1. B: Plataformas accesibles	“Enriquecer los conocimientos y saber usar una plataforma digital desde la comodidad del usuario”				S / R	“Modernización de las entidades, y el cumplimiento de los objetivos”		“Eliminación de carga documental en físico”			“Mayor nivel de eficiencia y eficacia en la Gestión Administrativa”	
Clave 1. C: Mayor conocimiento						“Sociedad más informada”						

Clave 1. D

GE transparente

Fuente: Elaboración propia, Focus Group realizado a los usuarios de la UD Piura.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUIS ROLANDO ALARCON LLONTOP, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico para el bienestar ciudadano en la prestación de servicios públicos, Unidad Desconcentrada de Piura- 2022.", cuyo autor es CALLE CALLE BRENDA DE DIOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 25 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUIS ROLANDO ALARCON LLONTOP DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 25- 01-2023 16:34:57

Código documento Trilce: TRI - 0528027