



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de
una entidad pública de Ica, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

García Ayala, Celia (orcid.org/0000-0003-4724-7417)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mi familia y amigos, quienes me inspiraron a poder asumir este gran reto.

Agradecimiento

Especiales agradecimientos a mi asesor Quinteros Gómez, Yakov Mario y compañeros, con quienes constantemente hemos venido fortaleciendo nuestros conocimientos durante la maestría.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
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	22
3.4. Participantes.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor Científico	24
3.8. Método de análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

Índice de Tablas

Tabla 1 Pregunta 1	25
Tabla 2 Pregunta 2	27
Tabla 3 Pregunta 3	29
Tabla 4 Pregunta 4	31
Tabla 5 Pregunta 5	33
Tabla 6 Pregunta 6	35
Tabla 7 Pregunta 7	37
Tabla 8 Pregunta 8	39
Tabla 9 Pregunta 9	41
Tabla 10 Pregunta 10	43

Índice de Figuras

Figura 1 Nube de palabras respecto a la pregunta N°1 de la entrevista	26
Figura 2 Nube de palabras respecto a la pregunta N°2 de la entrevista	28
Figura 3 Nube de palabras respecto a la pregunta N°3 de la entrevista	30
Figura 4 Nube de palabras respecto a la pregunta N°4 de la entrevista	32
Figura 5 Nube de palabras respecto a la pregunta N°5 de la entrevista	34
Figura 6 Nube de palabras respecto a la pregunta N°6 de la entrevista	36
Figura 7 Nube de palabras respecto a la pregunta N°7 de la entrevista.	38
Figura 8 Nube de palabras respecto a la pregunta N°8 de la entrevista	40
Figura 9 Nube de palabras respecto a la pregunta N°9 de la entrevista	42
Figura 10 Nube de palabras respecto a la pregunta N°10 de la entrevista	44

Resumen

Como parte de la política de Modernización del Estado, las entidades públicas han venido implementado el Gobierno Electrónico a efectos de poder hacer uso de las tecnologías en el desarrollo de los procesos internos y externos; no obstante, cada sector ha venido percibiendo distintos resultados a razón de las condiciones presupuestales y administrativas pre existentes. De esta manera, a razón de que el gobierno electrónico aún continúa implementándose paulatinamente y considerando las fuentes teóricas que defienden a este pilar como estrategia para alcanzar la modernización de la gestión pública, el objetivo de la presente investigación ha sido determinar la relación de ambas categorías en una entidad pública de Ica en el 2022, por lo cual, mediante una investigación de tipo aplicada, enfoque cualitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transeccional, se procedió con el desarrollo de entrevistas a los expertos profesionales de dicha entidad para el procesamiento de las respuestas mediante el programa Atlas TI. Finalmente, se arribó a la conclusión de que el gobierno electrónico incide en la Modernización de la entidad en virtud a los resultados beneficiosos que se han obtenido para la atención de casos fiscales y gestión de procesos.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Modernización del Estado, Gestión Pública

Abstract

As part of the State Modernization policy, public entities have been implementing Electronic Government in order to make use of technologies in the development of internal and external processes; however, each sector has been perceiving different results due to the pre-existing budgetary and administrative conditions. Thus, since e-government is still being implemented gradually and considering the theoretical sources that defend this pillar as a strategy to achieve the modernization of public management, the objective of this research has been to determine the relationship of both categories in a public entity of Ica in 2022, for which, through an applied research, qualitative approach, descriptive correlational level and non-experimental transectional design, we proceeded with the development of interviews to professional experts of that entity for the processing of the answers through the Atlas IT program. Finally, it was concluded that e-government has an impact on the Modernization of the entity by virtue of the beneficial results that have been obtained for the attention of fiscal cases and process management.

Keywords: Electronic Government, Modernization of the State, Public Management.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley N° 27658, el estado peruano se encuentra en proceso de modernización y en virtud a ello, tanto los diferentes niveles de gobierno como los organismos constitucionalmente autónomos han venido implementados planes para su modernización, siendo que en una entidad pública se desarrolló un Plan Estratégico para la implementación del Gobierno Electrónico durante el periodo 2012-2015 y posteriormente un Plan de Gobierno digital para el periodo 2021-2023.

No obstante, ello, la pandemia generada por el virus Covid-19 ha tenido gran repercusión a nivel mundial respecto al desarrollo de las actividades del sector público y privado, no siendo la excepción el funcionamiento de los sistemas judiciales a nivel de Latinoamérica, ya que, en países como Argentina y Brasil resultó necesario tomar medidas como la suspensión del servicio, suspensión de plazos y reprogramación de audiencias ante la imposibilidad de continuar con la atención presencial.

En el ámbito nacional, y a pesar de la normativa vigente sobre implementación del Gobierno Electrónico, la situación no fue distinta ya que, una vez declarado el Estado de Emergencia mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA y modificatorias, se ordenó el confinamiento obligatorio así como la suspensión de actividades, generando así la desatención de los casos y el incremento de la carga procesal; además, conforme a lo señalado por Guzmán (2020), se alcanzó la cifra de 2.3 millones de casos pendientes tan solo en el Poder Judicial.

En ese sentido, la entidad pública, si bien en cumplimiento de la normativa nacional ha venido desarrollando sus labores de manera remota, la gestión interna de la entidad aún se encuentra en proceso de modernización, y esto también ha podido evidenciarse ante las distintas medidas por las que ha optado los distritos fiscales para la atención dirigidas a los justiciables en lugar de optar por un sistema homogéneo de servicio al público. Por ejemplo, si bien existe la Mesa de Partes Virtual de La Secretaría General, para cada despacho fiscal existe un correo distinto lo cual hace más engorroso para los justiciables el poder

identificar a cuál deben dirigir sus escritos, inconveniente que se suma a la demora en la remisión de la confirmación de recepción, así como el perjuicio que se les ocasiona en los casos donde se necesita la atención urgente de las consultas por diligencias programadas.

De acuerdo a ello, en el caso del distrito de fiscal de Ica, y específicamente en la sede Chincha, esta problemática también se encuentra presente, ya que a raíz de la pandemia la atención al público se ha visto limitada, los canales de atención no son suficientes, no se logra brindar una respuesta oportuna a las consultas y la gestión de los aplicativos no viene siendo realizada adecuadamente pudiendo, poniendo en riesgo el derecho de defensa de las personas. Estos problemas podrían deberse a la falta de actualización de las mismas conforme a las nuevas necesidades, o a la carencia de capacitaciones internas dirigidas al personal sobre su correcto uso, evidenciándose de esta forma que la implementación del Gobierno Electrónico aún no ha sido efectuada totalmente siendo ello indispensable para alcanzar la modernización de la entidad.

Por estos motivos, considerando como variable independiente el Gobierno Electrónico y como variable dependiente la Modernización de una entidad pública, se ha planteado como problema general ¿cuál es la identificación del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022? Conforme a ello, también se han identificado los problemas específicos, ¿De qué manera incide la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022?, y, por otra parte, ¿De qué manera incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022?

Cabe precisar que la presente investigación se encuentra justificada desde el ámbito social ya que las personas requieren de la continuidad del funcionamiento de la entidad a efectos de prevenir la comisión de los delitos así como la investigación de los que se hubieran realizado, no solo en el caso de la parte agraviada que busca que la entidad pública agote todas las vías y esfuerzos para identificar a las personas responsables de un delito y la

imputación del delito correspondiente, sino también de los investigados ya que éstos cuentan con la garantía constitucional del derecho de defensa y, en consecuencia, debe propiciarse la correcta comunicación con los mismos a fin de que puedan participar de todas las diligencias e interponer las acciones judiciales que estimen pertinentes.

Por otra parte, la justificación teórica se encuentra en que la Modernización del Estado resulta necesaria para garantizar la correcta administración de justicia por cuanto ésta permitirá fortalecer la aplicación de los medios procesales existentes para alcanzar la tutela jurisdiccional, en virtud a lo cual, la implementación del Gobierno Electrónico como eje transversal debe estar presente en cada una de las etapas de modernización de la entidad pública con el objeto de garantizar la eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Sobre la justificación metodológica, ésta se sustenta en que a través del desarrollo de entrevistas a operadores de la labor de la entidad, tales como Fiscales Adjuntos y Provinciales, entre otros, se podrá conocer desde la administración interna cómo éstos perciben la implementación del gobierno electrónico respecto con la gestión y desarrollo de los casos fiscales, la misma que debe desarrollarse de la manera más productiva e inclusive fortaleciendo la interoperabilidad con otras entidades como la Policía, Ministerios, Organismos Descentralizados, el Poder Judicial, entre otros.

Asimismo, sobre la justificación legal, la presente investigación se ampara en la normativa dictada por el Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital las cual aprueba los lineamientos para la formulación de los Planes de implementación del Gobierno Digital, el mismo que la entidad pública ha dictado y sobre el cual se realizarán las preguntas a los entrevistados a efectos de conocer su incidencia sobre la Modernización de la entidad.

Además, la presente investigación resulta novedosa toda vez que a la fecha de su desarrollo ya se encuentra vigente el Plan de Gobierno digital para el periodo 2021-2023, el mismo que es posterior al confinamiento producido por el virus Covid-19 y que ha sido analizado para su consulta a los expertos respecto a su

percepción sobre las medidas que propone con el objeto de fortalecer el gobierno digital, y así el Gobierno Electrónico para la Modernización de la entidad pública.

De acuerdo a ello, el objetivo general es determinar la identificación entre el gobierno electrónico y la modernización de una entidad pública de Ica, 2022; a razón de esto, como objetivo específico 1 se planteó identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022, y como objetivo específico 2 se tiene establecer la incidencia dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De Grande (2020) realizó el monitoreo de 59 entidades del Estado Argentino evaluando el desempeño de las mismas en el desarrollo de funciones, teniendo para ello como referencia a las entidades que habían implementado una infraestructura tecnológica avanzada y obteniendo como resultado que las primeras demostraran contar con grandes deficiencias debido a la demora en la atención de sus procesos así como en la emisión de resultados, no solo a nivel de los órganos de línea sino también en la alta dirección. Es por ello que este autor agrega que resulta necesaria la implementación de las tecnologías a fin de aumentar la calidad de los servicios que brindaban dichas instituciones, siendo esto importante para la presente investigación ya que es mediante la digitalización de los procesos que se logra la modernización de la gestión de las entidades haciendo más eficiente el desenvolvimiento de los trámites internos de la institución y dirigidos hacia el público, pudiendo ser este concepto también aplicable a la entidad pública a efectos de aumentar la calidad de las operaciones que realiza.

Jorge (2018) señala que nos encontramos en una era donde el uso de las tecnologías y herramientas digitales forma parte de cada uno de los aspectos y ámbitos de la vida, haciendo que ésta se vuelva más práctica y permitiendo aprovechar el tiempo para poder realizar distintas actividades en simultáneo, haciéndolo de esta forma más productivo mediante la implementación de buenas prácticas que coadyuven a la simplificación de procesos e inclusive a la auto atención. En ese sentido, esta nueva realidad debe generar que los gobiernos hagan uso de nuevas herramientas para hacer su gestión interna y su dirección más eficiente y eficaz con respecto al cumplimiento de sus objetivos institucionales, reduciendo gastos y costos, así como para mejorar el producto que brindan a la sociedad, ya que cada entidad tiene una finalidad específica en el Estado y por ello ésta debe ser cumplida óptimamente, más aún si se trata de servicios dirigidos a toda una población que exige una atención oportuna para poder satisfacer sus necesidades.

Dioses et al. (2021) afirman que como parte del gobierno electrónico en su dimensión externa, resulta indispensable que se implementen los servicios digitales pero también mecanismos que fortalezcan el intercambio de información así como la comunicación, ya de esta forma se podrá alcanzar el objetivo de reducir las brechas digital que se encuentran presentes en la gestión de las entidades del Gobierno y que dificultan el acercamiento de los ciudadano con el estado, lo cual a su vez complica la satisfacción de sus necesidades y desconocimiento de si el resultado brindado logra contribuir en el alcance de sus intereses, siendo ésta la finalidad concreta de los servicios públicos ya que los ciudadanos necesitan de los mismos para poder desarrollar sus actividades y por ello es importante que éstos cuenten con el valor agregado de ser útiles oportunamente, ya que de lo contrario, si el producto que se obtiene no cumple ese fin, estaríamos ante un procedimiento que por su demora o ineficiencia causa un perjuicio y/o pérdida de oportunidades a los ciudadanos. Por estos motivos, los autores señalan que las entidades públicas deben cumplir con estándares que coadyuven a que toda la población pueda acceder a los servicios que ofrecen, más aun considerando la protección hacia las poblaciones vulnerables, tales como aquellos que sufren de discapacidades u otras condiciones que se traduzcan en limitaciones para recurrir a los servicios públicos.

García (2018) refiere que, con la finalidad de fortalecer la relación entre los proveedores de servicios, ya sean éstos públicos o privados, y con los usuarios finales, es necesario implementar una planificación estratégica orientada a reconocer y atender las necesidades del público objetivo, por lo que en muchos casos, el sector privado ha empezado a hacer uso de las inteligencias artificiales que coadyuven a alcanzar la información suficiente al usuario y que éste pueda auto atenderse de acuerdo al servicio que requiera desde la misma plataforma de la entidad. De esta manera, implementando estas tecnologías como una herramienta más para fortalecer los canales de atención, el servicio al usuario se vuelve más productivo y permite optimizar el desarrollo de las labores del personal e incluso que se puedan generar procedimientos automáticos lo que significaría ahorro de tiempo en etapas y sobre de todo un ahorro de costos.

Salas et al. (2021) refieren que respecto al gobierno electrónico en su dimensión interna y con el objeto de fortalecer la gestión pública orientada la preservación del medio ambiente, debe implementarse el uso de los datos abiertos como parte del proceso de modernización de las entidades ya que de esta manera se logra fortalecer la interoperabilidad entre las mismas, haciendo de esta forma que las sinergias existentes puedan concretizar sus objetivos de manera más eficiente y que los planes y estrategias puedan ser innovados con el objeto de obtener mejores resultados en la protección del medio ambiente. De acuerdo a ello, los autores refieren que es importante aumentar el uso de los datos espaciales que permitan utilizar la Geolocalización como una herramienta indispensable para la protección de las zonas forestales, así como de extracción de recursos, las mismas que se ven gravemente afectadas por la inadecuada gestión de residuos que contaminan los suelos, aire y recursos hídricos. Cabe señalar que, en los casos de las Fiscalías de prevención de Delito, el uso de la Geolocalización también fortalecería el desarrollo de los operativos vinculados a la detección del tráfico ilícito de recursos naturales y la minería ilegal, por lo que de esta manera también se alcanzaría la Modernización del desarrollo de las operaciones de la entidad pública mediante el uso de herramientas digitales no solo para la gestión interna de la entidad y dirigidas al ciudadano, sino también para combatir la delincuencia en todas su modalidades.

Clotet (2020) señala que la tecnología es la herramienta que permitirá lograr que las organizaciones, tales como entidades públicas y privadas, alcancen sus objetivos de manera satisfactoria y con ello que se alcance la mejora su gestión hasta su perfeccionamiento. Por ello, señala que es importante hacer uso de las aplicaciones digitales con una adecuada capacitación del personal y que éstos se encuentren motivados a utilizarlos correctamente, ya que de esta forma se permitirá que los resultados puedan alcanzarse rápidamente. En ese sentido, refiere que el uso de las tecnologías son el conducto para alcanzar el éxito de la misma forma en la que las empresas privadas que cuentan con canales digitales de atención son las que han sobresalido a comparación de las que no se han adaptado a las nuevas necesidades.

Yunlong (2015), traducido al español, define a la modernización del estado como el salto digital por el que atraviesan las entidades públicas de un país, donde se implementa tecnología de última generación para optimizar el funcionamiento de la institución, este cambio beneficia a los usuarios que acuden a realizar trámites a la entidad, ya que van a poder realizar sus trámites de forma más simple y más celeridad, ya que se va a reducir la burocracia, además esta modernización también beneficiará a la misma entidad, ya que ahorra costos y se evita la realización de trámites internos innecesarios, asimismo los servidores y funcionarios públicos van a reducir la carga laboral de sus despachos y podrán enfocar su tiempo en la realización de otras actividades, es menester señalar también que para que se implemente la modernización en una entidad pública de manera correcta, es necesario que exista un esfuerzo de parte de los trabajadores de la institución, lo cual se manifiesta en el funcionamiento interno, y también es necesario que exista un esfuerzo por parte de los usuarios que acuden a las entidades a realizar trámites, traducido esto como funcionamiento externo, siendo que estas 2 acciones en conjunto van a permitir un correcto funcionamiento de una entidad pública moderna.

Melo-Silva et al. (2021) señalan que, a raíz de la Copa Mundial realizada en Brasil, el gobierno tuvo que realizar distintas inversiones para poder abarcar la totalidad de la población internacional que acudiría al país con motivo del evento. Por este motivo, señalan que para lograr la finalización de las obras oportunamente fue necesario realizar reformas basadas en el neoliberalismo permitiendo la modernización de las relaciones económicas, lo cual requirió también de la implementación de mejoras en la gestión administrativa de las entidades públicas ya que debido a las limitaciones presupuestales de las mismas resultó indispensable generar las condiciones necesarias para atraer la inversión del sector privado. Aunado a ello, refieren que de esta manera también se buscó fortalecer la transparencia de los procedimientos con la finalidad de hacer frente a los graves actos de corrupción que venían siendo descubiertos y que incluso habían traspasado las fronteras. De esta forma, la modernización de las entidades deviene en una reforma necesaria con la finalidad de generar condiciones de transparencia y así detectar los actos fraudulentos que pudieran

producirse en el sector público, ya que, de lo contrario, la continuación de una administración burocrática y apegada al uso de la documentación física conlleva a la generación del riesgo de manipulación de la información con la finalidad de ocultar los actos irregulares e ilícitos que se produzcan.

Vepkhvia (2022), traducido al español, señala que, para fortalecer adecuadamente la democracia mediante el uso del gobierno electrónico, es necesario conocer su dimensión conceptual y propósitos de manera que el uso de las herramientas digitales se pueda realizar de forma inteligente. Al respecto, el autor señala que el gobierno electrónico no se limita solo al uso de equipos informáticos para la administración de la información, por cuanto, si bien es necesario realizar una gestión documentaria de manera mecánica y digital a fin de hacer más práctica su utilización, el gobierno electrónico requiere de la formación de redes que permitan mantener la información protegida pero a su vez garantizar la transparencia, de manera que se pueda ejercer un adecuado control en el uso de los recursos y también sobre las decisiones que se toman dentro de la entidad. Siendo así, con la implementación de estos sistemas se generarán oportunidades de mejora en distintos rubros y con ello la modernización de la gestión pública, buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la concretización de los objetivos del milenio.

Bernal (2021), éstas son indispensables para las administraciones ya que el servicio que brindan se encuentra orientado a un gran público y por ello su gestión debe automatizarse a través de sistemas tecnológicos. Sobre ello, es importante señalar que el presupuesto de las entidades públicas se encuentra determinado de acuerdo a sus necesidades, sin embargo, éste no es ilimitado y por ello su ejecución debe realizarse de manera estratégica a fin de que no se ocasione la paralización de sus operaciones. No obstante, y según señala el autor, a pesar de que las entidades atienden a grandes números de personas y sus actividades deben ser evaluadas a grande escala, cada institución maneja un sistema de gestión independiente que puede diferir con el de otras instituciones, siendo ésta una de las causas que genera las condiciones para los

riesgos de actos de corrupción y con ello la obstrucción al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alonso et al. (2022) refiere que la implementación de las herramientas tecnológicas y digitales tienen un impacto radical y positivo en las actividades de las instituciones, por cuanto significan el planteamiento de nuevos retos para la adecuación de las personas que vienen gestionando sus labores de manera clásica, inclusive bajo la política de mantener la información en físico para garantizar su certeza y seguridad. En razón a ello, esta implementación demanda del desarrollo de capacitaciones sobre el uso adecuado de las herramientas, esto es sobre la inducción a las aplicaciones, a efectos de que el recurso humano con el que se cuenta pueda adaptarse a las nuevas modalidades digitales y que, asimismo, que estas capacitaciones sean constantes de acuerdo a las actualizaciones que se realicen sobre las aplicaciones, más aun considerando que las que se utilicen necesitan de continuos mantenimientos para garantizar su operatividad y, asimismo, de actualizaciones que permitan su ajuste conforme a los aspectos a mejorar identificados en la práctica.

Oloyede et al. (2022) traducido al español, señala que la gobernanza parte desde la perspectiva de que es necesario hacer que la vida sea más práctica a fin de que las personas se vean favorecidas, ya sea, por ejemplo, brindando servicios básicos como son la salud, educación, seguridad, carreteras, entre otros. Para este fin, los Estados deben recaudar ingresos mediante impuestos que les permitan solventar el mantenimiento de dichos servicios, pero, refiere el autor, en el caso de Nigeria, este país ha presentado múltiples problemas con la recaudación de impuestos a razón de la presencia de corrupción el gobierno y la elusión tributaria. En ese sentido, el autor señala que, ante estas circunstancias, el gobierno ha puesto en marcha medidas para que las personas puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera electrónica, lo cual viene mostrando resultados positivos ya que los contribuyentes pueden utilizar la información registrada automáticamente en los sistemas por cada operación que realizan y con ello hacer más sencilla la recaudación al reducir el margen de error en los

cálculos. De esta manera, se evidencia que el gobierno electrónico, independientemente de mejorar la gestión interna de la entidad, conlleva a la generación de oportunidades para mejorar la recaudación tributaria por cuanto, al hacerla más sencilla, promueve el traslado del sector informal al formal.

Hernández (2021) refiere que el uso masivo de las herramientas tecnológicas parte de la necesidad impostergable de facilitar y hace más dinámico y competitivo de los servicios que se ofrecen a los usuarios, así como la comunicación entre personas y entidades, siendo esto último el fin más importante ya que permiten el traslado de información de forma instantánea e inclusive brindando soluciones y mejoras a los distintos problemas que se presentan durante los procesos internos de una entidad. Asimismo, el autor señala que, en tiempos de pandemia y aislamiento, las aplicaciones de comunicación han permitido la adecuación y ajuste de las actividades a la nueva realidad y, con ello, también se ha contribuido a su mejora, siendo indispensable por esto las herramientas y los canales digitales. De esta misma forma, es que las instituciones públicas de cada Estado han visto necesario implementar correos electrónicos, mesas de partes virtual y páginas oficiales en las redes sociales como Twitter, Facebook y Youtube para poder mantener la atención al público.

Vitharana et al.(2021), traducido al español, indican que la modernización del estado no solo requiere la implementación de tecnologías de última generación para el funcionamiento óptimo de la entidad pública, debido a que si los servidores y funcionarios públicos que van a utilizar estas herramientas digitales, no están bien capacitados, van a terminar utilizando estas plataformas de manera incorrecta o de manera incompleta, recordemos que estas herramientas por ser de última generación, tienen varios aplicativos distintos, por lo que su uso es complejo, por lo que será necesario que los trabajadores sean capacitados debidamente por profesionales expertos en tecnologías de la información y así pueden utilizar las plataformas de manera adecuada en beneficio de los usuarios, y en beneficio de la entidad, cabe resaltar que la implementación de

estas plataformas brindaran la posibilidad de reducir en gran parte el uso del papel, ya que las comunicaciones internas y externas que anteriormente se realizaban mediante documentos físicos, a cambiado y ahora no será necesario imprimir documentos, ya que se podrán enviar directamente con firmas digitales a las mesas de partes virtuales de otras oficinas y otras instituciones públicas.

Salazar (2021) refiere que las personas necesitamos de información para poder contar con los insumos suficientes que nos permitan desarrollar nuestras actividades; por ello, las páginas web son los instrumentos de acceso público que permitirán la interacción masiva y sobre todo servir como soporte tanto para el proveedor como para el usuario. Asimismo, el autor también refiere que, si bien antes de la pandemia las entidades ya venían planificando la digitalización de sus operaciones, su ineficacia se vio descubierta al no haber contemplado la totalidad de sus procesos y, por ello, recién durante el aislamiento, se vio el fortalecimiento y la evolución de la atención virtual mediante las plataformas digitales y los aplicativos. En virtud a ello, la modernización de las entidades continúa avanzando paulatinamente trazándose políticas como Cero Papel y haciendo uso de las firmas digitales que también reflejan la verosimilitud de la suscripción de los documentos por parte de las autoridades, y asimismo, entidades como la SUNAT, cuentan con buzones mediante los cuales las personas pueden presentar sus recursos, siendo que el uso de la contraseña refleja que es de la autoría de los contribuyentes.

Sisalema, A y Yaguachi, F. (2022) señalan que en el país de Ecuador el uso de las herramientas digitales dentro de la Administración Pública se encuentra debidamente regulado desde el año 2013, siendo que es a través de esta regulación que se establecen los parámetros y las condiciones mínimas que dichas herramientas deben ostentar para poder contribuir con la efectividad de las labores de las entidades, así como concretizar su constante de modernización. Cabe señalar que, en el estudio realizado por dichos autores, refieren que, si bien la normativa ya establecía los lineamientos para el uso idóneo de las herramientas digitales, el avance respecto a la implementación de

las mismas se vio priorizado a raíz de la pandemia, situación que también se presentó en el territorio peruano ante la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios bajo las condiciones del aislamiento social. De esta manera, los autores resaltan el gran papel que juegan las TICs en la modernización del gobierno, ya que de esta forma se generan nuevas estrategias de gestión que coadyuvan a ampliar la gama de mecanismos para la atención de las necesidades sociales, de manera que éstos puedan obtener resultados inmediatos, mecanizada y estandarizados con expectativas de mejora para alcanzar la eficiencia en la gestión.

Encarnación et al. (2021) señala que la regulación que existe en el país de Ecuador respecto al gobierno electrónico se sustenta en los cimientos normativos establecidos en su Constitución, de la cual parten las políticas que los gobiernos propician para atender necesidades mediante la creación de programas, proyectos y obras, las mismas que a su vez son congruentes con los tratados internacionales suscritos por el Estado de Ecuador así como conformes con los lineamientos dictados por los organismos internacionales. Además, la autora señala que con la implementación del Gobierno Electrónico bajo estas garantías también se abre paso a la participación ciudadana toda vez que permite el acercamiento de la población para que ésta conozca abiertamente los planes que el Estado viene desarrollando, siendo que mientras más transparente sea, más motivación se podrá crear en las personas a efectos de formar parte del cambio y modernización. En adición a ello, la autora señala que esta inserción de la perspectiva de la sociedad respecto a las decisiones tomadas por los gobiernos, y gracias a las TICs como herramientas del Gobierno Electrónico, llega a permitir la colaboración de las personas desde cualquier nivel de gobierno y que las mismas puedan realizar sus consultas sobre la ejecución de los programas, permitiendo conocer las necesidades reales y sobre todo la satisfacción de los ciudadanos con los resultados.

Bakytzhanova (2020), traducido al español, señala que la modernización del estado trae consigo múltiples beneficios para la población en general, ya que

permite que los usuarios puedan realizar sus trámites de manera más rápida y sin que se les solicite documentación innecesaria, a esto se le llama simplificación administrativa, que resulta importante porque va permitir transparentar la gestión de una institución pública, acercando a la población y cambiando el concepto o la perspectiva que tenían sobre las entidades del estado, asimismo es importante indicar que actualmente varias entidades públicas vienen modernizándose para atender de manera virtual a los usuarios, pero se encuentran la mayoría en una etapa de inicio o intermedia, lo cual es positivo porque el gobierno ha entendido que para el crecimiento del país es necesaria la modernización de todas sus entidades públicas, además es necesario señalar que este cambio que se viene dando no se va realizar en un corto plazo, ya que toma tiempo modificar varias cosas dentro de cada entidad, por lo que se debe entender que la modernización de una institución pública se realiza a largo plazo y no de manera acelerada.

Vargas et al. (2021) refiere que, respecto al uso de las herramientas digitales por parte de la población, éste se encuentra ligado al usuario que desea hacer uso del servicio, así como al factor sociodemográfico en el que se ubica, señalando que en este tipo de casos existe incidencia entre la edad del usuario por cuanto las poblaciones de la tercera edad encuentran complejo la adaptación a una nueva modalidad de servicio frente a la convencional. Además, este autor también señala que el factor económico también es importante por cuanto no toda la población cuenta con las condiciones básicas para acceder a los servicios digitales, ya que, si bien estos son de acceso abierto, para su uso se necesita de fuentes de energía eléctrica, artefactos y servicios con las que no todas las clases sociales cuentan debido a carencias económicas, pudiendo ser más perjudicial para ello gastar en dichos servicios frente a recibir una atención directa. Por otra parte, este autor también señala que el nivel de educación también juega un rol importante por cuanto, ante una sociedad con desigualdades, no todos los ciudadanos logran captar con la misma facilidad los procedimientos que deben seguir para acceder a un servicio digital, demostrando de esta forma que si bien las herramientas digitales son para el público en

general, ello no significa que no existan situaciones especiales donde la población no puede acceder a su uso por factores externos.

Sieben (2020), traducido al español, señala que es necesario que las entidades realicen un autoexamen a efectos de determinar si es que sus operaciones realmente están desarrollándose con el objeto de que cada vez sea se vuelva más frecuente el uso de las tecnologías, esto quiere decir que no es suficiente que únicamente se instalen herramientas específicas para digitalizar ciertas etapas de los procesos, sino por el contrario que con la experiencia que se obtiene de cada proceso se pretenda su optimización a efectos de depender menos de las técnicas clásicas de gestión, como el uso de papel, firmas manuales, entre otros. Un ejemplo de esto, es la generación de los expedientes electrónicos en cada entidad pública, por cuanto, si bien a raíz de la pandemia se han instalado mesas de partes electrónicas, la gestión del expediente también debe mejorarse a efectos de que la visualización de los documentos, calificación de escritos, su derivación, evaluación, resolución y notificación de respuestas también puedan llevarse a cabo mediante el uso de las aplicaciones digitales, las mismas que deberán optimizarse por cada incidente que se presente un opción de mejora que se plantee, permitiendo a los usuarios, a su vez, poder realizar el seguimiento de los expedientes a efectos de conocer la etapa en la que se encuentran.

Nkomo et al. (2021), traducido al español, señalan que la transición real al gobierno electrónico requiere de la implementación de sus dimensiones en los gobiernos locales, siendo de esta manera que se ha venido trabajando en Sudáfrica a efectos de mejorar los servicios públicos. Sin embargo, el autor señala que una de las dificultades es que, a raíz de la estructura compleja del gobierno, la gestión administrativa de cada entidad puede diferir grandemente, más aún, si en cada una de éstas se desarrollan procesos distintos y éstos deben ajustarse a la naturaleza de las funciones que cumplen. No obstante, los autores refieren que, aún con diferencias, la digitalización de los trámites conlleva a su transparencia, así como al fortalecimiento de la democracia mediante la

facilitación del ejercicio de los derechos políticos, esto es, el requerimiento de información a las autoridades, así como que se permita la participación ciudadana oportunamente. De esta manera, partiendo de cada realidad, resulta necesario la identificación de las necesidades a efectos de personalizar los servicios que se brindan de acuerdo a los objetivos institucionales, pero que ello se desarrolle manteniendo estándares comunes, ya que de lo contrario, ante la diversidad de entidades, el acceso a los servicios de cada una de ellas puede generar complicaciones a los administrados ante la existencia de condiciones, requisitos, o procedimientos especiales que signifiquen la generación de confusiones y/o barreras en cada una de ellas.

Kirilova et al. (2021), traducido al español, señala que, si bien con la implementación de los sistemas administrativos digitales se coadyuva a la gestión administrativa de los gobiernos, en el actual contexto de COVID-19, la optimización de los mismos hace que a éstos se les añada valor al permitir que los usuarios puedan acceder dichos servicios manteniéndose seguros al reducir los riesgos de contagios, así como encontrarnos preparados para situaciones similares que pudieran presentarse. De esta manera, se corrobora que la implementación del gobierno electrónico, además de permitir mejorar la gestión de los procesos para alcanzar los objetivos institucionales, desde la perspectiva del público, se traduce en la posibilidad de aumentar las vías de atención, pudiendo el público escoger la opción que le resulte más conveniente considerando sus necesidades. Para ello, los autores refieren que los gobiernos deben implementar políticas de mejora que permitan aprovechar las actuales tecnologías a fin de expandir el desarrollo digital en todos los niveles y gestionar sistemas que permitan su operatividad automática, de manera que los recursos humanos puedan utilizarse más eficientemente a comparación de los procedimientos convencionales que demandan una alta demanda de personal por la carga institucional frente a la carencia de recursos suficientes que permitan un abastecimiento idóneo.

Respecto a la categoría gobierno electrónico se tiene la teoría propuesta por Naser (2021) supone que el gobierno electrónico es el instrumento para alcanzar el gobierno digital y la modernización del Estado, y por estas razones los Gobiernos requieren implementar políticas públicas y estrategias a nivel de todos los sectores teniendo como principal fin fortalecer la interoperabilidad de las instituciones. Para ello, señala que debe considerarse la sensibilización sobre su gran importancia, debiéndose además realizar una evaluación sobre las condiciones actuales y generar propuestas acordes con los avances de cada entidad así como de la naturaleza de sus funciones con el objeto de mejorarlas; también, se requerirá la implementación de servicios que contribuyan al fortalecimiento de sus operaciones, el diagnóstico de los procesos y su simplificación, la reorganización estructural y el planteamiento de estrategias y metas.

Delgado (2020) señala que en virtud a que la implementación de procesos electrónicos ha sido necesaria para poder continuar con las actividades del sector público y privado, actualmente se puede evidenciar que muchas entidades que integran el Poder Ejecutivo cuentan con plataformas donde se puede encontrar la mesa de partes virtual, así como los distintos canales de comunicación, siendo este un avance y concretización del gobierno electrónico facilitando la atención al ciudadano y generando valor al ampliar el horario de atención para el acceso a los mismos. Sin embargo, un factor importante que debe ser considerado al momento de implementar canales digitales es difundir su uso y el acceso a los manuales de operatividad, debiendo éstos tener una elaboración didáctica y haciéndolas intuitivas, de manera que no generen complicaciones a los usuarios al momento de su lectura e interpretación y que durante los procedimientos no se exijan cumplir con pasos que pueden ser automatizados o convalidados con la información que se pueda recabar mediante los sistemas de otras entidades como lo son el RENIEC, SUNAT, SUNARP, entre otros.

García (2020) señala que respecto al uso de las plataformas, éstas deben tener la característica de usabilidad mediante el cual el grado de satisfacción del usuario de la plataforma debe ser suficiente en el extremo de que haya podido ser útil para el mismo; esto quiere decir que una plataforma cuya complejidad sea alta o cuente con opciones ambiguas será poca efectiva, ya que no permitirá que la totalidad de sus usuarios pueda sentirse satisfecho con su uso, percibiendo que necesita continuar recibiendo atención presencial por cuanto las plataformas cuentan con un funcionamiento complejo. En ese sentido, el autor señala que la lógica difusa permite determinar si dentro del procedimiento de utilización de la plataforma existen imprecisiones sobre los pasos que deben seguirse, las mismas que deberán ser resueltas a efectos de no generar perjuicios a las personas, más aun considerando que si la finalidad de las mismas es facilitar el acceso a los servicios en cualquier momento y lugar, entonces éstas deben ser programadas de manera para que se pueda acceder a las mismas de forma sencilla.

Por otra parte, y respecto a la categoría de modernización se tiene la teoría propuesta por Noda (1997) refiere que, a efectos de alcanzar la modernización, es necesario partir con la reforma normativa velando que los procesos cuenten con garantías que aseguren su debido desarrollo, dotándolos de eficiencia y simplificándolos, y a su vez vayan de la mano con los objetivos del Estado. Además, refiere que la modernización también requiere que los operadores se encuentren debidamente calificados para gestionar la administración. Por ello, hace énfasis en que debe considerarse como pilares el direccionamiento del órgano judicial mediante sus procesos, la selección del personal, la interoperabilidad con otros órganos del Estado y la forma en que se desarrollan los casos, debiendo considerarse además en planeamiento que se realiza respecto a los costos que éstos demandan y la asignación presupuestal de los órganos jurisdiccionales.

Arellano et al. (2020) señala que la implementación de las medidas de modernización para garantizar la continuidad de las labores judiciales fue

necesaria en distintos países de Latinoamérica, ya que de esta forma se podía garantizar el acceso a alternativas para la protección de derechos y de solución de problemas. Por estas razones, y considerando que es imposible aplazar la necesidad de protección estatal, Matos (2020) refiere que la función jurisdiccional debe continuar adaptarse a las condiciones de cada sociedad para impartir justicia sin que ello signifique la generación de afectación al derecho de defensa ni que se produzca la desprotección de los más vulnerables, haciendo énfasis del aumento de casos de violencia familiar que se reportaron durante el aislamiento social.

En ese sentido, la presente investigación se ampara en la teoría propuesta por Ripalda (2019) quien refiere que el Gobierno electrónico puede ser utilizado como una herramienta estratégica para lograr que el Estado se modernice y con ello se alcance la eficiencia en la administración. De esta forma, el autor reconoce que en virtud a que el Gobierno Electrónico demanda de la implementación de las Tics, éstas a su vez requieren de herramientas tecnológicas como son los software y hardware suficientes que cumplan con las condiciones suficientes para soportar la información masiva con la que disponen las entidades gubernamentales, las mismas que también deben contar una capacidad de respuesta eficiente considerando la población a la cual se atiende.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación es de enfoque cualitativo toda vez que para el alcance de los objetivos se realizarán encuestas a los expertos y funcionarios que laboran en una entidad pública del distrito de Ica, cuyas respuestas serán analizadas y comparadas con los antecedentes identificados a través de un análisis inductivo.

De acuerdo *Hernández et al. (2014)* el tipo de investigación utilizado es aplicada ya que se realizó la evaluación de la incidencia de una variable sobre otra en la realidad, ello precisamente en virtud a que el Gobierno Electrónico ya viene siendo implementado por la entidad pública a raíz de las medidas tomadas durante el confinamiento a efectos de garantizar la continuidad de las operaciones de la entidad.

En adición a ello, el nivel de la investigación es descriptivo correlacional, ya que, partiendo de las preguntas planteadas a los entrevistados, se evaluaron los detalles de la problemática presente en el escenario de estudio y específicamente para determinar la incidencia entre la variable independiente sobre la dependiente.

Además, el diseño es no experimental transeccional ya que la información que se obtuvo surgió como parte del procedimiento que las autoridades de la entidad pública vienen desarrollando en las instalaciones de trabajo para atender los casos fiscales y específicamente en el año 2022, siendo éste el ambiente natural de los sujetos.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Respecto a la primera categoría, Ripalda (2019) señala que el Gobierno Electrónico es la estrategia mediante la cual se hace uso de las TICs para mejorar la gestión del Estado, esto a través de la innovación que conlleve al mejoramiento continuo sobre la calidad de los servicios públicos, y que a su vez

de esta forma también se fortalece la democracia y el ejercicio de los derechos políticos como son el acceso a la información pública y la participación ciudadana, ya que se brindan las condiciones para ejercer el control y fiscalización sobre las decisiones que se toman sobre la cosa pública. En ese sentido, el gobierno electrónico ha llegado a convertirse en el nuevo modelo mediante el cual se facilitarán los mecanismos alcanzar la modernización de la gestión y se facilite la interacción entre los ciudadanos y el Estado.

Prosiguiendo con la subcategoría de la primera categoría, dimensión interna, se tiene a Ripalda (2019) quien refiere que la dimensión interna comprende el desarrollo de los procesos internos de la entidad que permiten su operatividad. Por ejemplo, el abastecimiento recursos, la contratación de personal, servicios, mantenimiento, contrataciones, entre otros. Además, también se encuentran comprendidos la gestión interna de los procesos sustanciales y de alta dirección, siendo que de esta forma la administración de la entidad requiere de la implementación de tecnologías que permitan su transparencia y sobre su fiscalización por parte de las entidades supervisoras y de los ciudadanos en ejercicio de sus derechos políticos.

Respecto a la segunda subcategoría de la primera categoría, dimensión externa, Ripalda (2019) señala que la dimensión externa del gobierno electrónico tiene como principal elemento la percepción de usuario sobre el servicio así como la generación de valor respecto al producto, en virtud a lo cual ésta considera los procedimientos dirigidos al público externo, y en el caso de la entidad pública, se trataría de las investigaciones fiscales en las cuales se encuentran involucradas las partes procesales, por lo que éstos requieren de contar con servicios que permitan la recepción oportuna de sus documentos así como que se les brinde información sobre el estado de sus procesos.

Respecto a la segunda categoría, modernización, se tiene a Gutiérrez (2019) quien señala que la modernización es la implementación de las TICs para brindar los servicios y administrar el gobierno haciendo uso del internet, en virtud a lo

cual resulta necesario la implementación de sistemas informáticos y herramientas digitales que faciliten la operatividad de los procedimientos y canales de atención. De esta manera la Modernización del Estado, y en este caso, específicamente de la entidad pública quieren de la instalación de estos aspectos para poder modernizarse y con ello complementar las políticas del Gobierno Electrónico.

Respecto a la primera subcategoría de la categoría 2, tecnologías de información y comunicación, se tiene a Bernal (2019) quien define a las TICs como los recursos que permiten el procesamiento de la información y su traslado haciéndolo más eficiente mediante el uso de redes que además permiten su conservación y clasificación. Siendo así, las TICs coadyuvan en la mejora del desarrollo de las actividades de las personas permitiendo que con su aparición se fortalezca la globalización, la misma que ha conllevado a cambiar nuestra realidad frente a la que se vivía tan solo décadas atrás.

Asimismo, respecto a la segunda subcategoría de la categoría 2, herramientas digitales, García (2021) refiere que las herramientas digitales son aquellos instrumentos mediante los cuales se accede a las aplicaciones y programas, siendo indispensable contar con el hardware y software adecuados para el desarrollo de las actividades que se deban realizar. En el caso de la entidad pública, es necesario que éste cuente con los recursos digitales suficientes para gestionar sus procesos y conservar la información respecto a las investigaciones fiscales que se realizan.

3.3. Escenario de Estudio

Sobre lo desarrollado, el escenario de estudio de la investigación es en las Instalaciones de la entidad pública de Ica, 2022, respecto del cual se entrevistaron a los funcionarios que laboran en dicho ambiente a efectos de conocer su percepción como expertos sobre la incidencia del Gobierno Electrónico sobre la Modernización de la entidad, ello en virtud a que, al

desarrollar sus actividades en dicho local, conocen las vicisitudes que se presentan en el día a día.

3.4. Participantes

En este caso, los participantes fueron, en principio, los Fiscales Adjuntos y Provinciales, así como los Asistentes Administrativos de los despachos y los Asistentes en Función Fiscal, ya que estas personas son las que manejan los aplicativos mediante los cuales se gestiona la documentación de las carpetas Fiscales, mantienen intercomunicación con entidades como la Policía Nacional del Perú, entre otros, así como también mantienen la comunicación con el público, entre ellos a la parte agraviada, la parte acusada, el Actor Civil y la Procuraduría.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Siendo esta investigación de carácter cualitativo, se procedió con la realización de entrevistas a los expertos señalados, en virtud a lo cual se elaboró una guía de entrevista de 9 preguntas relacionando la categoría independiente y la dependiente, así como interrelacionando sus subcategorías. De esta manera, una vez que se elaboró la guía de entrevista, se procedió con el desarrollo de las mismas mediante reuniones zoom y/o reuniones programadas.

3.6. Procedimiento

Recabados los resultados mediante el desarrollo de las entrevistas, se procedió con la transcripción de las mismas en tablas en Word, generándose un corolario por cada pregunta; posteriormente se procedió con el análisis detallado de las respuestas de los entrevistados y éstas fueron procesadas a través del Programa Atlas TI, consignando las categorías en código. Mediante este procedimiento, dicho programa arrojó como resultado nubes que sintetizan la información y en base a ello se procedió a comprobar la teoría que sustenta la investigación, arribándose a conclusiones según los objetivos planteados y que finalmente contribuyeron al planteamiento de las recomendaciones.

3.7. Rigor Científico

La rigurosidad de la investigación se presenta en cuanto el tratamiento de la información recabada, tanto a nivel de los antecedentes como el marco teórico, ha sido trabajada conforme al principio veracidad, siendo que la bibliografía corresponde a lo aportado por los autores debidamente citados y, asimismo, las respuestas han sido analizadas de forma objetiva de acuerdo con lo propuesto por las teorías identificadas.

3.8. Método de análisis de datos

Cada pregunta se encuentra estructura de acuerdo a las categorías y subcategorías identificadas según la teoría dispuesta por Ripalda (2019). En ese sentido, de la respuesta de cada entrevistado se extraerá el aporte más significativo y se determinarán los criterios comunes contrastándolos con lo señalado por los autores citados en el marco teórico, de tal manera que se pueda dar solución al problema general y específico, así como cumplir con los objetivos establecidos.

3.9. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se respetaron las normas APA a efectos de citar debidamente las fuentes bibliográficas que sirvieron como insumo para el desarrollo de los antecedentes y del marco teórico, así como también se respetó la integridad de las respuestas brindadas por los expertos, no habiéndose realizado manipulación alguna sobre las mismas y únicamente realizando su interpretación de acuerdo con a la bibliografía citada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Prosiguiendo con el trabajo de investigación, a continuación, se presentan los resultados obtenidos que fueron recolectados, habiéndose utilizado la técnica de la entrevista a los expertos en la materia de la tesis.

Objetivo General: Determinar la identificación entre el gobierno electrónico y la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

Tabla 1

Pregunta 1

¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	Sí, ya que a través de los medios tecnológicos se han implementado estrategias que han ayudado al mejor avance y solución de la entidad Pública.
Frida Verónica Fang Mendoza	Sí, porque gracias a los medios tecnológicos la atención es más rápida y efectiva en toda la Entidad Pública.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Sí, porque el avance de las tecnologías de la información implica una adecuación de las diversas entidades del gobierno a éstas con el objeto de brindar una atención más eficiente y eficaz.
Carlos Correa Conde	Si, es muy beneficioso
Erick Alex Yabar Malqui	Considero que la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de las entidades públicas del Departamento de Ica, ha sido mínimo y centralista; ya que, es de apreciarse que su incidencia en las Provincias y Distritos periféricos de la ciudad capital (Ica) no ha tenido alto impacto, donde aún se presentan carencias en una atención por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio del ciudadano.
JosellynVerenisse Jaime Escobar	Con el fortalecimiento de las plataformas virtuales que se han posicionado aún más en época de pandemia, brindando facilidades a los ciudadanos para hacer gestiones de forma virtual y que previo a la pandemia se realizaban de forma física que involucraba muchos aspectos negativos (largas coles, trámites engorrosos, papeleo, burocracia), lo cual está siendo superado por la virtualidad de las entidades públicas, por ello es más hoy es más necesario que nunca la implementación de un comercio electrónico.

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Nube de palabras respecto a la pregunta N°1 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: La mayoría de los entrevistados concordaron en que el gobierno electrónico incide positivamente en la modernización de una entidad pública, ya que gracias a su implementación se han simplificado tramites y se ha optimizado el trabajo de los funcionarios y servidores de la institución, sin embargo, uno de los entrevistados señaló que el gobierno electrónico no ha tenido un gran impacto en los despachos del distrito de Ica.

Tabla 2**Pregunta 2**

¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	La mejoría en la velocidad del internet y de los paquetes que ofrecen los operadores de telefonía.
Frida Verónica Fang Mendoza	La banda de internet sea más ancha, los equipos de computadoras deben renovarse, estar intercomunicados con todas las entidades públicas, contratación de personal que domine sistemas.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Considero que el aspecto principal que debe mejorarse es la atención al usuario ya que éste constituye el primer contacto entre el ciudadano y el Estado, por lo que implementar una adecuada atención virtual al usuario les permite a ellos tener pronta respuesta.
Carlos Correa Conde	Tener mejor equipamiento tecnológico de los equipos electrónico y una adecuada capacitación del uso de la tecnología para los trabajadores de la administración pública.
Erick Alex Yabar Malqui	Mejorar los recursos económicos (presupuesto), el capital humano (personal capacitado) y la infraestructura tecnológica (equipos tecnológicos), que tienen como finalidad una modernización de las entidades públicas en el Departamento de Ica; y que estos sean distribuidos de manera equitativa en toda la región.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	Hay muchos aspectos por mejorar, pero deberían comenzar por modernizar el hardware (los equipos y redes de informática), y llevando sus servidores a la nube (que cuentan con un manejo de altísima gama en cuanto a almacenamiento de información y seguridad de la misma), del mismo modo en un gobierno electrónico se debe buscar atender a sus ciudadanos de forma directa a través de las plataformas virtuales, y la naturaleza del gobierno electrónico es la transparencia, por lo cual debe transparentar en su página web todos los movimientos de su presupuesto institucional.

Nota: Elaboración propia

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

Tabla 3

Pregunta 3

¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	El ahorro de papel y contaminación global.
Frida Verónica Fang Mendoza	Se ha cortado la media de tiempo y plazos ya que el usuario se ha beneficiado con la rapidez que nos brinda la tecnología, por ende, la información es más rápida.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Uno de los principales beneficios es el acceso inmediato que los usuarios tienen con el servicio, ya que para acceder a algún tipo de orientación o presentar algún documento no es necesario que se desplacen hacia la entidad, ahorrando con ello tiempo y recursos.
Carlos Correa Conde	Su beneficio ha resultado útil muy para los administrados pues ha permitido ahorrar tiempo, así como ha permitido realizar cualquier trámite desde cualquier lugar donde nos encontremos.
Erick Alex Yabar Malqui	El principal beneficio, apreciado con mayor fuerza durante la pandemia Covid-19, es que las entidades públicas, a pesar de las carencias tecnológicas y logísticas, continuaron con una atención básica de los procesos que ameritaban urgente atención, habiéndose desplegado mesas de partes virtuales.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	Los beneficios son brindar al ciudadano las facilidades en sus trámites para poder hacerlo de forma virtual y sus tiempos de respuesta cada vez menores, así como transparentar mediante un gobierno electrónico la ejecución del presupuesto de la entidad y los beneficios para la población.

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Nube de palabras respecto a la pregunta N°3 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: Los entrevistados tuvieron unidad de criterios respecto a esta pregunta, ya que indicaron que los beneficios generados son ahorro de papel, contaminación global y reducción de costos, se brinda ahora una atención más celeridad y eficiente a los usuarios, los tramites que realizan los usuarios ahora se llevan a cabo de manera virtual evitando así las colas y los tiempos de espera prolongados.

Tabla 4

Pregunta 4

¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	La rapidez en el envío y recepción.
Frida Verónica Fang Mendoza	Menos trámite documentario y rapidez en nuestras labores.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	El beneficio es la pronta respuesta y cooperación inmediata entre una entidad y otra, evitando dilaciones innecesarias, todo ello en beneficio de los usuarios.
Carlos Correa Conde	Los beneficios obtenidos han permitido cortar distancias, el beneficio por excelencia ha sido el ahorro de tiempo, cruzar información entre entidades, también ha permitido evitar estafas, suplantación de identidad, entre otros.
Erick Alex Yabar Malqui	Al menos en las instituciones del sector justicia, la intercomunicación entre entidades se presenta muy limitada, ya que no contamos con un sistema interconectado en tiempo real, habiéndose realizado convenios únicamente para la obtención de Antecedentes Penales en línea y habilitación de casillas judiciales para recepción de resoluciones entre otras.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	Los beneficios son una mejor comunicación y fluidez de la información interinstitucional para que cada una de ellas pueda cumplir con sus objetivos propuestos, con potentes bases de datos en la nube para atender y dar solución de la mejor forma a las necesidades de los ciudadanos.

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

Nube de palabras respecto a la pregunta N°4 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: En esta pregunta la mayoría de los entrevistados tuvieron respuestas convergentes ya que señalaron que los beneficios generados son la rapidez en el envío y recepción de documentos, menos trámite documentario, rapidez en las labores de los trabajadores y ahorro de tiempo, sin embargo uno de los entrevistados refirió que en las instituciones del sector justicia la intercomunicación entre las entidades se presenta muy limitada, porque no se cuenta con un sistema interconectado en tiempo real.

Tabla 5

Pregunta 5

¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	La falta de capacitación del personal a realizar dichas labores.
Frida Verónica Fang Mendoza	Internet inadecuado y las computadoras deberían actualizarse ya que están desactualizadas y no apoyan al buen desempeño laboral.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	El principal problema puede constituir la deficiente conexión de internet, lo que no permite brindar una atención adecuada y oportuna al usuario.
Carlos Correa Conde	Que a veces son lentos los sistemas informativos.
Erick Alex Yabar Malqui	Carencia de equipos tecnológicos que soporten sistemas de información y comunicación, se cuenta con equipos que en su mayoría tienen una antigüedad de más de 10 años; sin mencionar que los contratos de servicio de internet no han sido modificados para soportar el normal desarrollo de sistemas modernos de comunicación (Audiencias virtuales, Carpeta electrónica administrativa, mesa de partes electrónicas, consulta de casos en línea).
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	Los problemas no vienen en sí de la capacidad de las plataformas informáticas de las entidades (entre ellas la Entidad Pública de Ica) si no se no aprovecharlo al máximo todas las herramientas que ellas nos proporcionan, lo cual solucionaría muchos de los problemas que se presentan por el uso inexperto de las tecnologías de información.

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Nube de palabras respecto a la pregunta N°5 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: respecto a esta pregunta los entrevistados tuvieron unidad de criterios señalando, que los problemas detectados fueron que los equipos tecnológicos son antiguos y muchas veces no funcionan correctamente, el servicio de internet es lento en algunas sedes, y falta capacitar debidamente a muchos servidores y funcionarios públicos, porque vienen utilizando de manera incorrecta algunos sistemas que se han implementado.

Tabla 6

Pregunta 6

¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	En la actualización de la modernidad y mejoría en avances de los trabajos.
Frida Verónica Fang Mendoza	La institución sigue implementado en la vanguardia del trabajo remoto y electrónico.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Considero que influyen de manera negativa puesto que no coadyuvan en el ofrecimiento de una adecuada y pronta atención al usuario del servicio.
Carlos Correa Conde	Influyen solo en el accionar con celeridad las respuestas que solicita el usuario.
Erick Alex Yabar Malqui	Inciden directamente, ya que no se puede brindar una atención de calidad al usuario y al ciudadano, se limita incluso el acceso a los servicios en aquellas ciudades alejadas donde las entidades del estado ni siquiera cuentan con servicio de internet o una implementación de mes de partes electrónica.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	La dimensión externa del gobierno electrónico viene enfocado en la percepción de los ciudadanos de los beneficios que perciben de un gobierno electrónico, mientras mayor sea la percepción se tendrá más éxito en la implementación del gobierno electrónico.

Nota: Elaboración propia.

Figura 6

Nube de palabras respecto a la pregunta N°6 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: Respecto a esta pregunta no hubo unidad de criterios ya que un grupo de los entrevistados señaló que la dimensión externa del gobierno electrónico no se está implementando de manera correcta en la entidad, debido a que no se puede brindar una atención de calidad a los usuarios, porque se limita incluso el acceso a los servicios en aquellas ciudades alejadas donde las entidades del estado no cuentan con servicios de internet o una implementación de mesa de partes electrónica, por otro lado un grupo de los entrevistados señaló que la institución se sigue implementando en la vanguardia del trabajo remoto y electrónico.

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

Tabla 7

Pregunta 7

¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	Implementación de Tecnologías de la Información.
Frida Verónica Fang Mendoza	Los beneficios hacen que la labor sea más efectiva (correo electrónico, scanner, whatsapp, mensajes de texto) da una solución en tiempo real (firma digital).
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Se ha generado un mejor funcionamiento de la entidad y redunda en la oportuna atención al ciudadano.
Carlos Correa Conde	EL tiempo es el principal beneficio que se ha logrado, así como las colas interminables que, hacia el usuario, el poder realizar un trámite en cualquier parte que te encuentres, el tener una computadora y las entidades cuenten con correos electrónicos ha permitido acortar distancias.
Erick Alex Yabar Malqui	Dentro de los beneficios identificados, podría resaltar que se está dando prioridad, a un ritmo no tan acelerado, a la modernización de las entidades públicas, se está buscando implementar nuevas herramientas para la atención de casos, la atención al ciudadano y se está buscando darle una ventana virtual para que sean escuchados sin necesidad de acudir físicamente a las instalaciones de las entidades donde recurren por un servicio de calidad.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	La implementación de las herramientas digitales ha beneficiado a la población al darle acceso a los servicios que brinda la Entidad Pública de forma remota, facilitando y ahorrando el tiempo que invertirían en hacer la logística si los trámites fueran de forma física.

Nota: Elaboración propia.

Figura 7

Nube de palabras respecto a la pregunta N°7 de la entrevista.



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: En esta pregunta los entrevistados si tuvieron unidad de criterios, ya que señalaron que los beneficios generados fueron que se ha mejorado el funcionamiento de la entidad, por lo que se puede brindar un mejor servicio a los ciudadanos, se ha logrado reducir los tiempos de atención y eliminar las largas colas que hacían los usuarios.

Tabla 8**Pregunta 8**

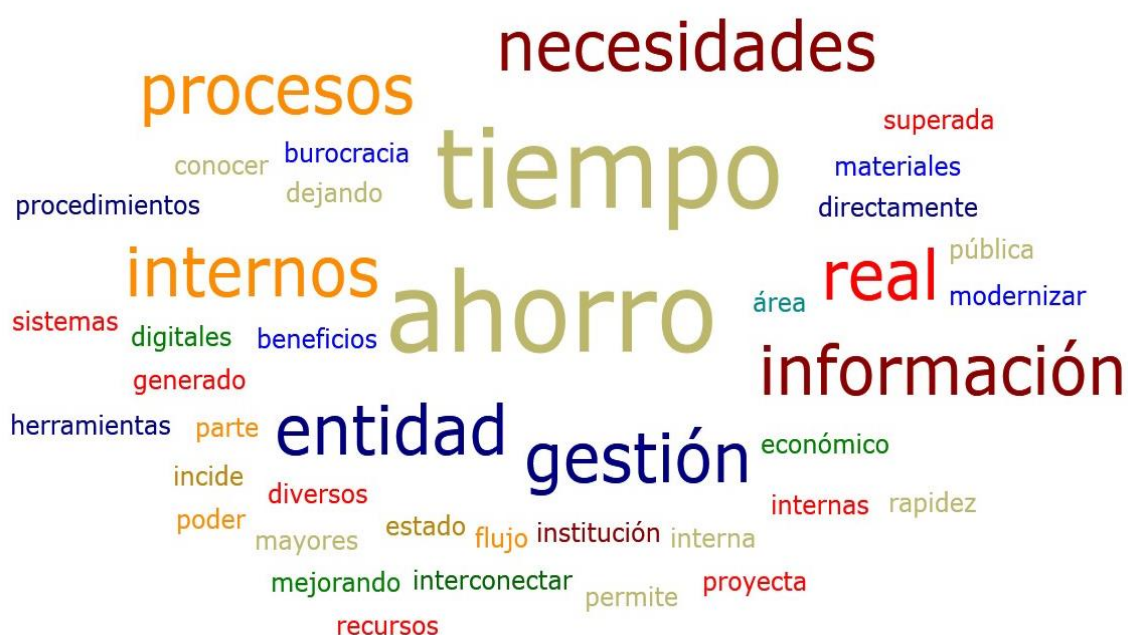
¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	La rapidez de que pueda ser revisado por varias áreas a la vez.
Frida Verónica Fang Mendoza	Se proyecta la información a toda la institución en tiempo real.
Ibethe Jane HualpaMarroquín	Se ha generado el ahorro de diversos recursos materiales, lo que directamente incide en un ahorro económico al Estado.
Carlos Correa Conde	El ahorro de tiempo, evitando las interminables colas, etc.
Erick Alex Yabar Malqui	El principal beneficio es poder conocer en tiempo real las necesidades de cada área, interconectar los procesos, procedimientos y sistemas internos de la entidad.
JosellynVerenisse Jaime Escobar	Los beneficios de las herramientas digitales son mayores para las necesidades internas de la Entidad Pública, ya que permite modernizar su gestión interna, mejorando el flujo de información y los procesos internos, dejando la burocracia como parte de una gestión cada vez más superada.

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

Nube de palabras respecto a la pregunta N°8 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: En esta pregunta se obtuvieron resultados convergentes ya que los entrevistados señalaron que los beneficios que se han obtenido son el ahorro de tiempo, las comunicaciones entre distintas áreas de la misma entidad de forma celer, la implementación de herramientas digitales que reducen costos, por lo que se ha mejorado el flujo de información y los procesos internos en todas las oficinas de la entidad.

Tabla 9

Pregunta 9

¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	La caída del Internet.
Frida Verónica Fang Mendoza	Constante caída del Internet.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	El principal problema es que algunos sistemas tecnológicos usados por el Estado se encuentran no actualizados o desfasados.
Carlos Correa Conde	El más grande cuando el sistema es lento.
Erick Alex Yabar Malqui	Uno de los principales problemas es la carencia de equipos tecnológicos modernos para el uso de los nuevos sistemas internos de la entidad; desconocimiento de determinados procesos tecnológicos relacionados a su funcionamiento; adecuarse a nuevos procesos virtuales para el desarrollo de las funciones propias.
Josellyn Verénisse Jaime Escobar	Durante el uso de las herramientas digitales por parte del personal de la entidad los problemas se dieron por falta de capacitación y entrenamiento del personal, generando cuellos de botella porque un usuario no ingreso correctamente la información, los cuales pueden ser superados con una adecuada inducción.

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Nube de palabras respecto a la pregunta N°9 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: Respecto a esta pregunta se obtuvieron resultados convergentes, donde los entrevistados señalaron que los problemas evidenciados fueron la constante caída del internet, que algunos sistemas de la institución se encuentran desfasados y son antiguos, además mala utilización de los sistemas tecnológicos implementados por parte de algunos trabajadores, debido a la falta de capacitación.

Tabla 10**Pregunta 10**

¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Entrevistado	Ideas fuerza
Rolando Anyosa Arcos	En que son esenciales e importantes para la practicidad en las empresas, pero con una buena velocidad de internet.
Frida Verónica Fang Mendoza	La institución sigue implementando las herramientas digitales para dar un mejor servicio y rapidez al usuario.
Ibethe Jane Hualpa Marroquín	Considero que cumple un rol fundamental ya que la propia entidad debe implementar los mecanismos necesarios para un mejor servicio.
Carlos Correa Conde	En mucho, pues no debe perderse de vista que el aparato estatal es grande y como tal muchos de ellos son necesarios para una modernización a la par con los tiempos, como se verá es necesario contar con un buen sistema informático.
Erick Alex Yabar Malqui	Incide desde todo punto de vista; en la organización y la gestión interna para la adaptación y modernización de los procesos internos; donde se resalte el valor público del ciudadano, y que estas modificaciones conlleven a cumplir con la misión institucional; incidiendo, además, en la formación y motivación del recurso humano de cada entidad.
Josellyn Verenisse Jaime Escobar	El gobierno electrónico ha venido para quedarse su implementación en todas las entidades del Estado es cuestión de tiempo, por ello la entidad pública de Ica debe liderar este proceso y obtener los mayores beneficios posibles en pro de sus ciudadanos y de llevar al éxito los servicios que brinda.

Nota: Elaboración propia.

Figura 10

Nube de palabras respecto a la pregunta N°10 de la entrevista



Nota: Elaboración propia. Palabras más respondidas por los entrevistados.

Corolario: En esta pregunta hubo unidad de criterios por parte de los entrevistados, ya que señalaron que la dimensión interna incide positivamente en la modernización de una entidad pública, toda vez que gracias a esto se vienen implementando herramientas tecnológicas que coadyuvan a brindar un mejor servicio a la ciudadanía, además que optimizan el funcionamiento óptimo de la entidad.

Prosiguiendo con la discusión, se desarrollarán los objetivos del trabajo con la información recabada, de acuerdo al siguiente detalle:

Constructo 1.-

Respecto al objetivo general, determinar la identificación entre el gobierno electrónico y la modernización de una entidad pública de Ica, 2022, siendo que se procedió a realizar un análisis comparativo entre la normativa actual que regula el gobierno electrónico, una revista indexada internacional para verificar la aplicación del gobierno electrónico en otros países y las respuestas de los expertos entrevistados, por lo que se pudo colegir que el gobierno electrónico y

la modernización se complementan y tienen una influencia positiva en el mejoramiento de las actividades que realizan las entidades públicas.

Primero. -Se tiene el decreto supremo N°029-2021-PCM que aprueba que progresivamente se realizara una transformación digital en las entidades públicas para el mejoramiento interno y externo de las instituciones, siendo que esto resulta necesario para poder alcanzar los objetivos que tiene el Perú respecto a la transformación digital y modernización. Además, de acuerdo a *Jordan et al. (2022)*, traducido al español; la transformación digital es necesaria a efectos de que la documentación de las entidades pueda encontrarse seguras y, a su vez, hacer las labores de los empleados más práctica para que puedan cumplir con desarrollar todas sus actividades diarias, de lo contrario, una administración compleja, genera la inversión de más tiempo y ello se traduce en la dilación de los procesos internos y los dirigidos a público.

Segundo. - De acuerdo a Zidan y Kudhair. (2021), traducido al español, manifiestan que el gobierno electrónico se evidencia directamente con la modernización del estado, ya que al implementarse el primero de manera progresiva se modernizara una entidad privada o pública, reduciendo tiempos de atención, ahorrando costos y brindando una mejor atención a los usuarios. Además, según *Carujo et al. (2022)*, traducido al español; la implementación de iniciativas de transformación digital son un factor fundamental para que las entidades alcancen el éxito en el cumplimiento de sus objetivos por cuanto hace que el desarrollo de los mismos sea más eficiente. Por este motivo, Kumbhojkar y Menon (2022), traducido al español, señalan que las empresas vienen procurando la digitalización de sus operaciones a un ritmo exponencial a efectos de generar mayor satisfacción a sus clientes para hacerlos más competitivos en el mercado, ya que dependen de éstos para poder subsistir en el mercado.

Tercero. -La mayoría de los entrevistados concuerdan en que el gobierno electrónico incide positivamente en la modernización de una entidad pública, ya que gracias a su implementación se han simplificado trámites y se ha optimizado el trabajo de los funcionarios y servidores de la institución. Además, Hendrix y Stoffers (2022), traducido al español, añaden que con el gobierno digital también se ha fortalecido el trabajo en equipo, así como el liderazgo ya que las aplicaciones permiten mantener una comunicación inmediata entre

colaboradores, así como que los supervisores puedan atender de manera inmediata la consultas que los subordinados tengan y con ello fortalecer los vínculos laborales que finalmente harán el trabajo eficaz.

Constructo 2.-

Prosiguiendo con el objetivo específico N°01, Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022, del análisis realizado se colige que la incidencia de la dimensión externa es negativa, ya que se vienen implementando progresivamente herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención a los usuarios, sin embargo los aplicativos, canales de atención nuevos y plataformas virtuales no son muy conocidos por los usuarios, por lo tanto no se estarían usando de manera óptima.

Primero. -Se tiene la Guía de implementación de la gestión por procesos en la administración pública (2021), donde se indica que el gobierno electrónico se implementa en una entidad pública para mejorar los procesos internos y optimizar el funcionamiento de la entidad, por lo que se aplica progresivamente la modificación de gestión de procesos, esto se puede manifestar en implementación de nuevos aplicativos o canales de atención virtuales para una atención más celeridad y exacta. Al respecto, Watson y Wray (2022), traducido al español, refieren que, con los sistemas digitales, se permite la implementación de estrategias innovadoras ya que el uso de las nuevas herramientas contribuye al planteamiento de metas que antes hubiesen sido inalcanzables, ello además de que los aplicativos permiten plantear mejores decisiones ya que coadyuvan a la realización de análisis a grande escala.

Segundo. – De acuerdo con Sugebo y Sekhar. (2022), traducido al español, la dimensión externa consiste en la atención que se brinda a los usuarios, por parte de una entidad pública, también tiene que ver con lo que solicitan los usuarios o los tramites que realizan, siendo que con la implementación del gobierno electrónico en una institución se debería brindar una mejor atención a los usuarios, sin embargo se ha detectado que muchos de los ciudadanos no conocen los nuevos canales de atención que han implementado las instituciones, por lo tanto no son usados. Es preciso señalar que, de acuerdo a *Agostino et*

al.(2022), traducido al español, con el gobierno electrónico se vienen logrando la reforma en la gestión de la gestión pública ya que al tener la información digitalizada, se promueve la transparencia y se obtienen resultados producto de la verificación simultánea de los sistemas de distintas entidades y en tiempo de real, por lo que resulta importante que se procure el uso de las aplicaciones digitales que se implementen, ya que de lo contrario, no se podrá obtener al máximo los beneficios que las herramientas digitales proporcionan.

Tercero. -Respecto a las respuestas de los expertos, no hubo unidad de criterios ya que un grupo de los entrevistados señalo que la dimensión externa del gobierno electrónico no se está implementando de manera correcta en la entidad, debido a que no se puede brindar una atención de calidad a los usuarios, porque se limita incluso el acceso a los servicios en aquellas ciudades alejadas donde las entidades del estado no cuentan con servicios de internet o una implementación de mesa de partes electrónica, por otro lado un grupo de los entrevistados señalo que la institución se sigue implementando en la vanguardia del trabajo remoto y electrónico. Sobre esto, Armstrong (2020), traducido al español, señala que es importante que los usuarios puedan acceder a los servicios digitales ya que ello permite que las entidades, ya sean públicas o privadas, puedan obtener resultados satisfactorios en sus procesos, lo que, respecto a lo indicado por los entrevistados, resulta necesario atender los problemas detectados ya que de lo contrario los servicios digitales implementados únicamente beneficiarán a un número de determinado de personas.

Constructo 3.-Pasando al objetivo específico N°02, establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022, de acuerdo al análisis realizado se colige que la dimensión interna incide positivamente, sin embargo, hace falta brindar un mayor nuevo de capacitaciones a los trabajadores para que utilicen debidamente las herramientas que se brindan.

Primero. -Se tiene el informe, gestión por procesos para la administración pública, donde se indica que cuando se implementa el gobierno electrónico se modifican muchos de los procesos internos de la institución, y se crean e instalan nuevas plataformas virtuales y canales de atención distintos, lo que va cambiar

la forma de trabajar de los servidores y funcionarios públicos. Por esta razón, según Santili (2022), traducido al español, es necesario que los trabajadores constantemente se encuentren capacitados ya que, mientras mayor sea su conocimiento sobre el uso de las herramientas digitales, se podrá optimizar las labores de los trabajadores e inclusive, la generación de propuestas de mejora.

Segundo. –De acuerdo con *Almutairi, et al. (2021)*, traducido al español, la dimensión interna viene a ser la forma de trabajo de los colaboradores de una determinada entidad, los procesos internos y las gestiones que se realicen en la institución, siendo que con la implementación del gobierno electrónico se han venido instalando diversas herramientas digitales, por lo que es necesario que se capacite al personal, para que utilicen dichas herramientas de forma óptima. En relación a esto, según Browning (2017), traducido al español, es de suma relevancia que los trabajadores que hacen uso de las aplicaciones digitales se encuentren familiarizados con los mismos para procurar su correcta utilización y, además, que se garantice el constante mantenimiento de las herramientas y de los sistemas y servicios indispensables para su funcionamiento, de manera que se logra alcanzar la productividad esperada.

Tercero. -Respecto a las respuestas de los entrevistados, hubo unidad de criterios por parte de los entrevistados, ya que señalaron que la dimensión interna incide positivamente en la modernización de una entidad pública, toda vez que gracias a esto se vienen implementando herramientas tecnológicas que coadyuvan a brindar un mejor servicio a la ciudadanía, además que optimizan el funcionamiento óptimo de la entidad, sin embargo también se indicó que faltan realizar capacitación sobre el manejo de los medios tecnológicos a un grupo de trabajadores de la institución. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, según, *Burton et al (2020)*, traducido al español, la transformación digital es una gran herramienta para el intercambio de conocimientos, por lo que los mismos, además dinamizar los procesos, también pueden ser utilizados para fortalecer la capacitación constante del personal, ya que serán ellos los gestores de los aplicativos que se implementen para mejorar la gestión de los procesos internos y los dirigidos al público.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto al objetivo general, se pudo colegir que el gobierno electrónico y la modernización se complementan y tienen una influencia positiva en el mejoramiento de las actividades que realizan las entidades públicas, sin embargo, esta modernización no ha llegado a todos los despachos de la entidad.

Segunda: Respecto al objetivo específico N°01, se concluye que la incidencia de la dimensión externa es negativa, ya que se vienen implementando progresivamente herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención a los usuarios, sin embargo, los aplicativos, canales de atención nuevos y plataformas virtuales no son muy conocidos por los usuarios, por lo tanto, no se estarían usando de manera óptima.

Tercera: Respecto al objetivo específico N°02, se concluye que la dimensión interna incide positivamente, sin embargo, hace falta brindar un mayor número de capacitaciones a los trabajadores para que utilicen debidamente las herramientas que se brindan.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la entidad pública que continúe con la implementación del gobierno electrónico y que las plataformas digitales y canales de atención virtuales que se han implementado en algunas de las oficinas, sean implementados en todos los despachos de la institución, para que se brinde una atención de calidad más celeridad y precisa a todos los usuarios que acudan a la entidad.

Segunda: Se recomienda a la entidad a que sean difundidos de mejor forma las nuevas herramientas digitales que se han venido implementando, tales como las mesas de partes virtuales y la carpeta electrónica, siendo que se puede realizar publicidad a través de las redes sociales de la entidad para que se pueda llegar a un mayor número de ciudadanos y se utilicen de manera óptima las herramientas implementadas.

Tercera: Se recomienda a la entidad a que programe la realización de más capacitaciones sobre la utilización de los medios tecnológicos implementados dirigida a los servidores y funcionarios públicos de la institución, asimismo se recomienda que los encargados de brindar estas capacitaciones sean profesionales de primer nivel expertos en el manejo de herramientas digitales y gobierno electrónico.

REFERENCIAS

- Agostino, D., Arnaboldi, M., Bracci, E., Korac, S., Saliterer, I., Steccolini, I., Lino, A. F., Aquino, A. C. B. de, & Neves, F. R. (2022, May 1). Accountants' postures under compulsory digital transformation imposed by government oversight authorities. *Financial Accountability & Management*, 38(2), 202. (ISSN: 0267-4424). Recovered from: <https://bit.ly/3RBiJRr>
- Almutairi, F, et al. (2021). Biblio-Systematic Review of E-government Satisfaction. *Ilkogretim Online*. Recovered from: <https://bit.ly/3o8kBnu>
- Alonso, J., et al (2022). *Integración de herramientas tecnológicas en la enseñanza por profesores universitarios durante la contingencia por COVID-19*. Instituto Tecnológico de Sonora. Santiago, 157, 208–222. ISSN: 0048-9115. Recuperado de: <https://bit.ly/3Mi9MK1>
- Anil Sieben. (2020). *E-Government: Perspectives, Challenges and Opportunities*. Nova. ISBN: 9781536175639. Retrieved from: <https://bit.ly/39IMFdn>
- Arellano, J. et al. (2020). Estado de la Justicia en América Latina bajo el COVID-19. *Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*. Reporte CEJA. Recuperado de: <http://scm.oas.org/pdfs/2020/CP42372TCEJACOVID19.pdf>
- Armstrong, E. (2020, December 1). Improving 3PL Management: DIGITAL TRANSFORMATION. *Supply Chain Management Review*, 24(7), 36. (ISSN: 1521-9747). Recovered from: <https://bit.ly/3OxZzy>
- Bakytzhanova, G. (2020). The Judicial System of the Republic of Kazakhstan in the Modern State of Law in Modernization. Recovered from: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshol&AN=e_dshol.hein.journals.hdcvpu2020.30&lang=es&site=eds-live
- Bernal, J. (2021). ¿Es necesario un modelo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas? *Especial Directivos*, 1795, 69–73. ISSN: 1133-7893. Recuperado de: <https://bit.ly/3vWFN4l>

- Bernal, M. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85-96. ISSN: 0122-1701. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Burton-Jones, A., Gilchrist, A., Green, P., & Draheim, M. (2020). Improving Social Alignment During Digital Transformation: Exploring what leaders can do to improve and sustain social alignment over time. *Communications of the ACM*, 63(9), 65–71. (ISSN: 0001-0782) Recovered from: <https://doi.org/10.1145/3410429>
- Browning, J. (2017). How Asset-Intensive Organizations Can Stay Ahead of Digital Transformation: There are three critical factors for managers and executives to consider, to adapt to change and take advantage of new revenue opportunities. *Foundry Management & Technology*, 145(7), 28–27. (ISSN: 0360-8999). Recovered from: <https://bit.ly/3RCOWBs>
- Carujo, S., Anunciação, P. F., & Santos, J. R. (2022). The Project Management Approach. A Critical Success Factor in Digital Transformation Initiatives. *Economics and Culture*, 19(1), 64–74. (ISSN: 2255-7563). Recovered from: <https://doi.org/10.2478/jec-2022-0006>
- Clotet, J. (2020). *La transformación digital es una nueva oportunidad para diseñar el mejor futuro posible*. *Capital Humano*, 350, 209–214. ISSN: 1130-8117. Recuperado de: <https://bit.ly/39427A3>
- Delgado, M., Paz, F., & Tupia, M. (2021). Sistemas de Lógica Difusa para la Evaluación de Usabilidad de Sitios Web de Gobierno Electrónico: Una Revisión Sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E41), 141-154. ISSN: 141-154. Recuperado de: <https://www.proquest.com/openview/8c5bbc92b4525a0fa4d531557d57ef9/5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Decreto Supremo N°029-2021-PCM. (Febrero 2021). Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <https://bit.ly/3PyCTK0>
- Encarnación, S. et al (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de*

Derecho Administrativo, 8(1), 77–98. ISSN: 2362-583X. Recuperado de [:https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562](https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562)

García, J. (2018). *Ventajas de integrar un asistente virtual al departamento de atención al cliente*. Especial Directivos, 1742, 66–67. ISSN: 1133-7893. Recuperado de: <https://bit.ly/3KXBVnZ>

García, J. (2020). Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia COVID-19. *Revista española de educación comparada*. ISSN: 2174-5382. Recuperado de: <https://bit.ly/3sGDFfg>

García, J., et al (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (38), 1-17. ISSN: 2007-1949. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/78411>

Gestión por Procesos para la Administración Pública. (Julio 2021). Servir. Escuela Nacional de Administración Pública. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2613247-gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica>

Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*, 29(2), 259-280. ISSN: 0719-2789. Recuperado de: <https://bit.ly/3wnLmJm>

Guzman, J. (Mayo, 2020). Carga procesal judicial se incrementó pese a pandemia. *Andina*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-carga-procesal-judicial-se-incremento-pese-a-pandemia-858419.aspx>

Hendrix, M. &Stoffers, J. (2022). An Exploratory Literature Study into Digital Transformation and Leadership: Toward Future-Proof Middle Managers. (2022). *Sustainability*, 14(2). (ISSN: 2071-1050). Recovered from: <https://doi.org/10.3390/su14020687>

Hernández, J. (2021). *Herramientas digitales: nuevos espacios en tiempo de pandemia*. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 36(122), 33–47. ISSN:0213-6333. Recuperado de: <https://bit.ly/3P50l26>

Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. 6ta Edición. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Implementación de la Gestión por Procesos en la Administración Pública. (Agosto 2021). Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica>

Jordan, S., Zabukovšek, S. S., & Klančnik, I. Š. (2022). Document Management System – A Way to Digital Transformation. *NaseGospodarstvo: NG (Our Economy)*, 68(2), 43–54. (ISSN: 0547-3101). Recovered from: <https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0010>

Kirilova, K. et al (2021). The State of E-Government and Digital Administrative Services in the Republic of Bulgaria. *Business Management / BiznesUpravljenje*, 3, 5–20. ISSN: 0861-6604. Retrieved from: <https://bit.ly/3bkg3a7>

Kumbhojkar, N., & Menon, A. (2022). Integrated Predictive Experience Management Framework (IPEMF) for Improving Customer Experience: In the Era of Digital Transformation. *International Journal of Cloud Applications and Computing (IJCAC)*, 12(1), 1–13. (ISSN: 2156-1834). Recovered from: <https://doi.org/10.4018/IJCAC.2022010107>

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización. Publicado el 30 de enero de 2002 en el Diario Oficial El Peruano.

Matos, J. (2020). Covid-19 Respuesta. *Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito*. Recuperado de: <https://bit.ly/3yMijDf>

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

- Nkomo, N. et al (2021). Implementation of Grassroots E-Government Services in South Africa: A Literature Analysis. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 31(2), 203–214. ISSN: 0795-4778. Retrieved from: <https://bit.ly/39GXRr1>
- Noda, C. (1997). *El Estado y la modernización de la Administración de justicia en una economía de mercado*. *Derecho PUCP*, 51, 553.
- Oloyede, O. et al (2022). The Part Of Electronic-Governance In Tax Revenue Collection And Remittance In Nigeria. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 12(1), 124–136. ISSN: 2088-527X. Retrieved from: <https://doi.org/10.31289/jap.v12i1.7188>
- Pilo, J. (2018). *Mérida, la más aplicada en gobierno electrónico*. *Entrepreneur Mexico*, 26(3), 27. ISSN:1665-5087. Recuperado de: <https://bit.ly/3PbtSar>
- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012-2015
- Plan de Gobierno Digital para el periodo 2021-2023.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Ed. Especial N° 48. ISSN: 2007-7890. Recuperado de: <https://bit.ly/3yQDKk2>
- Santilli, E. (2022). The Audit Committee's Transformation Checklist. *NACD Directorship*, 48(2), 75. (ISSN: 0193-4279). Recovered from: <https://bit.ly/3yKhirj>
- Salazar, F. (2021). *Impacto Del Diseño De Una Plataforma Virtual en La Enseñanza Del Derecho*. *Revista Vox Juris*, 39(1), 73–98. ISSN: 1812-6804. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/voxjuris.2021.v39n1.05>.
- Sisalema, A y Yaguachi, F. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. *Sociedad & Tecnología*, 5(S1) ISSN: 2773-7349. Recuperado de: <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.238>

- Sugebo, T & Sekhar, K. (2022). Current status, challenges, and opportunities of e-Government in Ethiopia: The case of Wachemo University. *Journal of Public Affairs*. (ISSN: 1472-3891). Recovered from <https://bit.ly/3zabOaR>
- Vargas, L. et al (2021). Electronic Government services in Brazil: an analysis of impact factors on the citizen's usage decision/Servicos de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão/Servicios de gobierno electrónico en Brasil: un análisis de los factores de impacto en la decisión de uso del ciudadano. *Cadernos EBAPE.BR*, 19(SE), 792. ISSN: 1679-3951. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>
- Vepkhvia, G. (2022). Conceptual Dimensions of Electronic Government and Electronic Governance in the Domain of Digital Democracy. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*, 1(37). ISSN: 2412-8368 Retrieved from: https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijite/30032022/7753
- Vitharana, S y Abeysinghe, C. (2021). Role of the State in Modernization and Development in Post-Colonial Sri Lanka. Conceptual Perspectives. *Technium Social Sciences Journal*. Recovered from: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshol&AN=e_dshol.hein.journals.techssj25.49&lang=es&site=eds-live
- Watson, L. A., & Wray, D. (2022, April 1). THE DIGITAL TRANSFORMATION OF SUSTAINABILITY DATA: Digital sustainability data enables better decision making and improves companies' reporting and strategic planning. *Strategic Finance*, 103(10), 36. (ISSN: 1524-833X. Recovered from: <https://bit.ly/3RBfkCj>
- Yunlong, L. (2015). Human Rights Protection in the Modernization of China State Governance. *Journal of Human Rights*. Recovered from: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshol&AN=e_dshol.hein.journals.jrnIhmch14.10&lang=es&site=eds-live
- Zidan, N & Kudhair, K. (2021). Public Relations Activities and Awareness of The Importance Of E-Government in The Iraqi Ministry of Interior. *Review of International Geographical Education Online*. Recovered from

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a80d781f-d046-4a08-87d8-70da18ab5228%40redis>

ANEXOS

Matriz de categorización de datos

Título: Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Línea de Investigación: Reforma y Modernización del Estado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
En el marco de la pandemia por la covid-19 la atención presencial en las entidades públicas se ha restringido, así como las actividades que causen aglomeración de personas, como por ejemplo las audiencias judiciales o las entrevistas con jueces y fiscales en sus despachos, todo esto para evitar los contagios de la pandemia, por lo que se debe priorizar el trabajo remoto y utilizar los medios tecnológicos, sin embargo en algunas entidades públicas aún no se aplican las suficientes herramientas tecnológicas para una debida atención a los ciudadanos.	PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la identificación del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022?	OBJETIVO GENERAL Determinar la identificación entre el gobierno electrónico y la modernización de una entidad pública de Ica, 2022.	Gobierno Electrónico	Dimensión externa	Distrito Fiscal de Ica	Entrevistas	Guía de preguntas de entrevista
				Dimensión interna			
	PROBLEMA ESPECIFICO 01 ¿De qué manera incide la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022?	OBJETIVO ESPECÍFICO 01 Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022.	Modernización	Tecnologías de información y comunicación		Fuentes documentarias	Ficha de análisis de fuente documental

	<p>PROBLEMA ESPECIFICO 02</p> <p>¿De qué manera incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 02</p> <p>Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de una entidad pública de Ica, 2022.</p>		<p>Herramientas Digitales</p>			
--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

Entrevistado/a:.....

Cargo/Profesión/:

Lugar:

Fecha:

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

- 1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

- 2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?**

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

4. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

5. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?

6. **¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

8. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

9. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

10. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

*Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: **Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.***

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: Fredy Maldonado Laurente
 1.2 Cargo: Jefe de Administración y Finanzas
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de entrevista**
 1.4 Autor de Instrumento: Celia García Ayala

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado											X		
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.										X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y científicos												X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.										X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91.5 %

Lima, 29 de junio de 2022


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Nombres: Fredy Maldonado Laurente
 DNI No: 4172774 Telf.: 935882153

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: Ortega Ricra, Hans Andre
 1.2 Cargo: Consultor
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de entrevista**
 1.4 Autor de Instrumento: Celia Garcia Ayala

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado												X	
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y científicos												X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 05 de julio de 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Nombres: Hans Andre Ortega Ricra
 DNI No: 46248601 Telf.: 922442442

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: *Rodriguez Aponte Anthony*
 1.2 Cargo: *Director de Favores y Desarrollo de Negocios*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de entrevista**
 1.4 Autor de Instrumento: *Celia Garcia Ayala*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado													X
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y científicos													X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI
.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 29 de junio de 2022

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Nombres: *Anthony Rodriguez Aponte*
 DNI No: *92529154* Telf: *+51 979623231*

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.

Entrevistado/a: ROLANDO ANYOSA ARCOS

Cargo/Profesión/: Operador Administrativo

Lugar: PISCO

Fecha: 22/06/2022

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Si, ya que a través de los medios tecnológicos se ha implementado estrategias que han ayudado al mejor avance y solución de la entidad pública.

2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?

La mejora en la velocidad del internet de los paquetes que operan los operadores de telefonía.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

El ahorro de papel y contaminación global.

4. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La rapidez al envío y recepción de las mismas.

5. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?

La falta de capacitación del personal a realizar dicha labores.

6. ¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

En la actualización de la modernidad y mejoras en avances de los Trabajos.

Objetivo Especifico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Implementación de las Tecnologías de Información.

8. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La rapidez de que pueda ser revisado por varias áreas a la vez.

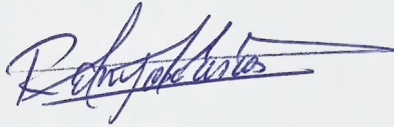
9. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

La caída de internet.

10. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

En que son esenciales e importantes para la practicidad en las empresas, pero con una buena velocidad de internet.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: **Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.**

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
ROLDANO ANZOZA ARCOS	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.

Entrevistado/a: Trinidad Veronica Fong Mendoza
Cargo/Profesión: Asistente Administrativo
Lugar: PISCO
Fecha: 23/04/22

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Si, porque gracias a los medios tecnológicos la solución es más rápida y efectiva en toda entidad pública

2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?

* La banda de internet sea mas amplia
* Los Equipos de computadora debe renovarse
* Estar interconectados con todas las instituciones publicas
* Capacitación del Personal que domine sisteme

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Se ha acortado la brecha de tiempo y Plazos
(El usuario sea beneficiado con la rapidez que nos brinda la tecnología por ende la información es más rápida)

4. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

* Menos trámite documentario
* Rapidez en nuestros labores.

5. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?

* Internet Inadecuado
* Las computadoras debían de actualizarse ya que están desactualizadas y no ayudan al buen desempeño laboral.

6. ¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La institución sigue implementando en la
conqu Coast del Trabajo Remoto, electrónico

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Los beneficios hacen que la labor sea
más eficiente (como electrónicos, scans, WhatsApp, mensajes de texto) da una
solución en tiempo real. (firmas digitales)

8. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Se proyecta la información a toda
la institución en tiempo real


9. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

Constante caída del internet

10. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La sustitución o que implementando las herramientas digitales para dar un mejor servicio y rapidez al usuario.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: **Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.**

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
Frida Verónica Fong Alencar	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.

Entrevistado/a: Ibethe Jane Hualpa Morroguín
Cargo/Profesión/: Abogada
Lugar: Ica
Fecha: 28 de junio de 2022.

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Sí, porque el avance de las tecnologías de la información implican una adecuación de las diversas entidades del gobierno a estas con el objeto de brindar una atención más eficiente y eficaz.

2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?

Considero que el aspecto principal que debe mejorarse es la atención al usuario ya que este constituye el primer contacto entre el ciudadano y el Estado, por lo que implementar una adecuada atención virtual al usuario les permite a ellos tener una pronta respuesta.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Uno de los principales beneficios es el acceso inmediato que los usuarios tienen con el servicio, ya que para acceder a algún tipo de orientación o presentar algún documento no es necesario que se desplacen hacia la entidad, ahorrando con ello tiempo y recursos.

4. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

El beneficio alcanzado es la pronta respuesta o cooperación inmediata entre una entidad y otra, evitando dilaciones innecesarias, todo ello en beneficio de los usuarios.

5. **¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?**

El principal problema puede constituir la deficiente conexión de internet, lo que no permite brindar una atención adecuada y oportuna al usuario.

6. ¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Considero que influyen de manera negativa, puesto que no coadyuvan en el ofrecimiento de una adecuada y pronta atención al usuario del servicio.

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Se ha generado un mejor funcionamiento de la entidad y redundo en la oportuna atención al ciudadano.

8. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Se ha generado el ahorro de diversos recursos materiales, lo que directamente incide en un ahorro económico al Estado.


9. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

El principal problema es que algunos sistemas tecnológicos usados por el Estado se encuentran no actualizados o desfasados.

10. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Considero que cumple un rol fundamental, ya que la propia entidad debe implementar los mecanismos necesarios para un mejor servicio.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: **Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.**

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
Ibethe Jane Hualpa Marroguín	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

Entrevistado/a: *Carlos G. Comas Conde*

Cargo/Profesión: *Operador Administrativo*

Lugar: *Dirección Fiscal de Ica*

Fecha: *06-07-22*

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

1. **¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Sí, es muy beneficioso

2. **¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?**

Tener mejor equipamiento tecnológico de los equipos electrónico y una adecuada capacitación del uso de la tecnología para los trabajadores de la administración pública.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Su beneficio ha resultado útil muy para los administrados pues ha permitido ahorrar tiempo, así como ha permitido realizar cualquier trámite desde cualquier lugar donde nos encontremos.

¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Los beneficios obtenidos han permitido pues cortado distancias, el beneficios por excelencia ha sido el ahorro de tiempo, cruzar información entre entidades también la permitido evitar estafas, suplantación de identidad, entre otros

4. **¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?**

Que ha veces son lentos los sistema informativos

5. **¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

- 6. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

EL tiempo es el principal beneficio que se ha logrado, así como las colas interminable que hacia el usuario, el poder realizar un trámite en cualquier parte que te encuentres, el tener una computadora y las entidades cuenten con correos electrónicos ha permitido acortar distancias.

- ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

El ahorro de tiempo, es evitando las interminable colas, etc.


- ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?**

El mas grande cuando el sistema es lento.

- 7. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

En mucho, pues no debe perderse de vista que el aparato estatal es grande y como tal muchos de ellos son necesarios una modernización a la par con los tiempos, como el poder judicial, ministerio público, sunat, sunarp, ministerio de transporte (sacar licencia de conducir, municipalidades, gobiernos regionales etc., como se verá es necesario contar con un buen. Sistema informático.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: **Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.**

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
<p>Carlos E. Cordero Card.</p>	<p></p>

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva.⁸¹ Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

Entrevistado/a: Erick Alex Yábar Malqui

Cargo/Profesión/: Abogado

Lugar: Distrito Fiscal Chincha

Fecha: 27/06/2022

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Considero que la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de las entidades públicas del Departamento de Ica, ha sido mínimo y centralista; ya que, es de apreciarse que su incidencia en las Provincias y Distritos periféricos de la ciudad capital (Ica) no ha tenido alto impacto, donde aún se presentan carencias en una atención por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio del ciudadano.

2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?

Mejorar los recursos económicos (presupuesto), el capital humano (personal capacitado) y la infraestructura tecnológica (equipos tecnológicos), que tienen

como finalidad una modernización de las entidades públicas en el Departamento de Ica; y que estos sean distribuidos de manera equitativa en toda la región.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

- 3. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

El principal beneficio, apreciado con mayor fuerza durante la pandemia Covid-19, es que las entidades públicas, a pesar de las carencias tecnológicas y logísticas, continuaron con una atención básica de los procesos que ameritaban urgente atención, habiéndose desplegado mesas de partes virtuales.

- 4. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Al menos en las instituciones del sector justicia, la intercomunicación entre entidades se presenta muy limitada, ya que no contamos con un sistema interconectado en tiempo real, habiéndose realizado convenios únicamente para la obtención de Antecedentes Penales en línea y habilitación de casillas judiciales para recepción de resoluciones entre otras.

- 5. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?**

Carencia de equipos tecnológicos que soporten sistemas de información y comunicación, se cuenta con equipos que en su mayoría tienen una antigüedad de más de 10 años; sin mencionar que los contratos de servicio de internet no

han sido modificados para soportar el normal desarrollo de sistemas modernos de comunicación (Audiencias virtuales, Carpeta electrónica administrativa, mesa de partes electrónicas, consulta de casos en línea)

6. ¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Inciden directamente, ya que no se puede brindar una atención de calidad al usuario y al ciudadano, se limita incluso el acceso a los servicios en aquellas ciudades alejadas donde las entidades del estado ni siquiera cuentan con servicio de internet o una implementación de mes de partes electrónica.

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Dentro de los beneficios identificados, podría resaltar que se está dando prioridad, a un ritmo no tan acelerado, a la modernización de las entidades públicas, se está buscando implementar nuevas herramientas para la atención de casos, la atención al ciudadano y se está buscando darle una ventana virtual para que sean escuchados sin necesidad de acudir físicamente a las instalaciones de las entidades donde recurren por un servicio de calidad.

8. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

El principal beneficio es poder conocer en tiempo real las necesidades de cada área, interconectar los procesos, procedimientos y sistemas internos de la entidad.


9. ¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?

Uno de los principales problemas es la carencia de equipos tecnológicos modernos para el uso de los nuevos sistemas internos de la entidad; desconocimiento de determinados procesos tecnológicos relacionados a su funcionamiento; adecuarse a nuevos procesos virtuales para el desarrollo de las funciones propias.

10. ¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

Incide desde todo punto de vista; en la organización y la gestión interna para la adaptación y modernización de los procesos internos; donde se resalte el valor público del ciudadano, y que estas modificaciones conlleven a cumplir con la misión institucional; incidiendo además, en la formación y motivación del recurso humano de cada entidad.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
Erick Alex Yábar Malqui	 86

GUÍA DE ENTREVISTA

Título

Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

Entrevistado/a: Josellyn Verenisse Jaime Escobar

Cargo/Profesión/: Abogada - Udavit

Lugar: Distrito Fiscal de Ica

Fecha: 27/06/2022

Objetivo General. -

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

- 1. ¿Usted considera que incide el gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Con el fortalecimiento de las plataformas virtuales que se han posicionado aún más en época de pandemia, brindando facilidades a los ciudadanos para hacer gestiones de forma virtual y que previo a la pandemia se realizaban de forma física que involucraba muchos aspectos negativos (largas coles, trámites engorrosos, papeleo, burocracia), lo cual está siendo superado por la virtualidad de las entidades públicas, por ello es más hoy es más necesario que nunca la implementación de un comercio electrónico.

- 2. ¿Qué aspectos considera usted que deben mejorarse para alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022 mediante el gobierno electrónico?**

Hay muchos aspectos por mejorar, pero deberían comenzar por modernizar el hardware (los equipos y redes de informática), y llevando

sus servidores a la nube (que cuentan con un manejo de altísima gama en cuanto a almacenamiento de información y seguridad de la misma), del mismo modo en un gobierno electrónico se debe buscar atender a sus ciudadanos de forma directa a través de las plataformas virtuales, y la naturaleza del gobierno electrónico es la transparencia, por lo cual debe transparentar en su página web todos los movimientos de su presupuesto institucional.

Objetivo Específico 1: Identificar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la Modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

3. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención al público y recepción de documentos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Los beneficios son brindar al ciudadano las facilidades en sus trámites para poder hacerlo de forma virtual y sus tiempos de respuesta cada vez menores, así como transparentar mediante un gobierno electrónico la ejecución del presupuesto de la entidad y los beneficios para la población.

4. **¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la intercomunicación con otras entidades públicas y privadas a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

Los beneficios son una mejor comunicación y fluidez de la información interinstitucional para que cada una de ellas pueda cumplir con sus objetivos propuestos, con potentes bases de datos en la nube para atender y dar solución de la mejor forma a las necesidades de los ciudadanos.

5. **¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por de la Entidad Pública de Ica dirigidas al público y otras entidades?**

Los problemas no vienen en sí de la capacidad de las plataformas informáticas de las entidades (entre ellas la Entidad Pública de Ica) si no se no aprovecharlo al máximo todas las herramientas que ellas nos proporcionan, lo cual solucionaría muchos de los problemas que se presentan por el uso inexperto de las tecnologías de información.

6. ¿De qué manera considera usted que inciden estos aspectos de la dimensión externa del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La dimensión externa del gobierno electrónico viene enfocado en la percepción de los ciudadanos de los beneficios que perciben de un gobierno electrónico, mientras mayor sea la percepción se tendrá más éxito en la implementación del gobierno electrónico.

Objetivo Específico 2: Establecer la incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022.

7. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la atención de los casos a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

La implementación de las herramientas digitales ha beneficiado a la población al darle acceso a los servicios que brinda la Entidad Pública de forma remota, facilitando y ahorrando el tiempo que invertirían en hacer la logística si los trámites fueran de forma física.

8. ¿Qué beneficios considera usted que se han generado con la implementación de las herramientas digitales para la gestión de las necesidades internas de la entidad a efectos de alcanzar la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?

89

Los beneficios de las herramientas digitales son mayores para las necesidades internas de la Entidad Pública, ya que permite modernizar su gestión interna, mejorando el flujo de información y los procesos internos, dejando la burocracia como parte de una gestión cada vez más superada.

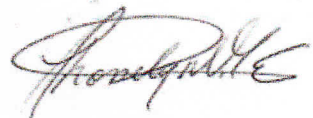
9. **¿Qué problemas ha podido evidenciar durante el uso de las herramientas digitales implementadas por la Entidad Pública de Ica para la atención de los casos y gestión de las necesidades internas?**

Durante el uso de las herramientas digitales por parte del personal de la Entidad los problemas se dieron por falta de capacitación y entrenamiento del personal, generando cuellos de botella porque un usuario no ingresó correctamente la información, los cuales pueden ser superados con una adecuada inducción.

10. **¿De qué manera considera que incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la modernización de la Entidad Pública de Ica, 2022?**

El gobierno electrónico ha venido para quedarse su implementación en todas las entidades del Estado es cuestión de tiempo, por ello la Entidad Pública de Ica debe liderar este proceso y obtener los mayores beneficios posibles en pro de sus ciudadanos y de llevar al éxito los servicios que brinda.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
YOSSELYN VERENISSE DAIME ESCOBAR	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de una Entidad Pública de Ica, 2022", cuyo autor es GARCIA AYALA CELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 08- 08-2022 22:51:00

Código documento Trilce: TRI - 0404283