



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Caracterización del gobierno digital en la calidad de servicio de las
entidades del Estado, Huaraz, Ancash

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Minaya Rodriguez Smiguel Alejandro (orcid.org/0000-0003-4853-2885)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mis Padres “Antonio & Victoria”, que son ejemplo de salir adelante; con esfuerzo y dedicación, gracias por estar conmigo querida Madre, sobre todo, en los malos momentos que la vida suele apremiar, y a mi querido padre que desde el cielo vigila y cuida cada uno de nuestros pasos, a ellos con mucho amor, porque son la razón de cada meta alcanzada.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por estar siempre conmigo, dándome constante fortaleza, perseverancia y alegrías para seguir adelante en el difícil camino de la vida.

Agradezco también a mi asesor: El Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, quien desde el inicio me brindó su amistad y con ello todo su amplio conocimiento, paciencia, carisma y exigencia; ya que sin ello no hubiera sido posible cristalizar esta tesis.

A esta querida Universidad, que me convierte en un profesional con un grado tan anhelado, siempre llevaré tu nombre con orgullo por ser parte de esta gran familia universitaria.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
II. Marco teórico	12
III. Metodología	29
3.1. Tipo y diseño de la investigación	29
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	31
3.3. Escenario de estudio	31
3.4. Participantes	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6. Procedimiento	34
3.7. Rigor científico	34
3.8. Método de análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	37
IV. Resultados y discusión	38
V. Conclusiones	102
VI. Recomendaciones	104
Referencias	107
Anexos	

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de categorización</i>	31
Tabla 2 <i>Servidores del estado entrevistados</i>	32
Tabla 3 <i>Servidores Públicos HVRG - CSJA</i>	39
Tabla 4 <i>Usuarios Externos HVRG – CSJA</i>	39
Tabla 5 <i>Objetivo general, categorías, subcategorías</i>	40
Tabla 6 <i>Objetivos específicos, categorías, subcategorías</i>	40
Tabla 7 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	41
Tabla 8 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	42
Tabla 9 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	43
Tabla 10 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	44
Tabla 11 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	45
Tabla 12 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	46
Tabla 13 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	47
Tabla 14 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	48
Tabla 15 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	49
Tabla 16 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	50
Tabla 17 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	51
Tabla 18 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de salud</i>	52
Tabla 19 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de salud</i>	53
Tabla 20 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de salud</i>	54
Tabla 21 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de salud</i>	55
Tabla 22 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de salud</i>	56
Tabla 23 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de salud</i>	57
Tabla 24 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	58
Tabla 25 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	59
Tabla 26 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	60
Tabla 27 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	61
Tabla 28 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	62
Tabla 29 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	63
Tabla 30 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	64
Tabla 31 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	65
Tabla 32 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	66
Tabla 33 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	67
Tabla 34 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	68
Tabla 35 <i>Respuestas entrevistas servidor de la entidad pública de justicia</i>	69
Tabla 36 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de justicia</i>	70
Tabla 37 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de justicia</i>	71
Tabla 38 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de justicia</i>	72
Tabla 39 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de justicia</i>	73
Tabla 40 <i>Respuestas entrevistas usuario externo entidad pública de justicia</i>	74

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Página web entidad de salud</i>	83
Figura 2 <i>MAU Canal de Atención virtual</i>	94
Figura 3 <i>Mesa de partes virtual</i>	94
Figura 4 <i>MAU Boot</i>	94

Resumen

El presente trabajo de investigación se ha enmarcado en la línea de investigación de reforma y modernización del Estado. En este sentido, el objetivo fue Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022. Con los fines de dar a conocer lo expuesto, nuestro trabajo de investigación se desarrolló por medio del enfoque cualitativo, tipo aplicada, el diseño de nuestra investigación se llevó a través del estudio de casos, clase descriptivo – explicativo; método hermenéutico que nos permitió efectuar la interpretación y el análisis de la actual realidad problemática que nos acontece entre el gobierno digital y su influencia en la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos, se tuvo como escenario de estudio a la entidad de salud y la entidad de justicia; con respecto a los participantes gracias a su conocimiento, experiencias y perspectivas, se escogió a 6 servidores del estado; de los cuales 3 pertenecen a una entidad de salud y los otros 3 a una entidad de justicia; luego escogimos a 6 usuarios externos, de los cuales 3 son usuarios externos de la entidad de salud y los otros 3 son usuarios externos de la entidad de justicia; para recabar datos se usó las técnicas de la observación y la entrevista, los principales resultados demostraron que debido a la pandemia reciente se ha impulsado y se viene encaminando hacia un gobierno digital y de esta forma mejorar la calidad de servicio que ofrecen las entidades del Estado. Basándonos en el proceso de triangulación con toda la información que se recabó se concluye que, a mayor existencia y evidencia del gobierno digital, mejora la calidad de servicio. Además, a opinión de los entrevistados de la entidad de salud, indican que las políticas del gobierno digital están implementándose progresivamente, mientras que los entrevistados de la entidad de justicia las políticas del gobierno digital ya se están implementando de manera efectiva, con opiniones divergentes por parte de los usuarios externos de ambas entidades del estado.

Palabras clave: Gobierno digital, Calidad de servicio, TIC's, Blockchain, Valor público, Sociedad digital, Brecha digital.

Abstract

The present research work has been framed in the line of investigation of reform and modernization of the State. In this sense, the objective was to identify the main characteristics of digital government in the quality of service of State entities in the city of Huaraz, year 2022. In order to publicize the above, our research work was developed by Through the qualitative approach, applied type, the design of our research was carried out through case studies, descriptive - explanatory class; hermeneutic method that allowed us to perform the interpretation and analysis of the current problematic reality that befalls us between the digital government and its influence on the quality of service offered to citizens, the study scenario was the entity of health and the justice entity; Regarding the participants, thanks to their knowledge, experiences and perspectives, 6 state servants were chosen; of which 3 belong to a health entity and the other 3 to a justified entity; then we chose 6 external users, of which 3 are external users of the health entity and the other 3 are external users of the justice entity; Observation and interview techniques were used to collect data, the main results showed that due to the recent pandemic it has been promoted and is moving towards a digital government and in this way improve the quality of service offered by State entities. . Based on the triangulation process with all the information that was collected, it is concluded that, the greater the existence and evidence of digital government, the better the quality of service. In addition, in the opinion of the interviewees from the health entity, they indicate that the digital government policies are being implemented progressively, while the interviewees from the justice entity, the digital government policies are already being implemented effectively, with divergent opinions by part of the external users of both state entities.

Keywords: Digital government, quality of service, ICTs, blockchain, public value, digital society, digital divide.

I. Introducción

Hoy en día debido a la globalización en que vivimos, se necesita cada vez más generar valores que sean diferenciados y que ayuden a las entidades del estado a implementar ventajas más competitivas, para satisfacer con calidad las necesidades de los ciudadanos; actualmente vivimos tiempos muy atípicos y con cambios repentinos; donde la adaptación a los cambios y la superación de paradigmas es una constante, pero a la vez una de las fortalezas que tienen las personas y las sociedades es adaptarse a las nuevas tendencias; al transcurrir el tiempo somos conscientes que las necesidades de los ciudadanos son más amplias; la política pública de modernización del Estado apunta a que nuestro aparato estatal sea más eficiente y por ende obtener alto valor público, que brinde bienes y servicios de calidad para toda la población. Una de las bondades y virtudes que ofrecen las TIC's, es la automatización de la gestión pública, esto dará origen a un gobierno digital; un ejemplo para el mundo en el plano internacional es lo que viene haciendo el país de Estonia, el cual viene trabajando en el tema de gobierno digital hace más de 20 años y sigue en constante mejora; evidenciado durante dos décadas, que es vital cambiar la mentalidad de las personas, este cambio puede darse muy rápido desde la vista del gobierno; pero desde la visión de la población es arduo el cambio y demanda tiempo, esto debido a sus tradiciones o costumbres; es por ello que la cultura y la mentalidad son lo más importante para construir una sociedad digital; debemos plasmar al país de Estonia, donde todo se puede hacer en línea; como casarse, declarar impuestos; abrir un negocio; sin necesidad de estar presente en el país; la clave es construir una sociedad digital, dando un número único de identidad a toda la población, lo cual sería su nombre digital, ello sería público, esto se uniría a todas las bases de datos de las identidades públicas, para experimentar la gobernanza en línea; lo cual en pocos minutos el gobierno puede tratar amplias agendas; la idea es crear un estándar unificado para todas las entidades del estado, para intercambiar datos a través de ese protocolo; las cuales estarían unidos por diferentes servidores en todo el país; donde la comunicación será segura y constante; haciendo seguimiento frecuente de las necesidades de todo ciudadano, gracias a una sociedad digital base para un gobierno digital.

En el Perú a consecuencia de la pandemia actual, nos hemos dado cuenta que la gestión del Estado y la gobernabilidad son actividades fundamentales que no pueden parar, suceda lo que suceda, debido a ello se ha pasado de las actividades tradicionales a actividades remotas, realizadas desde las casas de los servidores del estado; debido al distanciamiento social que hemos vivido, se ha activado el tema digital como una manera no solamente de hacer gobierno, sino de hacer empresa; la agenda digital peruana se ha visto impulsada y como consecuencia de esto se da una situación interesante; porque hace muchos años se viene tratando de hacer más fácil la vida del ciudadano para realizar trámites o pedir información a cualquier ente del gobierno; además el gobierno digital va estar vinculado de manera directa con el tema de la participación ciudadana, por ley se establece que los ciudadanos pueden participar en las actividades del gobierno aportando para una implementación de políticas públicas que realmente cumplan con los objetivos establecidos; esta voz del pueblo será continuamente más apreciada y escuchada gracias a las TIC's, lastimosamente no se está llevando el ritmo esperado; es por ello que se debe trabajar para el uso frecuente de las TIC's, y esta gran tarea recae en el gobierno peruano de turno, esta transformación digital debe estar enfocado en las personas que aún no viven este impacto; en el año del Bicentenario de nuestro país se debe dar el inicio a este gran cambio; siguiendo con lo establecido por la secretaria de gobierno digital, tratando de avanzar; es cierto que aún persiste la brecha digital pero se debe trabajar para acortarlas; el Perú no debe ser ajeno a ello ya que otros países ya iniciaron con este cambio como es el caso de los países vecinos de Colombia y Bolivia; inicialmente será difícil pero debemos que adaptarnos a los cambios y la historia nos avala; ya que la fortaleza de todo Peruano es no quedarse atrás con las nuevas tendencias; porque ya lo estamos viviendo; el futuro se nos adelantó.

Por lo expresado con anterioridad; nuestro enunciado del problema de investigación será el siguiente: ¿Cuáles son las principales características que debe tener el gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022?.

El presente trabajo de investigación se Justifica con la importancia de dar a conocer y documentar como se viene impulsado en las entidades el gobierno digital para mejorar la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía, de acuerdo a nuestros objetivos establecidos se va a encaminar en dar soluciones a los problemas que se ha identificado, para que de esta manera se pueda cumplir ampliamente con lo que demanda la política nacional de modernización del Estado.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022. Dentro de nuestros objetivos específicos hemos establecido: Describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

Se sustentó que nuestra hipótesis general sería si la implementación de un gobierno digital va a mejorar de manera efectiva la calidad de servicio en las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz en el año 2022. Dentro de nuestras hipótesis específicas hemos considerado que: La interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales va mejorar significativamente la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. La transformación organizativa interna va influir elevando la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) va mejorar la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Para poder desarrollar los antecedentes se tomados como referencias trabajos realizados previamente de campo y teóricos, se consideró también algunas tesis académicas, y otros trabajos de investigación acerca del tema, de tal manera exista un sustento con hechos que son relevantes y ligados al problema que se tuvo que emprender en nuestro trabajo de investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

A nivel internacional, García y García (2020), en la tesis *transición de gobierno electrónico a gobierno digital un estudio de la política nacional de explotación de datos (Big Data) en el municipio de Valledupar en Colombia*, tuvo como objetivo estudiar la transformación de gobierno electrónico a un gobierno digital, para poder dar el cumplimiento de política nacional de aprovechamiento de datos (Big Data) en la municipalidad de Valledupar; para esto se aplicó y diseñó una metodología del tipo descriptivo-exploratorio, diseño cualitativo; basada en la revisión de literatura, llegando a la conclusión que de acuerdo con la era digital y el conocimiento de una sociedad moderna que va en aumento; es necesario el uso de nuevos recursos de información y comunicación tales como el caso de la Big Data, el cual es usado en diferentes sectores de aquella sociedad que están en desarrollo evolutivo y demandan un alto rendimiento productivo. La Implantación de un gobierno electrónico busca el uso de herramientas tecnológicas que van a permitir la interacción entre ciudadanos, empresas y el Estado; para aumentar la participación ciudadana en los foros, planes de acción y realizar muchas transacciones de manera virtual, buscando que la digitalización esté cerca a todos en el municipio de Valledupar en Colombia; a partir de esto se afirma que aquella investigación aporta de manera significativa en cuanto respecta a la interactividad continua que va existir entre los ciudadanos y las entidades de Estado para minimizar los tiempos de espera y que se va afianzar en la calidad de servicio por parte de las diferentes entidades del Estado.

También tenemos a Luna (2019), con la tesis *evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*, tuvo como objetivo de reinventar aquellos servicios que son ofrecidos por la administración pública, ubicando a la ciudadanía en el centro; para ello se aplicó y diseñó una metodología de tipo cualitativo, diseño no experimental, concluyendo que el gobierno digital (GD), es una transformación de paradigma que existe en la gestión gubernamental, la cual es posible gracias a la utilización intensificada de las TIC's, enfocados a la gestión, planificación y administración, como una forma nueva de gobierno, teniendo como objetivo dar mejoras a los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones aumentando la transparencia y la participación ciudadana en el Estado de México. A partir de ello se pudo confirmar que dicha investigación respalda que la razón de ser de las entidades públicas es el ciudadano, es por ello que se le debe de dar la importancia y prioridad necesaria para satisfacer sus necesidades.

Se consideró también incluir a Pineda y Giovanni (2020), con la tesis *gestión tecnológica y desarrollo profesional docente en la unidad educativa fiscal Alejo Lascano Bahamonde, Ecuador, 2020*. Tuvo como objetivo determinar un vínculo importante entre la gestión tecnológica y desarrollo profesional docente en la unidad educativa fiscal Alejo Lascano Bahamonde, Ecuador, 2020; para esto aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, correlacional, diseño no experimental, concluyendo que la gestión de las tecnologías tienen una alta relación con el desarrollo profesional de los servidores del Estado, ya que estarán en constantes actualizaciones y capacitaciones para el uso óptimo de estas herramientas tecnológicas las cuales son dinámicas en el tiempo, en Ecuador. Gracias a esta investigación queda confirmado de que las herramientas tecnológicas ayudan de manera significativa en aumentar las capacidades de los servidores del Estado para poder realizar sus actividades o funciones de manera más eficiente.

También hemos considerado a Padilla (2021), con su trabajo estudio de caso del país de Estonia, *un acercamiento del impacto implementación de la tecnología Blockchain*. La cual tuvo como objetivo abordar un estudio de caso desde el cual

se buscó validar a el país de Estonia como referente en la implantación de la mencionada tecnología y cómo se pueden tomar algunos aprendizajes en este accionar, para guiar en la toma de decisiones y dar los próximos pasos para el ecosistema tecnológico en Colombia; esta técnica se alinea con la investigación cualitativa, ya que recolecta evidencia en forma de archivo; analiza la evidencia sobre el caso de estudio, definiendo categorías que para el caso se relacionan con la regulación para la implementación de esta tecnología y los avances realizados; finalmente se realizó un reporte final del caso de estudio llegando a la conclusión conceptualizar a los usuarios (ciudadanos) como generadores y poseedores de los datos, podría ser clave para el Colombia, habilitando consigo un reconocimiento inclusivo y participativo de los ciudadanos, brindándoles la seguridad para interactuar en el mundo de internet y para participar en éste de manera informada; avanzando hacia la confianza y la transparencia. Este caso de estudio nos brinda un valioso aporte ya que menciona al país de Estonia como uno de los pioneros de implantar el gobierno digital lo cual ha optado por la tecnología Blockchain como una estrategia de desarrollo utilizando de manera efectiva aquellos recursos para dar cumplimiento con los objetivos de desarrollo sostenible con altos estándares internacionales para la agilización de procesos por parte del estado.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, consideramos a Guillen y Rosa (2020), con la tesis *gobierno electrónico y gestión de tesorería en la administración central del ministerio de salud, Lima año 2020*. El cual tuvo como objetivo que un gobierno electrónico busca incentivar el uso intensificado de las TIC, con la finalidad de ser el soporte a todos los procesos tales son la planificación, la producción y la gestión de las entidades públicas, para que permita mejorar su performance al servicio del ciudadano. En su trabajo aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, correlacional y diseño no experimental, arribando a la conclusión de que existe una alta relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del área de tesorería de la administración central del Ministerio de Salud, además indica que a un alto uso del Gobierno Electrónico existirá una mayor eficiencia en las actividades y transacciones en esta área en mención en la ciudad de Lima. Afirmando que dicha investigación brinda el soporte necesario para una sólida relación entre un gobierno

electrónico y una gestión administrativa que dará como resultado actividades más eficientes, y por ende mejorar la calidad ofrecida a los usuarios.

También se tiene a Simón (2018), con su trabajo de tesis, *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública del gobierno local del distrito de Yanacancha, Pasco, 2016*. El cual tuvo como objetivo determinar los factores del gobierno electrónico que inciden en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha 2016, con el propósito de proponer un plan estratégico de gobierno electrónico; para este trabajo aplicó y diseñó una metodología de tipo cualitativo y cuantitativo descriptivo de manera correlacional causal, un diseño no experimental, de manera transversal., llegando a la conclusión que se ha comprobado una influencia muy importante entre el gobierno electrónico y la gestión pública del gobierno local del distrito de Yanacancha, Pasco; con este trabajo se reafirma que el gobierno electrónico tiene gran incidencia sobre la gestión pública para poder modernizarla y hacerla más ágil.

Se consideró a Vásquez (2021), con la tesis *gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021*. En este trabajo considero como objetivo determinar el vínculo existente entre gestión por procesos y un gobierno digital específicamente en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021; para su trabajo aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, debido a que está dentro de los estudios de investigación descriptiva, el diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva y correlacional. Llegando a la conclusión que el nivel en que se desarrolla el gobierno digital va depender de manera muy relevante en la gestión por procesos y es preciso que los agentes estén comprometidos en todos los eslabones que conforman la cadena de valor público, gracias a este trabajo podemos afirmar que dicha investigación respalda a que la existencia de una estructura organizacional debe ser diseñada de acuerdo a los alineamientos que demanda el gobierno digital para poder generar valor público.

Adicionalmente se tiene a Marina (2019), con la tesis, *percepción de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Lima Metropolitana*. Dicho trabajo tuvo como objetivo brindar el análisis con respecto a

la apreciación de la calidad del servicio en la satisfacción de un cliente o usuario en una entidad bancaria en la ciudad capital de Lima Metropolitana. Para este trabajo se aplicó y diseñó una metodología de enfoque cualitativo, nivel exploratorio no experimental, método inductivo donde en primer lugar se va a explorar y describir para posteriormente se pueda generar conjeturas teóricas, llegando a la conclusión de que el nivel de la confianza va tener una relación directamente proporcional a como se percibe la calidad de servicio que va tener el cliente, además se pudo concluir que mientras esté más cerca el funcionario al cliente se va a generar valor lo cual es base para relaciones a corto y largo plazo, gracias a esta investigación podemos clarificar que mientras se tenga interacción continua con un funcionario esta va generar valor y mucha confianza lo cual es clave para poder ofrecer un servicio de calidad lo cual es fundamental en un gobierno digital.

2.1.3 Antecedentes Locales

En el ámbito local, tenemos a Reyes y Sánchez (2020), con la tesis *el gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, Ancash, 2020*. Donde tuvieron como objetivo realizar el análisis de la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia del gobierno local del distrito de Marcará, Ancash, 2020. En la cual se aplicó y diseñó una metodología de tipo cualitativo, diseño estudio casos, llegando a la conclusión de la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad de Marcará, Ancash, se encuentra en un nivel muy bajo, ya que el portal web no viene funcionando hace muchos meses atrás; y a consecuencia de ello no se brinda a la población una información actualizada con respecto a la gestión de transparencia y el gasto público, y por ende ningún tipo de transacción debido a temas de reestructuración; podemos afirmar que dicha investigación brinda el soporte necesario para mencionar que la inexistencia de un gobierno electrónico estará reflejado en la escasa información y falta de transparencia en cuanto respecta a la ejecución del gasto público lo cual contribuye a fortalecer temas de corrupción lo cual va en perjuicio de la población y brinda el aumento de la desconfianza en la entidad estatal.

2.2 Teorías generales

El presente trabajo de investigación está sustentado en las siguientes teorías: Según Stowers (1999) Gil, Gault y Luna (2010); mencionan que las TIC's han transformado la forma de realizar gobierno; esto se va iniciar en la década pasada de los años 80, cuando se puso a disposición las PC, como herramienta de trabajo para los funcionarios para realizar los diferentes procesos; sumado a ello la Internet se puede considerar un paso más a este proceso de transformación en las labores públicas; de esta manera se cambiaría las estrategias de comunicación y se mejoraba los servicios entre la parte interna del gobierno y el ciudadano con un enfoque de interacción.

Según Gant y Johnson (2002); el portal de un gobierno, debe ser comprendido como una puerta de acceso la cual se encuentra integrada al sitio web del gobierno del estado, el cual va proveer tanto a las entidades que son externas como al personal que trabaja en el gobierno un punto único de acceso online a todos los recursos e información actualizada del Estado. Dichos procesos de cambio y adaptación van a responder; a manera de ejemplo, al ofrecimiento de servicios nuevos o también a la implementación de recursos nuevos para que se pueda facilitar las actividades de los funcionarios. Hay diferentes teorías que brindan explicación de la relación entre el uso de TIC'S y un cambio organizacional o en una institución, algunas pueden ser el determinismo tecnológico, las perspectivas entre actores-rationales, el tema del incrementalismo, el análisis de los sistemas, las perspectivas existentes entre los individuos y de un grupo, la teoría de la estructuración, la teoría de sistemas socio-técnicos y la teoría de una promulgación tecnológica. Dichas teorías podrán ser de gran utilidad para hacer más entendible los determinantes de los niveles de funcionalidad de los portales del estado y que nos ayude a identificar acerca de los determinantes de éxito de las iniciativas de un gobierno digital.

Según Ndou (2004); las TIC's han promovido durante los últimos años una serie de grandes cambios dentro de las organizaciones estatales; las cuales han ayudado a una transformación de manera interna (eficiencia), transformación externa (transparencia) y de manera relacional (relaciones con los ciudadanos). Los

portales del gobierno son un claro ejemplo de la aplicación del Gobierno Digital, su desarrollo su constante actualización se debe a la demanda de los ciudadanos por recibir un servicio de calidad la cual es comparada con las del sector privado que ofrecen calidad en sus servicios.

En el marco normativo, nuestra investigación está amparada por la Ley N.º 27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado, en la cual se puede interpretar que, con finalidad de acrecentar la gestión pública en el Estado Peruano, a este se le va a declarar en evolución de modernización; abarcando sus diversas instancias, dependencias, organizaciones y procedimientos; para poder edificar un estado democrático y descentralizado al servicio de todos los ciudadanos. Con este marco legal se establece que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública involucra una evolución de enfoques y prácticas de gestión para brindar servicios y bienes de calidad; y esta calidad se verá reflejada por la capacidad de cumplir y satisfacer con las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos. Según el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, con fecha 09 de enero del 2013, donde se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, esta política de Modernización apuesta a consolidar una gestión pública moderna, lo cual significa una gestión orientada a resultados al servicio de nuestros ciudadanos; el cual debe ser eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente que siempre rinde cuentas). Un estado con todos estos atributos mencionados será idóneo de garantizar a todos los ciudadanos el acceso a los bienes y servicios públicos de alta calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente, provocando de esta manera la reducción de brechas sociales y económicas en beneficio para el desarrollo de nuestro país. Además, con Resolución Ministerial N.º 125-2013-PCM, con fecha 18 de Mayo del 2013, se aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. Donde nos dice que esta implementación debe ser aplicada a todas las entidades que ejercen la Administración Pública, y para dicho fin deben destinar y adecuar su presupuesto y sus planes para la consolidación de todo lo establecido en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual está enmarcada a resultados al servicio del ciudadano en los tres niveles de gobierno y entre sus sistemas funcionales, sistemas administrativos y sus entidades públicas. PCM (2013).

2.3 Enfoques conceptuales

Gobierno digital. Según la OECD (2019); viene a ser el uso de manera estratégica de las tecnologías digitales y datos en temas de la administración pública para que se pueda dar la generación de valor público. Ello se sustenta en un ecosistema el cual estará compuesto por actores pertenecientes al sector público, ciudadanos (usuarios) y otros interesados, quienes van apoyar en la implementación de iniciativas y las acciones respectivas de diseño, la creación de servicios digitales y sus contenidos, de esta manera se estará asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos (usuarios) y las personas en el entorno digital. También va comprender el conjunto de principios, las políticas, las normas, los procedimientos, las técnicas e instrumentos que son utilizados por las entidades de administración pública en temas de la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para que se pueda realizar la digitalización de los procesos, los datos, los contenidos y servicios digitales de gran valor para los ciudadanos.

Rock Content (2019); el gobierno digital se entiende como aquella modernización del Estado a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). Una adecuada y eficiente inversión realizada para el gobierno digital va a radicar en el retorno que se dará en términos de valor público al ciudadano. Un gobierno tecnológico es mucho más que simplemente sea que el servicio gubernamental sea de manera digital, por lo contrario, es dar mejora continua a la gestión interna de la administración pública para que se pueda brindar un servicio de calidad, un acceso fácil a la información, el aseguramiento de la transparencia dentro del gobierno para que se pueda aumentar la confianza pública y de esta manera poder fortalecer la participación ciudadana.

Goberna (2017); El gobierno digital es el empleo óptimo de los canales electrónicos de comunicación para que se pueda empoderar y mejorar la satisfacción de todos los ciudadanos los cuales buscan una prestación de servicios públicos para que se pueda mejorar la competitividad, forjar nuevos niveles de empoderamientos y confianza para poder incrementar la productividad en todos los servicios públicos. Además, un gobierno digital va buscar abarcar toda la gama de digitalización, iniciando desde la digitalización a nivel básico de los servicios públicos hasta su

infraestructura digital, la gobernanza y los procesos, incluyendo la transformación de front y back office que es necesaria para la entrega del nuevo paradigma de servicios. El gobierno digital se basa en los siguientes pilares los cuales son: Confianza (Transparencia, empoderamiento), bienestar (Mejor servicio, competitividad, valor público, misión de gobierno) e inteligencia (Eficiencia, toma de decisiones, desde los datos, diseño de políticas basadas en evidencia, uso de las TIC). El gobierno digital va representar aquella oportunidad en la cual se va incrementar el bienestar de todos los ciudadanos, fortificando la confianza pública desde un Estado que cada vez será más cercano e inteligente, gracias al uso de las TIC.

Definición propia: El Gobierno digital, es el medio por el cual se busca modernizar la gestión pública a través del uso y ventajas de las TIC's, para que las organizaciones estatales sean más dinámicas en todos sus procesos en el cumplimiento de sus objetivos en beneficio de los usuarios; gracias a uso de las TIC's, se busca obtener mayor control y transparencia en la ejecución de los presupuestos lo cual se verá reflejado en el desarrollo y satisfacción de nuestros ciudadanos.

En el marco conceptual se detalla que el Blockchain, o cadena de bloques, viene a ser un tipo de base de datos en el cual los registros de información van ser estructuras en bloques digitales descentralizados que son verificados según consensos. Como lo referencia la Unión Europea (2019).

Calidad de servicios. Alcaraz y Martínez (2012); Es brindar garantías en la atención y cuando esto se da, nos vamos a transformar en una organización eficaz, debido a que vamos a presentar ambas cláusulas que son irremplazables las cuales son de interrogar y atender, la organización siempre debe estar en pie ya que también son integrantes de ello y en conjunto va tener un gran papel fundamental para mejorar los tales resultados que se necesita, sobresaliendo la capacidad de nuestros colaboradores. Las características de medición de la calidad del servicio en un producto, es más sencillo de verlo, ya que se tiene el concepto como tangibles y el gran problema que existe de esto es cuando se hace desde la

perspectiva de las personas, esto va depender mucho de cómo lo van apreciar siendo bueno o malo, ya que se sobrepone mucho en la manera de cómo fue atendido desde el momento cero, es decir desde que percibió los olores, lo visual etc. Se debe tener claro e identificado a nuestro público objetivo, ya que al saber solo nos podremos enfocar y concentrar en un público determinado con mayor exactitud.

García (2018); la calidad del servicio viene a ser aquel acondicionamiento entre las necesidades del consumidor, mientras más adecuado sea el servicio habrá más calidad, y menos adecuado obviamente la calidad será menor, esto va jugar con el ambiente donde se brindan dichos servicios, la desigualdad existente entre la probabilidad o el deseo de los consumidores y aquella percepción de anhelar u obtener un servicio óptimo, hará que exista la diferencia de cómo es asumida una necesidad y el deseo de cada persona de acuerdo a sus percepciones y según sea atendido con dicho servicio. Existen clientes que viven con las experiencias pasadas, a partir de ello se darán dos grandes variables según sea el precio y la calidad, ya que este último es será perceptible y rentable para la compañía, ya que, si se aprecian incrementos en ganancias en forma de atención, la organización entera que ello ayuda en un crecimiento en la rentabilidad.

Berry et al (1993); Se pueden entender que la calidad de servicio es aquella amplitud de la discrepancia o la diferencia que va existir entre las expectativas o los deseos de los clientes y sus diferentes percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Vértice (2008); La calidad de servicio es conseguir un nivel de perfección al instante de que se satisface una demanda o necesidades de un determinado grupo de usuarios y que su conformidad va mantener el nivel de perfección en todo ámbito, garantizando la calidad de los servicios prestados. La calidad de Servicio es también el grado de excelencia que una organización se ha interpuesto como meta para satisfacer a los usuarios que son relevantes para medir la calidad del servicio.

Definición propia: La Calidad de Servicio es sobrepasar las expectativas del usuario que demanda una necesidad en ser atendida, es el esfuerzo continuo de la organización por mantener el status que lo diferencia de sus similares, ello demanda estar pendiente de las necesidades de los usuarios en todo lugar y tiempo, trabajando de manera proactiva adelantándose a los hechos para mantener y cuidar su prestigio.

Administración pública, está integrado por el conjunto de órganos que pertenecen al sector público, los cuales tienen la tarea de gestionar y administrar los recursos del estado, los principales elementos que lo identifican es la existencia del recurso humano, en el cual es vínculo medio que va dar enlace al gobierno y a la ciudadanía, a ellos se les llama funcionarios, servidores públicos o personal administrativo. Luego está el otro elemento que es el manejo de tributos, en la forma de impuestos, tasas, aranceles, etc. Que tienen su origen en los sectores económicos y la ciudadanía, además puede distinguirse aspectos adicionales que vienen a ser el fin y el objetivo; los cuales al concretarse da como resultado la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Además, se puede mencionar que, con el avance tecnológico, la administración pública está cada día más informatizada, y esto da pase a la administración pública electrónica. Manuel Fortún M., (2019).

Valor público, es aquello que se logra cuando el gestor llega a alcanzar los altos niveles de satisfacción de la ciudadanía, a través del uso eficiente de los recursos del estado, tales como: humanos, logísticos y financieros, con un vínculo de constante diálogo y negociación, en las cuales se dan las propuestas de que los servidores públicos sean innovadores y siempre piensen en las verdades necesidades y falencias de los ciudadanos utilizando la eficiencia y la eficacia en todos sus altos niveles, para poder generar el máximo beneficio de valor para los ciudadanos con la cantidad de la asignación de recursos. Por ello se debe identificar las necesidades, teniendo en cuenta las respuestas de la ciudadanía, contar con los respectivos recursos económicos y financieros, la inexistencia de trabas políticas, involucrando a los actores políticos y a la ciudadanía para ser sostenibles en el tiempo. Moore, (1998).

Automatización de procesos, va a consistir en que las tareas o actividades van a ser optimizadas a través del uso de un determinado software; con ello se va a reflejar procesos más eficientes, se van a reducir los costos en los procesos, así como sus tiempos de ejecución; generalmente las actividades manuales y repetitivas y fáciles de realizar son objeto de ser automatizados; las actividades que son dinámicas o analíticas excesivamente avanzadas no serán objeto de automatización. La automatización de procesos también se le reconoce como sinónimo de eficiencia en el aspecto económico, pero al pasar del tiempo irá extinguiendo personal y profesiones. A nivel de la historia se puede mencionar que va en paralelo con el progreso tecnológico que es imparable. Llamas J, (2020)

Sociedad digital, son aquellas personas que son capaces de utilizar las TIC's, en diferentes dispositivos para fines de empleo y para la vida cotidiana. El uso constante y la expansión de las tecnologías digitales, han cambiado la forma de que estas personas estén conectados, de estar en comunicación y que puedan relacionarse entre sí, sobre todo en el ámbito laboral y económico, en la forma de gestionar los servicios públicos y la forma de acceder a ellos; estas personas van a tener a disposición mucha información y base de datos; para diversos fines; estas tecnologías digitales han permitido también la construcción del conocimiento en aulas presenciales o virtuales, las formas de conocer y recortar problemas en diferentes campos, todo ello va a dar paso a la formación de una sociedad digital. ITU, (2018).

Elementos Conceptuales, desde la perspectiva de la tecnología, el gobierno digital (GD), es aquella capacidad que nos pueden ofrecer las TIC's, para poder desarrollar, ofrecer información y servicios hacia el público, esto a través del internet. Desde la perspectiva del gobierno, el GD, es aquel medio que busca modernizar la gestión pública gracias al uso de las TIC's, en la búsqueda de mejores prácticas, un alto control, transparencia y agilidad, para que en conjunto se brinde una mejor prestación de servicios a nuestro país. Desde la perspectiva de los usuarios, el GD, es aquella oportunidad en la cual se puede acceder y participar de manera constante y activa en los servicios públicos, de forma más flexible, y sin la necesidad de acudir a las dependencias del Estado. Además, trae consigo más

información, puntualidad y una atención vigente a toda hora. Un gobierno digital (GD), es aquel gobierno que va utilizar las TIC's, para que pueda transformar sus relaciones internas y externas. Al hacer uso de las TIC's el gobierno no va alternar de ninguna forma sus funciones básicas, o su obligación de ser transparente, legítimo y útil. Las aplicaciones creadas por el GD, van aumentar las expectativas de los desempeños y su resultado por parte de las sociedades. Etapas de la presencia en la web: Presencia Emergente, Información limitada y de forma estática. Presencia Mejorada, A través de los servicios en línea existirán mejoras como la inclusión de bases de datos y las fuentes de información en estado actualizado tales como, leyes, políticas, etc. Presencia Interactiva: Se puede interactuar, y se dará la existencia de utilidades de audio video, firma electrónica, seguridad. Presencia Transaccional, los usuarios que accedan pueden realizar diferentes transacciones en línea como pagar impuestos. Presencia Interconectada, una gran red interconectada de servicios públicos con la capacidad de entregar información y diversos servicios al ciudadano, en constante retroalimentación hacia el gobierno. Bonnefoy, (2005).

Normativas, son las normas recientes que van establecer las disposiciones sobre aquellas condiciones, requisitos y el manejo y uso de las TIC's y medios digitales en los procedimientos administrativos que se desarrollan por las respectivas entidades públicas, tales como el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, en ella se establece el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. PCM. (2021).

Directiva que establece los lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales Directiva N.º 001-2021-PCM/SGD, elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital. En la cual se establece los respectivos lineamientos para que se pueda dar la conversión de manera integral los procedimientos administrativos a las plataformas o servicios digitales, que de acuerdo al D.L. N.º 1497 establece medidas que contribuyan a aminorar el impacto en nuestra economía debido por la emergencia sanitaria. PCM. (2021).

Servicios públicos, es aquella actividad la cual tiene por finalidad de satisfacer uniformemente y continuamente una necesidad de aspecto general, debido a que es un derecho ordinario a través de la administración pública y por la autoridad competente, en beneficio de todo ciudadano. El servicio público al tratarse de una actividad de gran importancia, va tratar de satisfacer las diferentes necesidades públicas de carácter general por parte de Estado o gobiernos locales. El servicio universal es similar en equivalencia al de servicio público, sea impropio o de manera virtual, debido a que en ambos temas se va tratar de satisfacer necesidades individuales similares. Fernández J. (2010).

Gestión por Resultados, la gestión pública para resultados, viene a ser aquel proceso de gestión estratégicas, técnico y político, en la cual la gestión toma como punto de inicio el vínculo formal que existe entre la sociedad y el gobierno, en donde ambas partes se ponen de acuerdo en alcanzar resultados concretos para poder crear valor público, desde la perspectiva de la gestión, lo que se busca es aumentar e incrementar la eficacia y los impactos de las políticas establecidas por el sector público a consecuencia de una alta responsabilidad de los servidores públicos en sus resultados de tu desempeño en su gestión. La gestión por resultados va dar sus inicios en los países desarrollados, para que pueda hacer frente a las crisis financieras y fiscales y de esta manera mantener su nivel de desarrollo ya concretizado, caso contrario en los países en vía de desarrollo el objetivo es tratar de apresurar este paso para poder alcanzar un nivel de desarrollo que sea mayor. CIDE-Centro CLEAR, (2013).

Reingeniería, la reingeniería de procesos se entiende como una nueva visión de administrar de la mejor forma los procesos y obviando las funciones. Para poder llevarlo al aspecto práctico la organización se debe de comprometer de rediseñar todos los procesos involucrados, en vez de realizar pequeñas modificaciones o cambios para poder realizar la mejorar constante y continua. De esta manera la reingeniería de procesos va implicar a que la entidad o empresa realice un cambio desde sus raíces en sus procesos, para poder alcanzar altos estándares, de esta manera tendrá que cambiar su estructura organizacional, sus sistemas de operaciones y sus políticas. para que la reingeniería de procesos tenga resultados

positivos y efectivos se va necesitar del apoyo de los altos directivos de primer nivel, ellos son quienes tienen que liderar este proceso, estableciendo como objetivo fundamental a la reingeniería de procesos para crear valor para los usuarios o clientes, es por ese motivo que la atención va ir enfocado en los procesos más no en las funciones. Quiroa M., (2021).

Transacciones simplificadas, es un sistema de información que ha sido diseñado específicamente para recolectar, modificar, almacenar y recuperar todo tipo de información que va ser el resultado de las transacciones con mínimas secuencias de pasos en una organización, estas transacciones, procesos o eventos se generan o realizan modificaciones con la información las cuales se encuentran almacenados en un sistema de información, los sistemas transaccionales simplificados se usan para realizar transferencia de datos en pocas fases de procesos, tales como intercambio de información entre personas, transferencias entre cuentas bancarias y van a poseer características tales como: Confiables, veloces, inflexibles; además poseen ventajas como: Agilizar y automatizar los procesos realizados por las entidades, Almacenar gran cantidad de información, gestionar bases de datos, transformar tareas arduas y complejas para las personas en actividades más sencillas. Diccionario de informática y tecnología, (2012).

Brecha digital, hace referencia al acceso y conocimiento del uso de las TIC's. se va determinar de acuerdo a diferentes aspectos y criterios, tales como: Geográficos, económicos, edad, género y grupos sociales; por lo general se puede diferenciar entre primera y segunda brecha digital, la primera brecha digital se refiere a la diferencia que existe en el acceso a las TIC's. y por lado se comprende a la segunda brecha digital la que mantiene relación con los temas de habilidades de poder comprender y usar estas nuevas tecnologías por lado de la población que si tiene acceso a estas tecnologías; con el avance de una sociedad digital, se va apreciando que estas brechas digitales se están cerrando, caso contrario en otros lugares se ha incrementado, tal es el caso de la existencia de la brecha digital por temas económicos y de lugares alejados o aislados. Otras de las causas de su existencia es la desigualdad económica que existe entre países. El alto costo para poder adoptar las TIC's, permite que sea difícil su uso en los países menos

desarrollados, las cuales priorizan más el aspecto de la supervivencia diaria. Otro aspecto es la existencia de la brecha digital geográfica, ya que hay lugares que debido a su accidentada ubicación hace difícil que se pueda acceder a las infraestructuras para poseer adecuados servicios de las TIC's, este aspecto aún persiste sobre todo en zonas rurales donde la cobertura del internet es nula o es limitado, a comparación de lugares urbanos que hay opciones de acceder a estos servicios desde el hogar, bibliotecas, colegios y zonas wifi. Grupo Atico34, (2021).

Números únicos de ciudadanos, los Números únicos de ciudadanos es un identificador digital, que se le asigna a toda persona desde el momento que nace, a partir de ese instante este identificador será clave ya que gracias a ello le podrá permitir operar y realizar diferentes procesos en todos los aspectos de la vida cotidiana de esa persona. Esta versión ya se viene utilizando en el país de Estonia que es un país del futuro, la finalidad de este código brindar un fácil acceso desde cualquier lugar del mundo a todos los servicios que brinda la entidad de su gobierno y del sector privado. O'kuinghttons, (2017).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, debe brindar calidad la cual es aquella capacidad de un bien o servicio el cual va a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios (ISO 9004-2); lo cual se va convertir en valor público, y esta se va crear cuando las intervenciones públicas van a generar resultados de manera efectiva a las necesidades y expectativas de las personas, todo ello se tiene que orientar a generar altos beneficios a la nuestra sociedad, para dar paso de enfoques funcionales a una determinación de valor público, debemos tener claro la razón de ser de la entidad pública, en función a sus necesidades y las expectativas de las personas o usuarios.

Los conductores de satisfacción, son los elementos que van estar presentes en los bienes y servicios que va dar impacto en la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las personas, van a permitir a la realización de un ranking de las entidades del Estado con un desempeño alto en calidad y su reconocimiento de prácticas positivas, tales como:

El trato profesional durante la atención, que son las acciones, aquella actitud en el momento de brindar o que se entregue un bien o servicio. Va comprender el profesionalismo, la empatía, la igualdad en el trato, el conocimiento.

La información, donde se debe brindar información a través de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno. Se debe permitir una comunicación fluida y transparente. Se debe escuchar lo que tienen que expresar las personas, esto a través del buzón de sugerencias, el libro de reclamaciones, etc.

El tiempo, viene a ser el periodo desde la espera del ciudadano o usuario antes de que sea atendido hasta el momento de que obtenga el resultado de la gestión. También cuenta la cantidad de veces que acudió o tuvo que contactarse con la entidad. En lo cual debe darse el cumplimiento de los plazos establecidos por parte de la entidad del Estado.

Resultado de la gestión, se debe brindar el bien o servicio público de la forma más correcta. Esto inicia desde el primer contacto, hasta que se pueda entregar el bien o servicio. En ello se debe dar la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y la normativa vigente por parte de la entidad pública.

Accesibilidad, es aquella facilidad para poder acceder a los bienes o servicios públicos que necesita o requiere toda persona o usuario. Se debe considerar lo siguiente lo cual es la seguridad integral, una infraestructura adecuada, horarios de atención adecuados pensando en los ciudadanos.

Confianza, esta se refiere al nivel de confianza que va a generar la entidad pública ante las personas o usuarios. Aquí tendrá gran importancia el grado de legitimidad lo cual es el respaldo que tiene la entidad pública para el cumplimiento de sus funciones.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Nuestro trabajo de investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cualitativo, ya que se enfoca en entender y comprender la realidad en su propio contexto, la finalidad es conocer los fenómenos desde la experiencia propia de los sujetos. Se va realizar un estudio para saber de que forma influye el gobierno digital en la calidad de servicios hacia los ciudadanos, se va comprender y sintetizar la información recepcionada para tener conocimiento de la situación vigente.

Según Piza y Beltrán (2019), menciona que el investigador al optar por el método cualitativo de acuerdo a su objeto, sus objetivos y señala que las preguntas del investigador se van a realizar de acuerdo a la dirección del investigador, además el investigador también va ser un instrumento de investigación, en la cual va realizar un análisis global de dicha investigación apoyándose en las referencias teóricas que ha considerado.

3.1.1. Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación será de tipo aplicada, porque se va aprovechar los conocimientos que se ha logrado por la investigación básica o teórica para tener el conocimiento y la solución de los problemas inmediatos. La investigación tecnológica también es una forma de investigación aplicada, a cuál se le conoce también como investigación científica aplicada. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. (2018).

3.1.2. Diseño de investigación: El diseño de nuestra investigación será a través del estudio de casos, para que se pueda comprender las situaciones de los problemas actuales de las entidades del Estado. Clase descriptivo – explicativo; en la cual se va analizar un método hermenéutico que nos permita efectuar la interpretación y el análisis de la actual realidad problemática que nos acontece, constatando los efectos generados en el tiempo entre el gobierno digital y su influencia en la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos.

El estudio de casos, es un método de investigación cualitativo que va estudiar en profundidad un caso para que se pueda entender de manera integral, el caso puede ser una, así como un grupo de personas, también puede ser una colectividad o cierta institución; un hecho, producto, modelo; entre otros más. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. (2018).

Método hermenéutico, se centra cuando el objeto que se va a estudiar va estar conformado por textos, La hermenéutica va ofrecer la alternativa para las investigaciones que van estar centradas en la interpretación de los textos. La misma va implicar un proceso dialéctico, en donde el investigador va navegar entre partes y en la totalidad del texto para que se pueda lograr la comprensión adecuada del mismo (círculo hermenéutico). Hermida J., (2019).

Nuestro trabajo de investigación se va realizar por intermedio del análisis documental, además se va a realizar entrevistas a los servidores públicos de las entidades del estado y a sus usuarios externos con respecto al gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado, todos estos datos nos van ayudar a conocer la influencia que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Matriz de categorización

Categorías	Subcategorías
Administración pública	Elementos Conceptuales Normativas
Valor público	Servicios públicos Gestión por Resultados
Automatización de procesos	Reingeniería Transacciones simplificadas.
Sociedad digital	Brecha digital Números único de Ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

3.3. Escenario de estudio

Se va elegir como escenario de estudio los ambientes laborales de las entidades públicas; tanto de salud como de justicia, donde se brinda la atención a los usuarios, los cuales buscan satisfacer una necesidad de bien o servicio, se considera idóneo estos lugares ya que ahí se podrá recabar información relevante la cual nos va aportar de manera significativa para el cumplimiento nuestro trabajo de investigación y para nuestro desarrollo profesional. También se contó con el apoyo de expertos para cada una de las subcategorías.

Se debe ter claramente identificado el escenario o el lugar donde se va a realizar el estudio, así también los accesos a este, también las características de los participantes potenciales, así como la disposición de recursos. Monje (2011),

3.4. Participantes

En nuestro proyecto se va tomar como participantes a los servidores públicos de ambas entidades públicas en especial de las áreas administrativas y de las que brindan servicios a los usuarios externos, y por otra parte a los usuarios externos que recurren a satisfacer una necesidad de bien o servicio en una de las determinadas entidades públicas. Ambos participantes serán la fuente principal de información. Se tendrá la participación de 06 servidores del estado de los cuales 3 pertenecen a una entidad de salud y los otros 3 pertenecen a la entidad de justicia; y otra participación de 6 usuarios externos, de los cuales 3 son usuarios externos de la entidad de salud y los otros 3 usuarios externos serán de la entidad de justicia.

Tabla 2

Servidores del estado entrevistados

Cargo	Grado de estudio	Condición
Administrativo	Título profesional	Contratado
Administrativo	Magister	Nombrado
Administrativo	Título profesional	Contratado
Administrativo	Título profesional	Contratado
Asistencial	Título profesional	Contratado
Asistencial	Magister	Nombrado
Administrativo	Doctor	Nombrado
Administrativo	Título profesional	Contratado
Administrativo	Magister	Contratado
Administrativo	Doctor	Nombrado
Administrativo	Título profesional	Contratado
Asistencial	Magister	Nombrado

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se van a utilizar las siguientes técnicas.

Técnica: Observación.

Instrumento: Guía de observación de campo.

Insumos y materiales de registro: Papel y lápiz (formato), cámara digital, cámara de video, grabador de voz, celular, laptop, memoria USB.

Para alcanzar nuestro propósito, se tendrá que definir la realidad como aquella cualidad que es propia de los fenómenos que aceptamos como independientes de nuestra propia expectativa, es decir no podemos hacerlo desaparecer, los fenómenos son reales y estas poseen ciertas características específicas, el hombre de la calle pasa su vida en un mundo que es real, así como su conocimiento. (Peter L. y Berger L., 2003)

Técnica: Entrevista.

Instrumento: Guía de entrevista.

La técnica que vamos emplear para la recolección de la información será a través de la entrevista semiestructura dirigida al personal de las entidades con la finalidad de conseguir una comunicación abierta y óptima; tomando como referencia el objeto de la investigación; por consiguiente se va elaborar preguntas, con el fin de conseguir mayor información por parte de los entrevistados y así conseguir respuestas a las preguntas planteadas, también se va extraer información de documentos y revistas especializadas, científicas, libros electrónicos, opiniones entre otros.

Se tendrá como instrumento de recolección de datos a la guía de entrevista, de forma oral y escrita, dicha información se va a recopilar de manera directa por el investigador por intermedio de las entrevistas a través de cuestionarios las cuales estarán contendrán preguntas abiertas con la finalidad de saber la opinión de los colaboradores a través de sus propias palabras, conocimientos y experiencias.

3.6. Procedimiento

Debemos considerar que nuestra investigación debido al tipo de enfoque el cual es cualitativo, se deberá dar camino libre a la discusión de los criterios que son abordados en este tipo de investigación, se deberá aprender y darle la ampliación necesaria, debemos sumar toda nuestra atención a los movimientos tales como de la evidencia que se va encontrar, que va a pretender definirse como el único estándar de científicidad; deberá de existir la consistencia interna debida entre las preguntas, los objetivos y sus respectivas técnicas; de esta misma forma cada herramienta utilizada se debe conocer sus principios, alcances y limitaciones, se debe tener en claro que nosotros como investigadores vamos a tener la tarea de fortalecer la investigación en los términos de rigor y pertinencia para aquellos problemas de naturaleza social y humana. La auditabilidad se va a ejercer a nuestro trabajo y pensando en ello se debe de constituir procedimientos que tengan como finalidad una interlocución seria y transparente la cual dará gran solides a nuestra investigación cualitativa y de esta manera asegurar la calidad moral con nuestra sociedad adicionando a ello la ética que es una buena ciencia durante todas las etapas de nuestra investigación y que va a contribuir a aumentar alto valor a nuestra investigación. La información se va recolectar gracias a las entrevistas semiestructuradas, para luego dar paso a su respectivo análisis documental y normativo, relacionándolos a las subcategorías para poder realizar la validación de la información que se ha recolectado, posteriormente se va realizar el proceso de triangulación tomando en cuanto los antecedentes y las teorías que se ha considerado, así como las opiniones brindadas por las personas que han entrevistado, vamos analizar cada perspectiva y experiencia, teniendo como base al objetivo general y objetivos específicos, teniendo como resultado el proceso de triangulación.

3.7. Rigor científico

Credibilidad: Se va consolidar gracias a las observaciones, donde el investigador a través de las conversaciones con los participantes de nuestro estudio, se va recolectar la información de lo acontecido y estos vendrán a

ser información verídica de lo que piensan y sienten en relación al fenómeno que se está investigando. Siempre salvaguardando el valor de la veracidad.

Transferibilidad: Esto nos va ayudar a dar origen a la posibilidad de que nuestros resultados se puedan aplicar a otras poblaciones, para darnos cuenta que tanto se ajustan a otras realidades y darnos cuenta que tanto se ajustan a otros contextos, siempre teniendo presente que los lectores de nuestro trabajo serán quienes decidan que nuestros hallazgos puedan transferirse a otros contextos diferentes y para ello vamos a realizar una descripción amplia del lugar y de las características de las personas que están dentro del fenómeno en estudio, siempre pensando en su aplicabilidad.

Dependencia: Vamos a otorgar un alto significado a los hechos o situaciones con la que nos vamos a encontrar para luego puedan ser analizados desde nuestro punto de vista, para luego examinar sus consecuencias.

Confirmabilidad: En ello se va realizar el registro y documentación con respecto al estudio, gracias a ello vamos a poder a tener la disposición de examinar los datos, los cuales nos ayudará a llegar a conclusiones similares o iguales, para ello se va a describir las características de los informantes y porque su elección, los cuales estarán plasmados en el informe, teniendo en claro nuestra neutralidad.

3.8 Método de análisis de datos

En nuestros días podemos mencionar que la investigación cualitativa se caracteriza principalmente por observar las cosas desde un punto de vista de aquellas personas que vienen siendo estudiadas, nuestro trabajo va ser entonces poder entender e interpretar los sucesos que acontecen, estos es una tarea difícil debido a la complejidad de los fenómenos humanos, además nosotros como investigadores no podemos aislarnos de nuestra propia historia, creencias y personalidad, además los datos que se van a registrar en forma de notas escritas durante la observación de las respuestas, será

tratadas como aspectos cualitativos. Se realizará el análisis documental y normativo, los cuales están relacionados a las subcategorías para poder validar la información recolectada.

Método analítico. Este método demanda dar una revisión del fenómeno de la experiencia o caso que se está estudiando, en donde se estudió las diferentes categorías de manera separa y dándole limitaciones para que se pueda recolectar información específica.

Método descriptivo. Se procederá a describir a los fenómenos de la experiencia o caso tal cual como se presenta en el contexto, adicionando información de calidad, atribuyendo comentarios más exactos y datos recientes a la descripción realizada.

Método comparativo. Va consistir en realizar una evaluación y comparaciones de las distintas teorías, así también como de la información importante de publicaciones y artículos en la línea del gobierno digital y su aplicación en las entidades del estado, se dará a conocer nuestro marco teórico para luego erigir los resultados. Piza y Beltrán (2019).

Nuestro proceso de análisis de datos cualitativos se va enmarcar en un proceso dinámico y creativo en la cual nos va permitir extraer el conocimiento existente dentro de un conjunto de datos heterogéneos de manera narrativa o textual. Nuestros datos cualitativos van a provenir de varias fuentes y tendrán los formatos de texto, audio, imagen o video. La realidad actual se encuentra dominado por el Big Data, esto implica que los datos van a representar el activo de gran importancia para las empresas públicas o privadas. La exponenciación de diferentes fuentes de datos de diferentes formatos y su origen será muy habitual el análisis de datos cualitativos la cual demandará de técnicas y herramientas singulares para dicho tratamiento. (Bastis Consultores 2020).

3.9 Aspectos éticos

La ética viene a ser el tipo de saber de aquellos que pretenden dar una orientación a la acción humana en un sentido muy racional en el conjunto de nuestra vida. (Cortina 1994). La ética se ocupa es del uso de nuestra libertad, como nosotros optamos para hacer las cosas y las razones que se tiene para ello, la ética es un saber que pretende orientar a través de pautas basándose de la razón y los buenos argumentos, el porqué de determinados procesos, técnicas que impactos tiene, la ética nos hace reflexionar y cuestionar las razones de realizar algo. Siendo claros en nuestros objetivos teniendo relevancia los aspectos morales, y la sinceridad teniendo un buen fin.

El consentimiento informado, es aquel proceso en la cual la persona va aceptar y ser parte de una investigación, el cual es consciente de los riesgos, beneficios, consecuencias o quizás problemas que puedan suscitarse durante el proceso de desarrollo de la investigación.

La confidencialidad, se dará como garantía al anonimato y la nulidad de poder identificar a los participantes en la investigación y en otros medios de difusión, en este aspecto se dará mucha importancia a la privacidad de nuestros informantes,

El respeto a los derechos humanos, viene a ser un deber de todas las personas, nuestras autoridades en el alcance de sus competencias van a tener la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos los cuales están depositados en cada persona los cuales son fundamentales y enajenables.

La integridad científica, es aquel resultado de la adhesión de valores y las buenas prácticas para que se pueda conducir y sea aplicado a los resultados del quehacer científico, todas las fases de la investigación científica deben ser conducidas teniendo como base los principios de integridad, honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia, responsabilidad y transparencia.

IV. Resultados y discusión

En nuestro trabajo de investigación vamos a presenciar y ser testigos de cómo se realizan las actividades de los funcionarios públicos específicos, vamos estar presentes en el mismo lugar físico donde funciona la entidad del estado, visualizando los hechos y siendo espectadores de cómo se brinda el servicio hacia los usuarios, haciendo énfasis en el tema del gobierno digital y la calidad de servicio, y hasta qué punto se está aplicando la política nacional de modernización de la gestión pública en determinada entidad del estado; de la misma forma se hará lo antes mencionado con los usuarios externos, valorando su opinión de la forma en que como se le satisface una necesidad específica por parte de la entidad pública; en donde para ambos casos lo más relevante se va documentar para posteriormente dicha información se pueda utilizar para realizar el respectivo análisis, teniendo en cuenta nuestros objetivos establecidos.

4.1. Resultados

Posteriormente a la realización de las entrevistas estructuradas, se procedió a presentar los resultados que se obtuvieron, cabe señalar que las entrevistas se aplicaron a los servidores públicos de ambas entidades del estado de la ciudad de Huaraz, así como a sus usuarios externos. Se tuvo que establecer de manera previa categorías y sub categorías, las cuales nos han permitido organizar y analizar la información obtenida a través de las entrevistas, las cuales buscan dar respuesta a los problemas, al objetivo general y objetivos específicos de nuestro trabajo de investigación. Con dicha finalidad hemos realizado la transcripción, categorización y codificar la valiosa información de las personas entrevistadas.

Tabla 3*Servidores Públicos HVRG - CSJA*

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Área ó Servicio
21/06/2022 8:22:52	evelencita25@gmail.com	Logística CSJA
21/06/2022 8:47:42	folivera@pj.gob.pe	Logística CSJA
25/06/2022 11:54:18	achaconb1@gmail.com	Adquisiciones HVRG
25/06/2022 18:19:14	alan_vv2014@hotmail.com	Presupuesto HVRG
26/06/2022 11:14:14	libby25014@gmail.com	Medio Ambiente HVRG
1/07/2022 12:51:16	rpmpajuelo@hotmail.com	Apoyo Docencia e Investigación HVRG
1/07/2022 17:48:51	ymosquerafo@pj.gob.pe	Unidad de Servicio CSJA
2/07/2022 11:03:15	yngrib1983@gmail.com	Servicios Judiciales CSJA
3/07/2022 21:43:36	toledocaminov@gmail.com	Reniec HVRG
4/07/2022 12:56:14	alexandertejada691@gmail.com	Módulo Laboral CSJA
4/07/2022 15:14:01	jblasre@pj.gob.pe	Sistemas Servicios Judiciales CSJA
4/07/2022 19:58:23	soleyegab2021@gmail.com	Calidad HVRG

Fuente: Elaboración propia**Tabla 4***Usuarios Externos HVRG – CSJA*

Marca temporal	Dirección de correo electrónico
18/06/2022 10:33:13	giuchc7@hotmail.com
22/06/2022 20:03:56	patoylola2501@gmail.com
1/07/2022 22:59:30	jecom.7@gmail.com
3/07/2022 19:53:39	kalinandre9@gimail.com
3/07/2022 21:15:52	rafaelrondonr@gmail.com
3/07/2022 21:26:24	toledocaminov@gmail.com

Fuente: Elaboración propia

Respuestas

Tabla 5

Objetivo general, categorías, subcategorías

Objetivos General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Objetivos específicos, categorías, subcategorías

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

Respuestas del servidor de la entidad pública de salud

Objetivo General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

1. Describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad.

Tabla 7

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	La administración pública en mi institución se ejerce de manera que tenemos que lograr los objetivos planificados a principio de año, se hace el planeamiento estratégico institucional para satisfacer las necesidades de la población. Es eficiente, pero que la limitación que se tiene es el presupuesto que limita el logro de los objetivos y cambios a nivel institucional lo que debería mejorar es la disposición presupuestal.
Entrevistado 2	La administración pública, por naturaleza es burocrática lo cual la hace lenta y engorrosa, sería bueno un cambio estructural en el desarrollo del mismo haciéndolo más dinámico y ágil lo cual permitiría desarrollar con mayor eficacia y eficiencia los procesos administrativos.
Entrevistado 3	Actualmente la administración pública está sufriendo cambios a nivel nacional y mi institución está en proceso de adaptación a esos cambios, existe una serie de errores con respecto lo que se planteó al comienzo del año y se debe ajustarse a lo que se acordó en el año anterior para ejecutarse durante este año.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

2. Coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad.

Tabla 8

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	En mi entidad y en el país hay muchas ideológicas sobre lo que es derecho, los cuales como funcionarios públicos se aplica las políticas las leyes que nos rige el estado a través de sus ministerios en todos los sistemas de la administración pública.
Entrevistado 2	Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas, se encuentra planteado y estructurado, pero se cumplen parcialmente, debería de fortalecerse, monitorear su cumplimiento. Vemos que los procedimientos no se ajustan a las políticas ya que se pasa por alto las normas que hay en dicha institución con referencia a la administración pública.
Entrevistado 3	El sistema de procedimientos de todas las entidades públicas, deberían ser las misma, pero cada una hace sus directivas para llevarlas de diferente manera la cual genera caos en sus mismos funcionarios porque algunos lo aplican y otros no. Y la parte política siempre trae favores de personal la cual a veces no son los más calificados, los procedimientos, políticas y normas no dejan desarrollar de forma rápida y ágil el desarrollo de los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

3. Que normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad.

Tabla 9

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Mi institución aplica todas las normativas vigentes, para así lograr una organización publica moderna, ya que como funcionarios públicos estamos en el deber de que la gestión esté orientada a los resultados que satisfagan las necesidades de la población.
Entrevistado 2	Existen normativas, pero se encuentran desfasadas, se requiere actualización de acuerdo a las normativas vigentes. Se vienen usando las tecnologías para tener un amplio rango de proveedores, así también para poder comunicar a los usuarios y para que tenga toda la información de la institución. Con la alta tecnología que se está fomentando en todas las entidades públicas, se busca como único fin de que permanezca la modernización sobre la gestión pública.
Entrevistado 3	Ninguna, debido a que no hay capacitación de ninguna modalidad sobre modernización del personal, los mismos que desconocen tema alguno sobre lo referido. En la institución ya se ha iniciado el proceso modernización y se ha empezado por actualizar la estructura de organización y funciones, los procesos de producción de bienes y servicios, entre otros.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

4. Acerca del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad

Tabla 10

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Nosotros como funcionarios públicos tenemos el deber de ayudar al ciudadano, a través de los bienes y servicios que le podemos brindar para que ellos puedan satisfacer sus necesidades de esta manera se genera un desarrollo para la población.
Entrevistado 2	El valor público es insuficiente por ello no satisface al usuario externo lo que no permite ser oportuno. En la mayoría de veces se intenta hacerlo, pero a veces por temas del sistema o falta de presupuesto no se logra, pero se está trabajando para que la atención al público sea de calidad y los tiempos de espera sean lo menos posible.
Entrevistado 3	En nuestra Entidad se da el VALOR PÚBLICO a los usuarios, dado que ellos son la razón principal de nuestro accionar diario, debido a que se intenta cubrir toda demanda solicitada por cada usuario.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

5. Coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad.

Tabla 11

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Servicios de atención al usuario en el diagnóstico y tratamiento que satisface parcialmente al usuario. Los servicios que brinda nuestra entidad se enfocan a las necesidades de salud de cada usuario, y en la medida de nuestras posibilidades tratamos de cubrir dichas demandas con el personal idóneo, el presupuesto necesario y la aplicación de los procedimientos adecuados.
Entrevistado 2	La institución cuenta con diversas especialidades médicas, recursos humanos para la atención de urgencias y emergencias, servicio de alimentación para pacientes especializado, ambientes limpios, saludables y seguros.
Entrevistado 3	En nuestra entidad hay servicio de salud en donde el usuario es el principal protagonista ya que si el paciente sale satisfecho de cada servicio eso nos garantiza que volverá más seguido para ser atendido y eso nos satisface porque estamos dando un servicio de calidad.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

6. Describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad

Tabla 12

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Nosotros como entidad hacemos nuestro sistema de planeamiento estratégico para que los recursos públicos sean manejados eficientemente para llegar a las metas y objetivos trazados para así brindar servicio de calidad a la población ya que nosotros como funcionarios somos contratados para tomar decisiones.
Entrevistado 2	No se cuenta con la política de gestión por resultados, en la gestión de los resultados se trata de hacer lo mejor posible y con la ética y transparencia en todo. En la actualidad no se ve la gestión por resultados debido a la falta de concientización de los procesos administrativos.
Entrevistado 3	Las diferentes áreas y/o servicios de la institución, trabajan de manera ética y transparente para el cumplimiento de sus metas en beneficio de la población. Por lo que se está cumpliendo de una manera más precisa y oportuna con respecto a los objetivos planteados por dicha institución para con nuestros usuarios.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

7. ¿Existe la automatización de procesos en su entidad?

Tabla 13

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si existe, en los últimos años la tecnológica a evolucionado satisfactoriamente en las entidades del estado ahora todo está integrado a través de sistemas y datos, para que haya mejor control y genere compatibilidad, eficiencia y eficacia en la institución.
Entrevistado 2	Si, ahora los procesos son más rápidos, pero aún falta por el tema de los trámites engorrosos. Ya que hasta la fecha no existe tal automatización, debido a la falta de capacitación en los procesos tecnológicos.
Entrevistado 3	En algunas áreas se han implementado tecnologías informáticas que agilizan los procesos, es por ello que ahora es mucho más rápido acceder a la información con las nuevas tecnologías que hay en la entidad, pero hay otras como en consulta externa, que aún están en proceso de implementación.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

8. ¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?

Tabla 14

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si se aplica la reingeniería, como mencione la tecnología ha ido mejorando en los últimos años y nosotros debemos implementar los cambios para mejorar el proceso de la entidad para tener resultados rápidos y óptimos. Estamos aplicando la reingeniería en los procesos de la unidad, pero necesitamos modificar los procesos y mejorar el sistema.
Entrevistado 2	En la medida de nuestras posibilidades y en el área donde me desempeño si se realizó los cambios en los procesos, en aras de dar mayor agilidad a las demandas de los usuarios.
Entrevistado 3	En el área donde laboro, se cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinarios y capacitados, los cuales han trabajado y siguen trabajando para las mejoras en temas de ingeniería dentro de la institución, se han hecho enormemente cambios en lo que respecta a actividades dentro del ambiente laboral en beneficio de nuestra entidad.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

9. ¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?

Tabla 15

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Al usuario se le brinda la información necesaria para que pueda ayudar en el proceso que está realizando, sabemos que en una institución está marcado por los sistemas administrativos que se dividen en áreas específicas. Nosotros como unidad se han implementado procesos de transacciones simplificadas, pero a nivel institucional aún falta mejorar y agilizarlo.
Entrevistado 2	Al usuario final se les explica todos los trámites administrativos paso por paso para que sepa cómo se encuentra su trámite, porque las personas piensan que haciendo un click ya está todo y por eso se les dice como es. Se trabaja de acuerdo a cumplimiento de normativas, por lo que el servicio se da mediante procesos establecidos y en beneficio del usuario.
Entrevistado 3	Si, a la fecha se está dando trámite a los pedidos con la mayor rapidez, con transacciones simplificadas pedido recibido, pedido atendido (llega el pedido, pasa x la jefatura, el jefe lo deriva, la unidad relacionada a lo solicitada resuelve y se da trámite correspondiente). Ahora es más rápida y precisa con respecto a las transacciones simplificadas para así poder ofrecer un servicio externo confiable.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

10. Qué entiende por el término sociedad digital.

Tabla 16

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Creo que es la tecnológicas digitales como el internet y diferentes tecnológicas podemos aprovechar hoy en día para solucionar nuestros problemas ya que son bien útiles en estos tiempos ya que facilita muchas cosas en el ámbito laboral y siempre se hace el uso de la tecnología en beneficio de los usuarios para simplificar los problemas que tienen día a día.
Entrevistado 2	Usamos tecnología digital, pero estamos limitados por el acceso y contamos con equipos obsoletos. La sociedad digital se trata sobre brindar información de la entidad a todos mediante los medios de comunicación y mayormente por las redes sociales. La tecnología hoy se ha vuelto una necesidad en nuestra vida cotidiana, por lo que la sociedad usa las capacidades que estas aportan para nuestro desarrollo social y laboral.
Entrevistado 3	El término de sociedad digital, engloba a todo el personal de cada Entidad, debido a que toda acción está relacionada con el uso de la tecnología digital, en ese sentido SODIEDAD DIGITAL, se define como el grupo de personas que usan las herramientas tecnológicas para suplir una necesidad de un usuario.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

11. Por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona.

Tabla 17

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Es muy importante hoy en día que no exista la brecha digital ya que uno como ciudadano puede laborar en esta red digital y en consecuencia no generamos ingresos.
Entrevistado 2	A diferencia de otras zonas en Ancash no invierten en la parte de relaciones públicas. Es por ello que es un limitante que debe de corregirse debido a que al no tener acceso a las tecnologías no se podría avanzar de la mejor manera en el proceso de consolidación del uso de las herramientas tecnológicas.
Entrevistado 3	La brecha digital en nuestra zona se ha acortado, debido a la necesidad del uso en todas las actividades cotidianas del espacio cibernético. Sin embargo, no todos contamos con el acceso al internet, por lo cual hasta ahora tenemos problemas para obtener una buena cobertura para poder reforzar nuestras actividades desde casa.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

12. La existencia de números únicos de ciudadanos ¿En qué ayudaría?

Tabla 18

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Todo cambio para mejora es muy bueno para la población en general ya que la existencia de números únicos de ciudadanos nos ayudaría mucho a tener un mejor control y orden para muchas cosas del día a día y así poder satisfacer más rápidos las necesidades de la población. El uso del sistema único mejoraría de los procedimientos.
Entrevistado 2	Bueno supongo que si se implementa eso sería de gran apoyo, pero tendría mucho tiempo adecuarlo porque supuestamente todos nos identificamos con el DNI, la cuestión sería que todas las entidades del sector público compartan su información, como por ejemplo se podría acceder a su historial médico de manera más rápida. Se dinamizaría, el procesamiento de las solicitudes de los usuarios.
Entrevistado 3	En nuestra actualidad, todavía hay ciertos puntos en poder solucionar algunos problemas con referente a las transacciones debido que a veces necesitas tener una banca móvil, solamente así podrás realizar pagos sin ningún problema ya que usuarios que hacen esas transacciones por vía banco a veces surgen inconvenientes porque te sale que no debes.

Fuente: Elaboración propia

Respuestas del usuario externo de la entidad pública de salud

Objetivo General
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.

1. ¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública?

Tabla 19

Respuestas de las entrevistas del usuario externo de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Tuve el servicio adecuado, en la oportunidad que fui atendido si tuve un buen servicio, pero en temas de calidad y particularmente el tiempo es un factor importante que se tiene que mejorar sobre todo en temas de emergencias y salud.
Entrevistado 2	No, la mayoría te atiende de mala manera empezando por los técnicos y terminando por los médicos.
Entrevistado 3	No todos los profesionales están preparados en su profesión, hay quienes si tienen el conocimiento y la capacidad para atender a un paciente que va a atenderse.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE1: Describir la realización de la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.
--

2. Coméntenos acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública.

Tabla 20

Respuestas de las entrevistas del usuario externo de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	No hice uso de la plataforma, aún no la he usado.
Entrevistado 2	Particularmente la entidad de salud cuenta con una página web informativa con mucha información actualizada para mantener informado a la ciudadanía, pero por el momento no se pueden realizar transacciones para agilizar las atenciones.
Entrevistado 3	Tenía entendido que en tiempos de Covid, había una plataforma para sacar citas, pero mi persona nunca lo utilizó.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

3. ¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad?

Tabla 21

Respuestas de las entrevistas del usuario externo de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si, tuvieron una organización buena y trabajo en equipo.
Entrevistado 2	Veo que, si está bien organizada la entidad de salud, ya que al tratar el tema de salud que es algo delicado y sensible se aprecia que existen los profesionales y especialistas para las diferentes atenciones de salud, a nivel administrativo también se logra apreciar buena organización ya que nuestro Hospital atiende y brinda apoyo en emergencias a otras provincias y también otros departamentos, y allí demuestra su alta competencia en temas de salud.
Entrevistado 3	Creo que aún le falta mucho para tener un buen servicio de calidad, aún les falta organizarse mejor.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

4. Describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos

Tabla 22

Respuestas de las entrevistas del usuario externo de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Falta mejorar los protocolos para reforzar la relación entre entidad estatal y los ciudadanos.
Entrevistado 2	Si se aprecia la existencia de protocolos de acuerdo a la urgencia de la atención, se prioriza las atenciones que son de emergencia todo de acuerdo a los protocolos existentes en el nosocomio personalmente pienso que ello ayuda en afianzar la confianza en temas tan vitales como es la salud de la ciudadanía.
Entrevistado 3	No todo el personal te da un buen trato, hay quienes no saben explicarte y te dan un mal trato, pero hay otros profesionales que son muy atentos y amables en cuanto su atención, hay muchos servicios que faltan implementar.

Fuente: Elaboración propia

Problema de investigación

Los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles para generar alto valor público y poder satisfacer las necesidades de servicios de sus usuarios, por la falta de automatización de procesos lo cual es un obstáculo para poder construir una sociedad digital que es base fundamental para un gobierno digital.

5. Para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué.

Tabla 23

Respuestas de las entrevistas del usuario externo de la entidad pública de salud

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	El tema de las urgencias lo toman como algo leve, y lo dejan para después, por más que el médico encargado ordena la urgencia.
Entrevistado 2	De todas maneras, existe demasiados pasos para poder ser atendido, sobre todo para hacer trámites para obtener algún documento como por ejemplo un certificado médico visado, pero ello es entendible por la alta demanda y carga de usuarios o pacientes que buscan ser atendidos, se debe recordar que esta institución de salud pese a todos los obstáculos cumple con su finalidad de la mejor forma posible la cual es asegurar la salud de todos los ciudadanos y por ello debemos estar agradecidos.
Entrevistado 3	Siempre existen muchos protocolos y burocracia, incluso si uno va por emergencia lo primero que tienes que hacer es pagar y en otras ocasiones ni se encuentra el personal debido, falta de empatía, falta de criterio, falta de sentido común y falta de compromiso laboral.

Fuente: Elaboración propia

Respuestas del servidor de la entidad pública de justicia

Objetivos General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

1. Describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad.

Tabla 24

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	La entidad busca satisfacer las necesidades de la población, pero guardando el orden interno.
Entrevistado 2	Es deficiente, deberían de promover el trabajo en grupo y propiciar el liderazgo que es referente para la solución de problemas, ya que Se desarrolla de una manera clásica bajo los principios de dirección, organización, planeación y control.
Entrevistado 3	La administración pública en la Corte Superior de Justicia de Ancash se desarrolla eficientemente en la mayoría de las áreas, así mismo mencionar que aún existen áreas o unidades que no realizan la buena gestión de los recursos del estado.

Fuente: Elaboración propia

Objetivos General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

2. Coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad.

Tabla 25

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	No sin tan idóneas ya que existen falencias que perjudican la buena administración dentro de la institución. Deberían promover la empatía y vuelvo a indicar debería ser referentes para el desarrollo de las actividades encomendadas.
Entrevistado 2	Se utilizan los 11 sistemas administrativos del Estado, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley LOPE. Me parece idónea y eficiente los procedimientos realizados en la entidad donde laboro.
Entrevistado 3	La administración pública como sistema y como un conjunto de procesos, se encuentran bajo una directriz (normas y leyes) que coadyuvan en mejorar las comunicaciones entre el ciudadano y el poder político, satisfaciendo los intereses colectivos.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo General	Categorías	Sub Categorías
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.	Administración pública	Elementos Conceptuales. Normativas.

3. Que normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad.

Tabla 26

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Existe básicamente en el tema informático, se muestra modernización, en la aplicación de las TIC.
Entrevistado 2	La gestión pública está regulada legalmente para modernización de la misma. La pandemia trajo consigo que se modernice la administración pública.
Entrevistado 3	Gobierno digital, implementaron del Expediente Judicial electrónico. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

4. Acerca del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad

Tabla 27

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si se está dando, pero aún existen deficiencias en la parte de orientación al usuario.
Entrevistado 2	Si, en el Módulo Laboral considero que sí, debido a que buscamos la mejora continua, la celeridad en los procesos laborales, y la satisfacción del usuario emitiendo sentencias de manera rápida.
Entrevistado 3	Si, se está dando más énfasis en el valor público (Sobre todo al grupo vulnerable), y esto se está logrando haciendo uso de las TIC's.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

5. Coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad.

Tabla 28

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Información y acceso a la información pública, los servicios que vienen certificándose a través del ISO.
Entrevistado 2	Tenemos el botón de pánico, aplicativo mediante el cual las víctimas con sólo un botón podrán solicitar la ayuda requerida por el personal policial.
Entrevistado 3	Doy soporte logístico y otros, administrativo a servidores jurisdiccionales y administrativos, atención al usuario en procesos jurídicos, orientación jurídica, Registro nacional de condenas, Observatorio judicial, entre otros.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE1: Describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.	Valor público	Servicios públicos. Gestión por Resultados.

6. Describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad

Tabla 29

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Solo se aplica una parte en la aplicación de procedimientos para obtener resultados, el uso de recursos no guarda relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Entrevistado 2	Tenemos metas físicas que debemos cumplir como modulo laboral, productos que debemos adquirir, y metas de producción-sentencias que debemos emitir.
Entrevistado 3	Con la implementación de la ISO 9001 que involucra algunas áreas administrativas se busca otorgar mayor flexibilidad en la gestión de recursos con mayor transparencia en las actividades y operaciones involucradas, así mismo se está impulsando a las demás áreas administrativas operar con mayor transparencia optimizando recursos y aprovechando las TICs.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

7. ¿Existe la automatización de procesos en su entidad?

Tabla 30

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si son más ágiles.
Entrevistado 2	Medianamente, no todo.
Entrevistado 3	En su gran mayoría no, solo algunos procesos fueron automatizados, y se está dando la iniciativa de automatizar todos los procesos posibles y haciendo uso de la IA.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

8. ¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?

Tabla 31

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	No he visualizado que se aplique. Aún faltan corregir algunos pasos y para la realización de actividades laborales.
Entrevistado 2	Si. Y se puede apreciar porque ahora que los procesos ahora son más rápidos.
Entrevistado 3	No, solo se realiza mejora en las actividades ya establecidas.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Automatización de procesos	Reingeniería. Transacciones simplificadas.

9. ¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?

Tabla 32

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Atención al usuario en el idioma de origen. Para dar celeridad en sus trámites y afianzar el servicio que se brindará.
Entrevistado 2	Si, en algunas áreas, por ejemplo, la digitalización de expedientes, plataformas digitales mesa de partes electrónica, virtual, entre otras.
Entrevistado 3	Si se brindan en algunos servicios, pero en su mayoría de los servicios conllevan pasos complejos, ya que involucra diferentes actividades de otros procesos.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

10. Qué entiende por el término sociedad digital.

Tabla 33

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Implica que es el manejo de la tecnología en todas las actividades que uno realiza, lo cual es de gran ayuda, pero la línea de internet con la que se cuenta es demasiada lenta.
Entrevistado 2	Es una sociedad que se encuentra inmiscuida con la tecnología, trabajando de la mano y logrando un acceso de todos a las plataformas digitales, así como la sistematización electrónica y digital de los servicios que brindamos a los usuarios.
Entrevistado 3	Toda persona parte de una sociedad que a diario hace uso de las TIC para interactuar con los demás y realizar las tareas cotidianas.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

11. Por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona.

Tabla 34

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Existe muchísimo ya que existe una deficiencia en el manejo de la tecnología y de contar con un internet de calidad, pero me parece idóneo acortar esa brecha a través del acceso de internet y sistemas digitales para la modernización y adaptación ante las eventualidades vividas.
Entrevistado 2	Es grande, falta bastante financiamiento, asignación de recursos entre otros, cambio de chip de funcionarios. No hay mucha cobertura.
Entrevistado 3	Si bien es cierto a comparación de años anteriores el acceso a internet era más limitada, pero hoy en día la mayoría de la población ya cuenta con acceso a internet y toda la información alojada en ella, dando como consecuencia la disminución de la brecha digital.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico	Categorías	Sub Categorías
OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.	Sociedad digital	Brecha digital. Números único de Ciudadanos.

12. La existencia de números únicos de ciudadanos ¿En qué ayudaría?

Tabla 35

Respuestas de las entrevistas al servidor de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Creo que no sería de utilidad, más bien sería que se maneje un registro de los ciudadanos. Me parece que no ayudaría mucho.
Entrevistado 2	Con el documento nacional de identidad será suficiente así lo considero yo.
Entrevistado 3	Simplificaría los trámites, sería excelente como un código único de identificación, es una excelente propuesta. Ayudaría a llevar un control más detallado de las operaciones que se realizan, así como aumentar el nivel de seguridad en todas las operaciones.

Fuente: Elaboración propia

Respuestas del usuario externo de la entidad pública de justicia

Objetivo General
Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.

1. ¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública?

Tabla 36

Respuestas de las entrevistas al usuario externo de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Satisfacen las expectativas, pero los trámites son engorrosos. Se forman enormes colas y es una pérdida de tiempo debe ver más orientación al público.
Entrevistado 2	En determinados horarios se forman colas y ello es incómodo para las personas que tenemos programados las diferentes actividades que tenemos que realizar, ello parece haber sido detectado ya que hace poco han implementado la mesa de partes electrónica, para poder evitar estos interpasos.
Entrevistado 3	La atención es totalmente mala, en las entidades del estado. No recibo atención de calidad. Pero generalmente no satisface mis expectativas.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE1: Describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022.
--

2. Coméntenos acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública.

Tabla 37

Respuestas de las entrevistas al usuario externo de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	En las plataformas de la entidad pública, están bien implementados ya que nos permite ahorrar tiempo para los trámites documentario.
Entrevistado 2	Actualmente como usuario de esta entidad estatal, vemos que está implementando estas tecnologías, quizás por el tema de la pandemia se ha reforzado en este aspecto, pero vemos que esto va mejorar los diferentes servicios que brinda esta entidad de justicia, ya que existen diferentes canales de atención y además brinda información de contactos de los servidores públicos para poder hacer las consultas de nuestros expedientes y saber su estado, y de la misma forma se puede hacer las consultas del estado de nuestros expedientes a través de su página institucional lo cual es de gran ayuda para nosotros como usuarios.
Entrevistado 3	A veces no funciona, debido a que la presencialidad es mejor, pero en ciertos servicios están mejorando, un gran avance y esto depende de la Institución, pero por lo generalmente son de difícil acceso y confuso.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE2: Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

3. ¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad?

Tabla 38

Respuestas de las entrevistas al usuario externo de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	En la entidad pública tratan de brindar un servicio de calidad ya que son colaboradores públicos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
Entrevistado 2	Si está bien organizada y ello queda demostrado en que cada trabajador está especializado en los diferentes casos que llevan, al ser una entidad de justicia esto es muy importante ya que se debe estudiar con mucho cuidado cada caso que existe y ello conlleva a que el personal de la entidad sea el idóneo y esté siempre bajo el liderazgo de su jefatura para que se pueda impartir justicia con transparencia e imparcialidad en beneficio de los usuarios quienes acudimos a esta entidad en busca de un servicio de calidad.
Entrevistado 3	Como vuelvo a repetir las entidades del estado no están bien organizadas. Todavía le falta organización y orden en instituciones públicas.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico

OE3: Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, año 2022.

4. Describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos

Tabla 39

Respuestas de las entrevistas al usuario externo de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si hay muchos protocolos en las entidades del estado para que haya relación, creo que lo está cumpliendo de acuerdo al avance de su tecnología y salud. Lo que faltaría un sería un área de atención al usuario ya que algunas entidades son amplias y el tiempo es oro para algunas personas. Y no se ubican en las áreas u oficinas para hacer sus respectivos trámites.
Entrevistado 2	Al tratarse de una entidad de suma importancia si se percibe la existencia de diferentes protocolos para poder realizar los diferentes trámites a quienes buscamos justicia y transparencia, y la confianza es vital en estos temas y nada ni nadie debe de influir ya que la confianza es única y no debe ser opacado ante una entidad que es de gran transcendencia, esperamos que cada año sea más sólida esa relación entre los usuarios y la entidad que imparte justicia.
Entrevistado 3	Para mi apreciación no existen protocolos para reforzar el lazo de confianza entre la entidad y el ciudadano y si existen son protocolos débiles que están encaminados a ser letra muerta.

Fuente: Elaboración propia

Problema de investigación

Los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles para generar alto valor público y poder satisfacer las necesidades de servicios de sus usuarios, por la falta de automatización de procesos lo cual es un obstáculo para poder construir una sociedad digital que es base fundamental para un gobierno digital.

5. Para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué.

Tabla 40

Respuestas de las entrevistas al usuario externo de la entidad pública de justicia

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Es necesario el tema de la burocracia en la administración pública para que haya buen control de temas documentarios, lo que no estoy de acuerdo son los procesos de trámites demoraran una eternidad para que proceda tu trámite.
Entrevistado 2	De todas maneras, siempre existe el tema de que todo tiene un procedimiento que implica mucho tiempo, pero se nota que se está trabajando en ese sentido ya que se puede apreciar que la entidad está apostando en ese sentido porque se están implementando diferentes canales de atención lo cual será beneficioso para nosotros como usuarios ya que se van acortar pasos innecesarios para poder ser atendidos de la manera más ágil como uno siempre lo ha deseado. Ello esta difundido constantemente la entidad de justicia.
Entrevistado 3	Porque para todo hay demora, no existe una celeridad dentro de la administración pública. No contestan las llamadas, no hay atención al público como se debe. Muy burocráticos y mucha cola.

Fuente: Elaboración propia

4.1.1. Resultado de la triangulación de los datos de la entrevista al servidor de la entidad pública de salud en función a nuestros objetivos.

Con respecto al Objetivo General, el cual es de identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022. De las respuestas adquiridas por parte de los entrevistados, se distingue que son conscientes de las debilidades y fortalezas de su institución donde desarrollan sus labores y también se percibe que proponen soluciones para que sea más eficiente las labores que realizan para brindar un servicio de calidad al usuario a través de las TIC's, las cuales han avanzado de manera acelerada a causa de la pandemia actual que nos azotó.

Los entrevistados conocen dicha Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública ya que se están capacitando en este tema para conllevar su impulso e implementación, además coinciden que se está percibiendo un proceso de cambio, en estos últimos años ha sido más notorio ya que dicha entidad ha tenido una gran demanda por parte de sus usuarios y aquí es donde ha sobresalido las carencias que padece la entidad a nivel administrativo y asistencial, ya que esta importante entidad nunca dejó de trabajar para hacer frente a esta amenaza reciente que nos azotó, es por ello su vital importancia de esta entidad lo cual es velar y cuidar la salud de todos los ciudadanos.

Se va establecer como fortaleza que la mayoría de los entrevistados coinciden en que se realiza una administración pública eficiente pese a las limitaciones que existe tanto en los temas tecnológicos y presupuestal, además son conscientes de que se está viviendo un proceso de cambio para que la gestión sea más rápida y ágil en cuanto respecta a las actividades que se realiza para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se puede establecer como debilidad que aún persiste los aspectos burocráticos en exceso lo cual hace que la administración pública sea engorrosa y se acorten los tiempos para las actividades diarias y que éstas deben ser realizadas por el personal idóneo y calificado para evitar la usurpación de cargos y funciones,

además los cambios constantes provocan cortes administrativos.

Con respecto al primer objetivo el cual es describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. Los entrevistados señalan de que se trata de brindar un servicio de calidad ya que la salud de las personas es un tema sensible, y se cuida mucho este aspecto, se cuenta con una página web informativa que contiene información actualizada para todos los usuarios, además se ha implementado una plataforma de Telesalud para todo tipo de consultas por parte del usuario, pero pese a las limitaciones que existe sobre todo en el tema de una plataforma exclusiva para interactuar con los usuarios, temas de infraestructura, tecnología, presupuesto y personal se cumple con los objetivos institucionales con mucha ética y esto se ha visto reflejado en tiempos de pandemia, donde muchas vidas se han salvado y en paralelo se sigue cuidando y protegiendo la salud de todos los ciudadanos.

Con respecto al segundo objetivo que es el de señalar la influencia de la Transformación organizativa interna en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. Los entrevistados señalan que en la mayoría de las áreas administrativas se han integrado los sistemas para que el manejo de los datos e información sea más eficiente gracias a las TIC's y de esta manera mejore el control, genere compatibilidad y eficacia en la institución, pero la contra parte es que algunas áreas tales como en consulta externa aún están en proceso de implementación para poder ofrecer un servicio de calidad en toda su magnitud.

Con respecto al tercer objetivo el cual es conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. Los entrevistados opinan que sería de gran apoyo ya que se manejaría información estandarizada y homogénea en un sistema único la cual se vería reflejada en todas las entidades del estado, de esta forma se estaría dinamizando las solicitudes de los usuarios y agilizando sus transacciones, todo esto gracias al uso de las TIC's, pero esto implica que el servicio de internet llegue a todo ámbito y de esta forma ya no exista la brecha

digital, aspecto negativo en el cual se debe trabajar. Por ejemplo, que el historial médico de un usuario se pueda acceder desde cualquier lugar y momento.

En la primera pregunta el cual es que describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad. Los entrevistados concuerdan en que se desarrolla con eficiencia, pero con ciertas limitaciones tales como el aspecto presupuestario y los cambios a nivel institucional, a principio del año se establecen los objetivos a través del planeamiento estratégico para que se pueda satisfacer las necesidades de la población. el tema burocrático aún persiste debido a la naturaleza de la administración pública, convirtiéndola en lenta y engorrosa, se propone un cambio estructural para que los procesos administrativos sean más ágiles y dinámicos.

En la segunda pregunta coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad, todos los entrevistados coinciden que efectivamente existen sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas, pero la contra parte es que no se ajustan a la realidad institucional ya que son aplicados de manera parcial, es por ello que se crean directivas la cuales provocan interpasos ya que algunos se aplican y otros no, otro datos importante es lo que recalca el E3, lo cual menciona que debido a los cambios políticos se delega cargos a personal que no es el más calificado solo por favores políticos.

En la tercera pregunta que normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad. Los entrevistados difunden que dichas normativas con respecto a la política de modernización de la gestión pública se encuentra en pleno proceso empezando por la estructura de organización y funciones los procesos de producción de bienes y servicios, entre otros, pero el E2 menciona que dichas normativas necesitan ser actualizadas de acuerdo a las normativas vigentes, de la misma forma se menciona que últimamente no existe capacitaciones con respecto a dicha política nacional, conllevando que hasta cierto punto se desconoce sobre este referido tema.

En la cuarta pregunta acerca del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad, los entrevistados dan a entender que no se da en su totalidad debido a temas del sistema o falta de presupuesto, provocando a que en ciertas áreas no se brinde un servicio diferenciado y de calidad, que acorte los tiempos de espera por parte de los usuarios externos, pero se tiene claro su importancia es por ello que se viene trabajando y ello se refleja atendiendo la alta demanda de servicios de salud que existe.

En la quinta pregunta coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad, los entrevistados hace mención que la institución brinda al usuario externo diversas especialidades médicas, a través de recursos humanos para la atención de urgencias y emergencias, servicio de alimentación para pacientes especializados en ambientes limpios, saludables y seguros, En la medida de sus posibilidades se trata de cubrir dichas demandas con el personal idóneo, el presupuesto necesario y la aplicación de los procedimientos adecuados, en contra parte el E1, menciona que los servicios de atención al usuario en el diagnóstico y tratamiento satisface parcialmente al usuario.

En la sexta pregunta describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad, los entrevistados concuerdan en que se trata de hacer lo mejor posible las actividades, sobresaliendo la ética y transparencia en todo proceso, manejando eficientemente los recursos públicos para llegar a las metas y objetivos trazados para que se pueda ofrecer un servicio de calidad a la población ya que los servidores públicos de la entidad deben tomar las decisiones más acertadas para el cumplimiento de las metas en beneficio de la población, caso contrario menciona el E2 donde indica que no se aprecia la gestión por resultados debido a la falta de concientización de los procesos administrativos. Se resalta también la ética y transparente para el cumplimiento de sus metas en beneficio de la población.

En la séptima pregunta ¿Existe la automatización de procesos en su entidad? Los entrevistados coinciden en su mayoría que si existe la automatización de procesos en las actividades que realizan ya que durante los últimos años la tecnología ha evolucionado de manera satisfactoria sobre todo en las entidades públicas, los

procesos ahora son más rápidos a comparación de años anteriores, sin embargo el E2, indica que no percibe dicha automatización ya que existen pocas capacitaciones con respecto a las tecnologías de la información, también el E3 manifiesta que algunas áreas se han implementado las tecnologías informáticas para que los procesos sean más ágiles pero hay otras áreas que aún están en proceso de implementación.

En la octava pregunta ¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?, los entrevistados respondieron en su mayoría que de acuerdo a las posibilidades de la entidad si se ha realizado el rediseño de procesos y su mejora gracias al uso de las TIC's, se han realizado e implementado cambios para optimizar los procesos que se realizan en las diferentes áreas de la entidad de salud y de esta manera poder atender las demandas de los usuarios, también se menciona que existe un equipo de profesionales multidisciplinario los cuales trabajan diariamente para poder mejorar los procesos dentro de la institución, debido a que en determinadas áreas aún no se realiza estas mejoras en los procesos.

En la novena pregunta ¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?, los entrevistados mencionaron que en gran medida se trata de acortar los procesos para los trámites de atención para los usuarios externos de la entidad de salud, ya que se le brinda la información necesaria y los pasos a seguir para que también contribuya a que su proceso de atención sea más rápido pero aún falta que sean más ágiles, se trabaja bajo el cumplimiento de las normativas establecidas, las cuales son ejecutadas en beneficio de los usuarios y de esta manera se pueda ofrecer un servicio externo de mucha confianza.

En la décima pregunta de qué entiende por el término sociedad digital, los entrevistados muestran que tienen una idea clara sobre ello y esto se ve reflejado en las respuestas las cuales son vinculadas con la tecnología digital y el internet, mencionando que se debe de aprovechar estas herramientas tecnológicas para dar solución a los problemas en el ámbito cotidiano y laboral, una sociedad digital está

relacionado también con el uso de las redes sociales, las cuales manejan mucha información las cuales pueden ser intercambiadas entre ellos y también con las entidades del estado para poder suplir las necesidades del usuario externo, E2 menciona que existe aún limitaciones debido por el tema de acceso a los servicios de internet y por otra parte por el uso de equipo que no son ideales para sacar el máximo provecho a las tecnologías.

En la onceava pregunta por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona. Los entrevistados mencionan que la brecha digital aún persiste en nuestra zona, y consideran que es un limitante para poder tener acceso a la información, la gama de tecnologías y sus herramientas para que se pueda consolidar su uso extensivo, también señalan que la cobertura no es la suficiente para poder realizar actividades y transacciones desde casa, la inexistencia o el acorte de esta brecha digital sería de gran aprovechamiento para todas las personas y su desarrollo tanto educativo como laborales, y es un limitante que debe de corregirse, ya que en otras zonas con excepción de Ancash, si se invierte para solucionar este problema.

En la doceava pregunta de la existencia de números únicos de ciudadanos ¿En que ayudaría? los entrevistados concuerdan de manera positiva ya que sería un cambio de mejora ya que su existencia ayudaría a un mejor orden y control y de esta manera los usuarios serían atendidos con mayor rapidez, ya que se usaría un sistema único y mejoraría los procedimientos, y se volvería más dinámico las atenciones de los usuarios externos y esto haría que nuestra información personal y relevante sea reflejada en todas las entidades del estado la cual ayudaría mucho cuando buscamos la atención de alguna necesidad, el E2, menciona que su implementación tomaría mucho tiempo lo cual es válido ya que se cuenta con el DNI, pero recalca que todas las entidades del estado compartan la información de sus usuarios para contar con un historial completo de los usuarios y de esta manera ofrecer un servicio de calidad por parte de las entidades del estado.

4.1.2. Resultado de la triangulación de los datos de la entrevista al usuario externo de la entidad pública de salud en función a nuestros objetivos.

Con respecto al objetivo general, el cual es de identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022. De las respuestas adquiridas por parte de los entrevistados, se puede observar que en su mayoría se cumple con el servicio o se les ha satisfecho una determinada necesidad de salud, pero el tema de calidad aún no es percibido por el usuario externo, ya que un factor negativo que resalta es el tiempo de espera que se demanda en ser atendido dicha necesidad de salud, el tiempo es un conductor de satisfacción que si no es gestionado de manera efectiva no se daría los temas de calidad en los servicios, otro conductor de satisfacción es la atención por parte de los profesionales y según indican los entrevistados aún persiste un trato que no va acorde a una entidad de salud, pero en contra parte los usuarios externos señalan la existencia profesionales de la salud de gran capacidad los cuales dan alto realce y prestigio a la entidad de salud.

Podemos establecer como fortaleza, según las opiniones brindadas por parte del usuario externo que pese a las limitaciones que exista en la entidad de salud, se cumple con atender al usuario externo, debido a que la entidad de salud ya ha demostrado la alta capacidad de atender necesidades complejas y ello es uno de los logros más valorados por la ciudadanía, además se sigue trabajando constantemente para elevar los niveles de calidad en todos sus servicios, una prueba de ello, la adquisición constante de equipos de última tecnología para beneficio de los usuarios externos, otro punto importante es que se está trabajando para elevar el nivel de categoría de la entidad de salud, lo cual es muy importante para elevar los niveles de calidad y esto se debe a que siempre ha venido demostrando su ardua labor de salud en favor de la sociedad.

Como debilidad se puede señalar que, desde la perspectiva del usuario externo; el tema de la infraestructura y número de especialistas en temas de la salud, es una limitante para poder elevar el número de atenciones, es por ello que se maneja un número limitado de atenciones, y para poder adquirir el cupo de atención se tiene

que invertir mucho tiempo de manera anticipada, lo cual causa incomodidad en el usuario externo, este tema de ampliación de las áreas de atención es una constante que esta en desarrollo, ya que se evidencia un proyecto de ampliación y otro de construcción de un moderno complejo hospitalario, pero debido a temas burocráticos y sumado a ello la inestabilidad política de las autoridades locales de turno, aún no se ve cristalizado dichos proyectos.

En la primera pregunta al usuario externo la cual es si ¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública? Los entrevistados manifiestan que fueron atendidos y se les brindó un buen servicio, pero aún falta que se agudice el tema de calidad, en el aspecto asistencial, sobre todo en temas de los tiempos de espera, ya que se busca satisfacer una necesidad en temas de salud lo cual es un factor de vital importancia para la población, además los entrevistados dan a conocer que efectivamente existen grandes profesionales en la entidad de salud que tienen la suficiente capacidad y conocimiento para atender a los usuarios, pero este aspecto no es percibido de manera general por los usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico, describir la realización de la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Los usuarios externos interactúan con la página web institucional para estar informados de las diferentes prestaciones, recomendaciones y consultas como es el caso de telesalud por parte de la entidad de salud, pero aún no existe el tema transaccional para poder realizar trámites o separar citas para las atenciones, o atenciones virtuales, pero se evidencia que se esta trabajando en ese aspecto para que sean implementadas, porque urge el aprovechamiento de las TIC's, debido a la alta demandad de usuarios externos que existe.

En la segunda pregunta al usuario externo el cual pedimos que nos comente acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública. Los entrevistados indican que efectivamente existe una página que brinda información actualizada sobre temas de salud, así como de

campañas de diferentes especialidades, pero en ella aún no se pueden realizar transacciones como por ejemplo sacar cupos o citas de atención y de esta manera agilizar las atenciones y ahorrar mucho tiempo al usuario externo, otros entrevistados desconocen la existencia de la página web institucional y prefieren apersonarse para poder hacer sus consultas y poder ser atendidos en las diferentes especialidades que ofrece la entidad de salud.

Figura 1

Página web entidad de salud



Nota: Página web entidad de salud

Con respecto al segundo objetivo específico, Señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Los entrevistados aprecian que si esta bien organizada debido a la complejidad de la entidad de la entidad de salud, ya que cuenta con una alta cantidad de trabajadores, tanto administrativos y asistenciales; lo cual demanda una organización muy eficiente para determinar cargos y funciones, debido a que es una entidad de salud nunca deja de atender, ello implica el alto compromiso por parte de sus integrantes que conforman la entidad de salud.

En la tercera pregunta al usuario externo si ¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad? Los encuestados manifiestan que está organizada para que el personal puedan cumplir con sus funciones, ya que se trata de una entidad que brinda servicios de salud para las personas, es por ello que existen áreas especializadas para poder tratar las diferentes demandas de salud por parte de los usuarios externos, a nivel administrativo también se observa una buena organización la cual

da soporte en temas de recursos a las áreas asistenciales de la entidad de salud, y esto puede verse reflejado que dicha entidad tiene la capacidad de cumplir con la demanda de salud de otras provincias de nuestra zona y de otros departamentos, demostrando de esta manera su alta competencia en temas de salud, pese a las limitaciones existente en temas de infraestructura y presupuesto.

Con respecto al tercer objetivo específico, Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Si se evidencia la existencia de diversos protocolos para mejorar la relación con sus usuarios, esto debido que el tema de salud es algo sensible, siempre se están dando nuevas formas y mejoras para concientizar a los usuarios externos en temas de salud, para que de esta manera se vea reforzada el tema de confianza con su ente prestadora de servicios de salud.

En la cuarta pregunta al usuario externo donde se pide que describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos. Los entrevistados mencionan que efectivamente si se percibe y aprecia la existencia de protocolos y esto va depender de la urgencia y emergencia de las atenciones, al tratarse de un nosocomio es indispensable la aplicación de protocolos, ello va traer como consecuencia afianzar las relaciones con los usuarios externos, pero aún falta reforzar en ciertos aspectos y en ciertas áreas para que exista ese lazo de confianza entre entidad prestadora de servicios y ciudadanía. En contra parte a ello es preciso mencionar que existen profesionales de la salud que son muy amables y atentos, lo cual contribuye a mejorar la confianza ante nuestra entidad de salud.

En la quinta pregunta al usuario externo si para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué. Los entrevistados hacen mención que por naturaleza de una entidad pública va existir y predominar el tema burocrático, hasta inclusive para obtener un certificado médico visado, pero esto a la par es entendible debido a la alta demanda y carga

que tiene la entidad de salud para poder satisfacer las necesidades de la población de nuestro departamento y aledaños, se debe tener presente que pese a las limitaciones y obstáculos, nuestra entidad de salud cumple con su finalidad el cual es el de asegurar, cuidar y salvaguardar la salud de todos sus usuarios externos, y por ello debemos estar muy agradecidos por todos los esfuerzos que realizan todos los integrantes de esta entidad muy importante de salud, pese a algunos integrantes que son minoría y que aún les falta trabajar el tema de empatía, compromiso laboral. La gran mayoría hace grandes esfuerzos diariamente para que nuestra entidad de salud sobresalga en temas de salud.

4.1.3. Resultado de la triangulación de los datos de la entrevista al servidor de la entidad pública de justicia en función a nuestros objetivos.

Con respecto al Objetivo General, el cual es de identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022. De las respuestas que se han recopilado por parte de los entrevistados que laboran en la entidad pública N° 02 (CSJA), se aprecia que denotan las debilidades y fortalezas que existen en su entidad y que hasta cierto punto brindan o proponen alternativas para seguir mejorando en los procesos para la atención hacia los usuarios y se mantenga la calidad en sus servicios a través de los canales digitales de atención que se están implementando debido a la pandemia los cuales se originaron por presencia y aún vigencia de la pandemia, dichas herramientas tecnológicas derivan de las TIC's, las cuales están siendo adaptadas para una atención más dinámica en beneficio para el usuario externo.

Los entrevistados conocen dicha Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y hacen mención a la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD, la cual es una directiva que establece los lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales, el cual tiene como finalidad de poder impulsar el proceso nacional la transformación digital a través del impulso de la innovación digital para que de esta manera se pueda diseñar plataformas y servicios digitales centrados en los

usuarios con la finalidad de poder atender las necesidades de la ciudadanía, y de esta manera se pueda contribuir con la reactivación económica de nuestro país y se pueda fortalecer el desarrollo de una sociedad digital inclusiva e innovadora.

Se va establecer como fortaleza de que se haya iniciado el proceso de cambio y de modernización de la administración pública y esto puede ser reflejado en la implementación de diversos canales de atención por parte de la unidad de servicios judiciales tales como la central de atención virtual, mesa de partes virtual, EJE (Expediente judicial electrónico), registro y control biométrico para procesados y sentenciados libres, REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos), MAU (Módulo de Atención al Usuario a través de las cabinas de acceso a la justicia en las diferentes sedes de la institución de justicia, el botón de pánico el cual es una aplicación donde las víctimas podrán solicitar ayuda al personal policial solo con presionar un botón, todo lo antes mencionado van aportar de manera significativa para obtener una atención más ágil a los usuarios y se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios que buscan soluciones en temas de justicia. Además, con la implementación de la ISO 9001, la cual involucra algunas áreas administrativas se va busca otorgar mayor flexibilidad en la gestión de recursos para que exista mayor transparencia en las actividades y operaciones involucradas, así mismo ello se está impulsando en las demás áreas administrativas para que puedan operar con mayor transparencia optimizando los recursos y aprovechando las bondades de las TIC's.

Como debilidad se puede señalar que aún persiste los aspectos burocráticos en determinadas áreas lo cual hace que la administración pública sea aún lenta y engorrosa y se pospongan los tiempos para el cumplimiento de las tareas de determinadas áreas ya que gracias a ello se desarrollan de una manera clásica bajo los principios de dirección, organización, planeación y control; también se puede señalar que aún existen áreas o unidades en las cuales no se realizan una buena gestión de los recursos del estado, otro aspecto en el cual se viene trabajando para mejorar ese aspecto negativo es el de que las decisiones judiciales se cumplan en los plazos establecidos y de esta manera evitar quejas por parte de los usuarios externos, ya que se tiene como consigna que justicia que tarda no es justicia.

Con respecto al primer objetivo el cual es describir la realización de la Interacción de los Usuarios a través de las plataformas digitales referente a la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. Los entrevistados señalan de que se han implementado diversos servicios transaccionales que son realizados de manera virtual tal es el caso de la consulta de estado de los expedientes judiciales y que hasta la fecha se viene implementando diversas herramientas tecnológicas a través de sus plataformas digitales para que se puedan brindar un servicio de calidad al usuario externo que requiere satisfacer su necesidad en temas de justicia, esto se ha impulsado con mayor fuerza debido a la llegada de la pandemia durante los 2 últimos años, esto trajo consigo que los servidores públicos tengan que realizar sus actividades de manera remota y de esta manera cambiar la modalidad de trabajo, así también se vino realizando sesiones judiciales a través de la plataforma zoom para que la entidad pueda cumplir con sus objetivos institucionales de impartir justicia a los usuarios externos quienes lo requieran.

Con respecto al segundo objetivo que es el de señalar la influencia de la Transformación organizativa interna en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. En la mayoría de los servicios de la entidad de justicia realizan se realizan pasos complejos y estas involucran actividades de otros procesos lo cual implica un trabajo en equipo con resultados eficientes, desde la digitación de expedientes hasta las resoluciones judiciales y debido a la significativa carga procesal, se hace indispensable el aprovechamiento de las tecnologías de la información y los servidores de la entidad están predispuestos a estos cambios para la mejora de sus actividades, todos estos esfuerzos van a desencadenar a que se pueda ofrecer un servicio de calidad en todas sus áreas y sedes.

Con respecto al tercer objetivo el cual es el de conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. La entidad que imparte justicia está trabajando en este aspecto para poder afianzar los lazos de confianza y transparencia en los casos y procesos en los cuales trabajan, para que de esta manera la ciudadanía pueda confiar plenamente en las decisiones que se tomen, la existencia de protocolos amparadas en las normas y leyes vigentes van a

establecer una base sólida de confianza y buenas relaciones con los ciudadanos, ya que la idea es tener cerca y contar en cualquier momento con los servicios judiciales a través de sus diferentes sedes especializadas, y esto es posible gracias a la utilización de las herramientas digitales que están a disposición de los ciudadanos para la atención de sus diferentes necesidades.

En la primera pregunta el cual es que describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad. Los entrevistados concuerda en su totalidad que se realiza de manera eficiente en la mayoría de todas sus áreas y que se desarrolla de una manera clásica bajo los principios de dirección, organización, planeación y control, en donde la entidad busca satisfacer las necesidades de la población, pero guardando el orden interno, el E2 propone el liderazgo como referente para la solución de problemas.

En la segunda pregunta coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad, los entrevistados en especial el E6 indica que la administración pública como sistema y como un conjunto de procesos, se encuentran bajo una directriz (normas y leyes) que coadyuvan en mejorar las comunicaciones entre el ciudadano y el poder político, satisfaciendo los intereses colectivos. De la misma forma se menciona que se utilizan los 11 sistemas administrativos del Estado, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley LOPE. Sin embargo, el E1, señala que dichas normas no son tan idóneas ya que contraen falencias las cuales perjudican la buena administración dentro de la institución, además se debe de promover la empatía para el buen desarrollo de las actividades encomendadas.

En la tercera pregunta que normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad. Los entrevistados coinciden de que estas normativas han sido reforzadas y puestas en práctica como consecuencia de la pandemia, el tema informático y la aplicación de las TIC's, se han vuelto un elemento clave para esta política nacional, el E3, hace mención de una Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD, el cual hace mención en uno de sus artículos la disponibilidad de las plataformas y servicios judiciales, por

la que la entidad de justicia ha vertido esfuerzos para llevar a cabo dichos lineamientos que representa un punto de partida para llevar a cabo la innovación las cuales están centrados en la transformación digital en beneficio de la ciudadanía.

En la cuarta pregunta acerca del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad, los entrevistados concuerdan que si se está dando de cierta forma gracias al uso de las TIC's, el E3, indica algo importante de que dicho valor público se está dando con mayor énfasis sobre todo al grupo más vulnerable, pero pese a que existe deficiencias en la parte de orientación al usuario, el E2, rescata los siguiente mencionando que en el Módulo Laboral si se da dicho valor debido a que siempre se busca la mejora continua, la celeridad en los procesos laborales, y la satisfacción del usuario emitiendo sentencias de manera rápida, además bajo los lineamientos que se viene desarrollando con respecto a la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales se busca un desarrollo ágil, que sea seguro, de información abierta para todos, que sea colaborativo y pueda para generar valor público para la ciudadanía en general.

En la quinta pregunta coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad, los entrevistados mencionan que su institución brinda al usuario externo los servicios de información y acceso a la información pública, atención al usuario en procesos jurídicos, orientación jurídica, registro nacional de condenas, observatorio judicial, entre otros, los cuales vienen certificándose a través del ISO, así como aplicativos tales como el botón de pánico, mediante el cual las victimas con sólo un botón podrán solicitar la ayuda respectiva y requerida al personal policial.

En la sexta pregunta describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad, los entrevistados mencionan que si se cumple con una buena gestión por resultados, y ello lo confirma el E3, ya que con la implementación de la ISO 9001, las cuales involucra algunas áreas administrativas se está buscando otorgar mayor flexibilidad en la gestión de recursos dando realce a la transparencia

durante las actividades y operaciones involucradas, de la misma forma se está impulsando a las demás áreas administrativas para que se pueda operar con mayor transparencia optimizando los recursos y el aprovechamiento de las TICs. También el E2 coincide con ello mencionando que tienen metas físicas que deben de cumplir como en su caso que es el módulo laboral, productos que deben de adquirir, y metas de producción - sentencias que debemos emitir en los plazos establecidos.

En la séptima pregunta con respecto a que si ¿Existe la automatización de procesos en su entidad? Todos los entrevistados contestaron que en su mayoría si existe la automatización de proceso y eso se refleja que en ahora son más ágiles las diferentes actividades que realizan, el proceso de digitalización de documentos hace más flexible y eficaz el desarrollo de los diferentes procesos de esta manera se incrementa la productividad en las áreas de las diferentes sedes, lo cual nos va conduciendo y adaptando a los cambios de un mundo digital que crece aceleradamente. El E3, menciona que dando la iniciativa de automatizar todos los procesos posibles y haciendo uso de la inteligencia artificial (IA).

En la octava pregunta ¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?, los entrevistados respondieron que se aplica medianamente pero solo en la mejora de las actividades ya establecidas, siempre con la constante evaluación para una correcta retroalimentación para corregir pasos o errores que causan demoras en los plazos establecidos para poder cumplir con las actividades encomendadas, los servidores de la entidad pública de justicia ya han demostrado su adaptabilidad frente a los cambios y sobre todo si es para innovar o mejorar.

En la novena pregunta ¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?, los entrevistados mencionaron en su totalidad que si se brindan transacciones simplificadas, gracias a la digitalización de expedientes, implementación de plataformas digitales, tales como la mesa de partes electrónica, virtual, entre otras que se están desarrollando y que pronto se pondrán en funcionamiento para acortar los plazos de espera en cuanto refiere a los trámites que va realizar el usuario externo de la entidad para demandar alguna necesidad de servicio. El E1, hace

hincapié de que con la finalidad de brindar un servicio de calidad y de en cuanto respecta a la atención al usuario se le viene atendiendo de manera exclusiva en el idioma de origen, con tal de dar agilidad en sus trámites o solicitudes.

En la décima pregunta de qué entiende por el término sociedad digital, Los entrevistados tienen claro su concepto debido a las capacitaciones que se vienen realizando las cuales lo relacionan con el uso de las TIC's, el internet, para poder para interactuar con los demás y realizar las tareas cotidianas a través del uso de plataformas digitales, los cuales deben estar centradas en la ciudadanía y deben ser empáticos, de uso simple, intuitivos, inclusivos usando las diferentes lenguas de nuestra zona y accesibles desde cualquier lugar a través de cualquier dispositivo.

En la onceava pregunta por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona. Los entrevistados fijaron sus comentarios en que dicha la brecha digital aún existe, pero cada año se va acortando y esto es corroborado por el E3, donde indica que a comparación de años anteriores el acceso a internet era más limitada, pero hoy en día la mayoría de la población ya cuenta con acceso a internet y toda la información alojada en ella, dando como consecuencia la disminución de la brecha digital, también el E2: menciona que su existencia es por falta de financiamiento, asignación de recursos entre otros, cambio de chip de los funcionarios de turno que deben invertir para reforzar la cobertura y conectividad en nuestra región para poder utilizar de manera más intensiva las tecnologías digitales, para poder producir información y contenido, su acceso a ello para que generen valor público para toda la población.

En la doceava pregunta de la existencia de números únicos de ciudadanos ¿En que ayudaría? Los entrevistados tienen una opinión compartida en las cuales una parte señalan que no sería de utilidad y sugieren un registro de los ciudadanos y que además solo basta con la existencia del DNI, pero por otra parte de los encuestados mencionan que, si favorecía mucho, simplificaría los trámites, sería excelente como un código único de identificación, además señalan que es una excelente propuesta. Además, manifiestan que ayudaría a llevar un control más detallado de las operaciones que se realizan, así como aumentar el nivel de seguridad en todas las operaciones.

4.1.4. Resultado de la triangulación de los datos de la entrevista al usuario externo de la entidad pública de justicia en función a nuestros objetivos.

En cuanto al objetivo general, identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022. Se menciona que se está cumpliendo con los servicios, pero los procesos son muy extensos debido a su naturaleza en temas de justicia y ello implica en que los plazos de tiempo se amplíen, lo cual va en contra parte para ofrecer un servicio de calidad, pero se está trabajando en ese aspecto implementando diferentes herramientas digitales para darle agilidad a los trámites y procedimientos.

Podemos establecer como fortaleza que ya se ha iniciado con la implementación de herramientas digitales las cuales están al alcance del usuario externo, para que de esta manera se pueda dar agilidad a los diferentes servicios de la entidad de justicia, además se está difundiendo constantemente a la ciudadanía información del uso de dichas herramientas digitales y su uso, para que de esta manera el usuario externo pueda aprovechar dichas tecnologías para su beneficio.

Podemos establecer como debilidad que pese a la existencia de diferentes herramientas digitales que se están ofreciendo al usuario externo, persiste la poca frecuencia en su uso por parte de nuestra zona, se debe difundir de manera masiva acerca de los beneficios y bondades de la implementación de estas tecnologías para que exista el cambio de mentalidad en la ciudadanía.

En la primera pregunta al usuario externo el cual es si ¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública? Los entrevistados resaltan que aún persisten las colas de espera, lo cual provoca pérdida de tiempo valioso que puede ser invertido en otras actividades por parte del usuario externo de la entidad y que algunos trámites son engorrosos, pero también mencionan que gracias a la implementación de la mesa de partes electrónica se está evitando estos interpasos, y se está encaminando a brindar un servicio de calidad por parte de la entidad de justicia, que a comparación de otras entidad es mala la atención.

Con respecto al primer objetivo el cual es describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - año 2022. Los entrevistados refieren que ha sido un gran avance originado por el tema de la pandemia, además los diferentes canales de atención están optimizando el tiempo que se invierte en realizar un trámite o consulta sobre todo en temas de los expedientes en proceso, ya se evidencia interacción de sus usuarios a través de sus plataformas para realizar diferentes actividades.

En la segunda pregunta al usuario externo donde se le pide que nos comente acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública, los entrevistados indican que está mejorando y que hoy en día nos permite ahorrar tiempo en los temas de trámite documentario, esto es señal de que se están implementando nuevas tecnologías, los cuales también son resultado de la pandemia reciente y también es de nuestro conocimiento como usuarios de esta entidad que se viene difundiendo las diferentes herramientas digitales que están a nuestro servicio para poder hacer seguimiento a nuestros expedientes judiciales, presentar nuestros documentos a través de la mesa de partes virtual, difusión continúa de los canales de atención, central de atención virtual de la unidad de servicios judiciales, MAU Boot, a través de la mensajería instantánea (WhatsApp), los cuales deben ser de fácil acceso, para evitar la presencialidad lo cual significa ahorro de tiempo.

Figura 2

MAU Canal de Atención virtual



Nota: Módulo atención virtual servicios judiciales

Figura 3

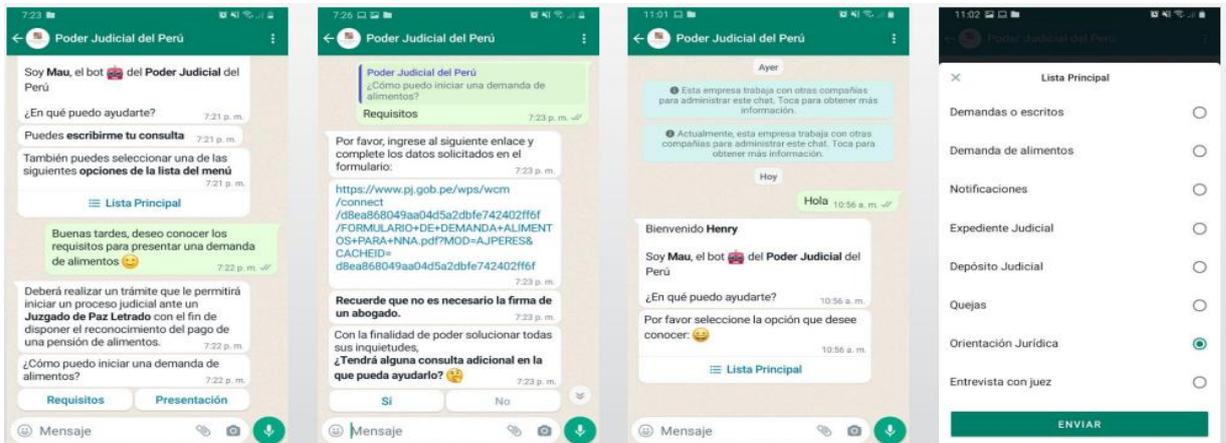
Mesa de partes virtual



Nota: Implementación del Expediente judicial electrónico

Figura 4

MAU Boot



Nota: Implementación de consulta a través de MAU Boot

Con respecto al segundo objetivo de señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Los entrevistados dan a entender que si existe una buena organización en el ente de justicia ya que sus colaboradores realizan tareas complejas debido al alto volumen de información que manejan debido a la naturaleza jurídica y para que ello se realice con eficiencia es necesario de personal idóneo con gran capacidad y adaptabilidad a los cambios organizacionales.

En la tercera pregunta al usuario externo donde ¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad? Los entrevistados concuerdan de que aún falta mejorar ciertos aspectos en temas de organización y esto es un común denominador entre todas las entidades del estado, pero pese a ello al ser una entidad de gran importancia es notorio que sus trabajadores son especialistas en los casos que llevan, ya que estudian a fondo cada expediente que les toma horas extras lo cual es impulsado por el liderazgo de su jefatura para poder cumplir con las metas durante los periodos establecidos, y de esta manera se pueda impartir justicia con transparencia e imparcialidad en beneficio de los usuarios quienes acuden a esta entidad en busca de un servicio de justicia y calidad.

Con respecto al tercer objetivo de Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, año 2022. Los entrevistados mencionan que debido a una entidad que imparte justicia y equidad, se evidencia la existencia de protocolos para afianzar la confianza y transparencia los cuales se están reforzando debido al uso de las tecnologías de la información, de esta forma se refuerza la relación entre la entidad de justicia y los ciudadanos.

En la cuarta pregunta al usuario externo donde se pide que describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos. Los entrevistados en su mayoría señalan que, si existen, pero casi no se ponen en práctica para fortalecer un lazo de confianza entre entidad del estado y sus usuarios, E2 menciona que al referirse de una entidad de

gran importancia esta debe inspirar transparencia lo cual es vital en temas de justicia y transparencia, la confianza es vital, y se espera que cada año se consolide en este aspecto para exista una relación fiable y duradera entre los usuarios y la entidad que imparte justicia.

En la quinta pregunta al usuario externo donde se indica que para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué. Los entrevistados concuerdan que aún existe el tema burocrático enfocado al control de temas documentarios, pero no debería de ser aplicados en aspectos de trámites ya que estos deberían de ser más ágiles; por tratarse de una entidad del estado siempre va existir procedimientos en la administración pública, pero su contraparte es que se invertir mucho tiempo en este aspecto, pero es notorio que la entidad de justicia está trabajando en este aspecto porque está apostando en la implementación de diferentes canales de atención lo cual será beneficioso ya que va acortar pasos innecesarios, para ser más ágil y eficiente; sus herramientas tecnológicas que ya están en funcionamiento ya empezó a difundirlo para estar más cerca de sus ciudadanos.

4.2. Discusión de resultados

En relación con el objetivo general: Identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022; y en concordancia con los resultados que se han obtenido, el presente trabajo de investigación ha podido verificar específicamente en la entidad de salud y en la entidad de justicia, que se ha demostrado que existe una alta relación entre el gobierno el gobierno digital y la calidad de servicio, dicho resultado concuerda con lo investigado por Guillen y Rosa (2020), quienes en sus resultados arribaron a la misma conclusión de que existe una alta relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, además se hace énfasis de que a mayor empleo del gobierno electrónico y a mayor uso de las TIC's, esta va traer como consecuencia dar origen a una mayor eficiencia en las actividades y transacciones administrativas y como desempeñadas por los servidores públicos, lo cual dará resultado final mejorar la calidad de servicio que se brinda a sus usuarios externos. En la entidad de justicia queda también demostrado que el uso de las TIC's, van a mejorar significativamente los procesos de atención hacia los usuarios a través de los canales digitales de atención los cuales han tenido gran impulso como consecuencia de la pandemia y al ciudadano de a pie se le ha dado la importancia debida, centrando los esfuerzos de ofrecerle un servicio de calidad por parte de la entidad del Estado, y además sea una constante mantener elevar la calidad en los servicios a través de los canales digitales de atención que se han implementado debido a la pandemia, dichas herramientas tecnológicas derivan de las TIC's, las cuales están siendo adaptadas para una atención más dinámica y en beneficio para el usuario externo. Esto se confirma con el trabajo de investigación de García y García (2020), que de acuerdo a sus resultados obtenidos, llegan a la misma conclusión de que la implantación de un gobierno digital (GD), busca el uso de herramientas tecnológicas que permitan la interacción entre la ciudadanía, empresas y el Estado, para que de esta manera se aumente la participación ciudadana en los foros y planes de acción y poder realizar transacciones de forma virtual, buscando que el tema de la digitalización esté al alcance de todos.

En relación con el primer objetivo específico, describir la realización de la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. En la entidad de salud se trata de brindar un servicio de calidad debido a que los temas de salud son temas muy sensibles y es una política liderada por el Ministerio de Salud donde se prioriza la salud de todos los ciudadanos, es por ello que es vital con la información actualizada de todo lo que respecta a la salud de los ciudadanos es por ello que dicha información se canaliza a través de una página web que contiene información actualizada que está al alcance de todos los usuarios externos para poder educar, prevenir, orientar y proteger la salud de toda la ciudadanía, los cuales han sido reforzado debido a la pandemia reciente, en donde la entidad de salud hizo frente pese a las limitaciones de infraestructura, tecnología, presupuesto y personal y pudo cumplir con los objetivos establecidos, en donde las herramientas digitales han jugado un papel muy importante para que la institución de salud no pare de funcionar pese a la alta demanda de usuarios externos que posee, un claro avance tecnológico es la implementación de la plataforma de Telesalud, en donde se le brinda al usuario externo información personalizada de las diferentes especialidad que brinda este nosocomio. Dicha realidad concuerda con el trabajo de investigación de Ndou (2004), que de acuerdo a sus resultados que obtuvo, se ratifica que los portales y páginas web del gobierno son un ejemplo evidente de la aplicación del gobierno digital (GD), su constante desarrollo y su continua actualización es debido a la demanda de los ciudadanos con el afán de recibir un servicio de calidad comparable al del sector privado que cuidan mucho el aspecto de la calidad hacia sus clientes, y de la misma forma las TIC's han promovido durante los últimos años una serie de grandes cambios dentro de las organizaciones estatales. En la entidad de justicia se han implementado diferentes servicios de transacción entre entidad y usuario externo, las cuales son realizados de manera virtual como es el caso de la consulta de expedientes judiciales, hasta la fecha se siguen implementando diversas herramientas tecnológicas a través de su plataforma digital para que de esta forma se pueda brindar un servicio de calidad al usuario externo quien desea satisfacer sus necesidades en los temas de justicia, esto se impulsado con mayor fuerza durante los dos últimos años debido a la llegada de la pandemia, lo cual trajo consigo que los servidores públicos realicen

sus actividades de manera remota, aperturando una nueva modalidad laboral, también gracias a las TIC's se pudo solucionar las sesiones judiciales programadas a través de su plataforma de zoom para llevarlas a cabo y de esta manera la entidad de justicia pueda cumplir con los objetivos institucionales de impartir justicia en beneficio a sus usuarios externos quienes lo demandan, todo lo mencionado coincide y es corroborado con el trabajo de investigación de Gant y Johnson (2002), quien indica que el portal de un gobierno debe entenderse como una puerta de acceso la cual va estar integrada al sitio web del gobierno del estado, tanto a las entidades como a los servidores públicos un punto único de acceso online de todos sus recursos e información actualizada del estado para facilitar las actividades de los servidores públicos, para estos que puedan ofrecer servicios nuevos o la implementación de nuevos recursos en beneficio de los usuarios externos para satisfacer sus necesidades.

En ambas entidades del estado se está trabajando para ofrecer el tema de valor público, lo cual es clave en un gobierno digital (DG), donde se busca mantener y ofrecer un servicio diferenciado y de calidad, acortando de manera muy importante los tiempos de espera, sobre todo al grupo más vulnerable, se está buscando la mejora continua en la gestión por procesos en sus diferentes áreas aprovechando las ventajas y bondades de las TIC'S, esto se respalda con la tesis de Vásquez (2021), el cual llegó a la conclusión de que el nivel de desarrollo del gobierno digital (DG), va depender mucho de la gestión por procesos, en donde los servidores del estado deben estar comprometidos en todos los eslabones que conforman la cadena de valor, también indica que la estructura organizacional de las entidades del estado deben estar diseñadas de acuerdo a los lineamientos establecidos por un gobierno digital (GD) para generar valor público.

En relación con el segundo objetivo específico, señalar la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del estado, Huaraz - Año 2022. En la entidad de salud efectivamente en su mayoría las áreas administrativas han sido integradas a los sistemas para hacer más eficiente el manejo y uso de datos e información todo ello se debe gracias al uso de las TIC's para hacer más eficiente el control y que exista la compatibilidad, también se

aprecia que los procesos ahora son más rápidos a comparación de años anteriores, pero lo mencionado solo se aplica en algunas áreas administrativas, ya que en el resto de áreas esta implementación está en proceso como es el caso del área de consulta externa que es una área asistencial que está en contacto con el usuario externo de la entidad de salud, por este motivo se cumple con el servicio, pero no en toda la magnitud de los aspectos de calidad. Peor un equipo de profesionales multidisciplinario están trabajando en este aspecto. De la misma forma en la entidad de justicia en la mayoría de sus áreas se realizan pasos complejos esto debido a que se va a realizar pasos los cuales van a involucrar actividades de otros procesos lo cual va provocar trabajo en equipo para tener resultados eficientes, iniciándose de la digitación de expedientes hasta hasta las resoluciones judiciales, la entidad de justicia por su naturaleza tiene alta carga procesal y eso provoca buscar soluciones y apostar por las TIC's, para dar agilidad a las actividades y cumplimiento de objetivos, esto va de la mano con la disponibilidad de sus servidores públicos a adaptarse a estos cambios todo en beneficio de hacer más eficientes sus actividades laborales, ya que tales esfuerzos están destinados en ofrecer un servicio de calidad en todas sus sedes en beneficio del usuario externo para acortar los plazos de resultados. Todo lo mencionado se puede evidenciar con el trabajo de investigación de Luna (2019), que de acuerdo a sus resultados concluyen que el gobierno digital (GD), trae consigo un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, y esto es posible gracias al uso intensificado de las TIC's, las cuales están enfocados en la gestión, planificación y administración; como una forma nueva de gobierno, el cual va tener como objetivo, mejorar los servicios de atención e información que se brinda a la ciudadanía y organizaciones para que de esta forma aumente la transparencia y ubicando al ciudadano y a sus necesidades como prioridad de la entidad del estado.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual es de conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022. Tanto en la entidad de salud como en la entidad de justicia sería de gran importancia manejar una información homogénea y estandarizada de toda la ciudadanía a través de un sistema único, en donde todas las entidades del estado tengan acceso a dicha

información esta con la finalidad de hacer más dinámicas y ágiles las solicitudes o trámites de los usuarios externos, a esto apunta los números únicos de ciudadanos en un gobierno electrónico, lo cual significa tener un nombre digital, base de una sociedad digital, lo mencionado concuerda con el trabajo de estudio de Padilla (2021), en el cual pone al país de Estonia como un referente de gran trascendencia del gobierno digital, donde concluye que los ciudadanos son generadores y poseedores de datos, lo cual trae consigo un reconocimiento inclusivo y participativo de los ciudadanos, para poder brindarle por parte del estado la seguridad y confianza para poder interactuar en el mundo de internet, lo cual es un paso importante para consolidar la confianza y la transparencia de un gobierno digital (GD) para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo de manera sostenible y se pueda cumplir con los altos estándares de calidad por parte de las entidades del estado.

V. Conclusiones

1. Se determinó que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en ambas entidades se ha estado implementando de manera progresiva, pero como consecuencia de la amenaza de la pandemia reciente, ha sido impulsada de manera más notoria, ya que dichas entidades que son de gran importancia nunca detuvieron sus actividades laborales, al contrario, dio origen al trabajo remoto, teniendo como principal aliado el uso de las TIC's, se establecieron plataformas o servicios digitales para el cumplimiento de los objetivos institucionales en beneficio del usuario externo, para contribuir con la reactivación económica de nuestro país y dar origen a los primeros pasos de una sociedad digital, la cual es base de un gobierno digital (GD).
2. Se ha determinado que la entidad de salud, por la alta demanda de atenciones que posee y la carga administrativa ha visto por conveniente seguir con el proceso de implementación y ampliación en temas de infraestructura, herramientas y plataformas tecnológicas para seguir asegurando la salud de todos los ciudadanos con ética, calidad y profesionalismo. Ya quedó demostrado su alta capacidad de respuesta durante tiempos muy difíciles, salvando muchas vidas. En la entidad de justicia se determina que se ha implementado con diversas herramientas tecnológicas a través de sus plataformas digitales las cuales ya se encuentran funcionando y demostrando versatilidad, confianza a través de entornos amigables para dar agilidad a los trámites y consultas al usuario externo brindando información actualizada sobre su requerimiento en los temas de justicia, lo cual es una característica importante del gobierno digital (GD).

3. Hemos determinado que en la entidad de salud las diferentes áreas administrativas en su gran mayoría se han integrado a los sistemas para que el manejo de los datos e información sean más eficientes, con el afán de crear compatibilidad en su uso, aún existe una minoría que falta implementar, pero se observa que se encuentran trabajando en ese aspecto, para que en conjunto puedan dar soporte y ofrecer servicios de calidad en todas sus dimensiones. En la entidad de justicia por su naturaleza jurídica, la mayoría de sus áreas y servicios están previstas de realizar pasos complejos las cuales necesitan de actividades previas e otros procesos, lo cual es fundamental el trabajo en equipo con gran liderazgo para poder obtener resultados eficientes, gracias al uso y aprovechamiento de las TIC's, se han visto cambios en la mejoras de dichas actividades, lo cual va traer como resultado un servicio de calidad en todas sus áreas y sedes jurisdiccionales.

4. Se determinó que el manejo de información estandarizada y homogénea va contribuir a la existencia de un sistema único en las cuales cualquier entidad del estado pueda acceder, con la finalidad de obtener información detallada y actualizada de los ciudadanos para atender de manera más eficiente sus necesidades, lo cual es fundamental en una sociedad digital, acortando la brecha digital para la elevar la inclusión digital en todo ámbito y de esta forma dar un gran paso a la creación de un gobierno digital (GD), que brinde servicios de calidad a sus ciudadanos a través de sus entidades estatales. Otro aspecto importante es un gobierno digital va afianzar los lazos de confianza y transparencia con sus ciudadanos, ya que se contará con información abierta, un gobierno digital (GD), busca estar en todo momento y en todo lugar con sus ciudadanos, manteniendo una sólida relación y esto es posible gracias al uso de las TIC's. en sus diferentes formas.

VI. Recomendaciones

1. Al Director ejecutivo de la entidad de salud, conjuntamente con el área de estadística e informática, impulsar la implementación de plataformas digitales y mantener actualizada la página web institucional con nuevas herramientas tecnológicas para hacerla más transaccional y añadiendo nuevas opciones para dar agilidad a los trámites documentarios de usuarios internos y externos en la entidad de salud, la pandemia reciente como toda amenaza que azoto sin previo aviso trajo consigo fortalezas como el empleo más continuo de las herramientas digitales, las cuales debe ser aprovechadas y propuestas como medios de solución para una gestión más eficiente y moderna como demanda la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública, para ofrecer un servicio de calidad en todas sus dimensiones enfocadas a un tema tan sensible como es la salud de la ciudadanía. Al Gerente de Administración Distrital de la entidad de justicia, en conjunto con el área de servicios judiciales, continuar con la sistematización de los canales de atención que se brinda al usuario externo, el esfuerzo realizado en la difusión de diversas herramientas de atención han sido de buena aceptación, ya se inició con este gran cambio y se debe continuar con la tendencia que demanda estos nuevos tiempos que dejo como enseñanza la pandemia reciente, se ha avanzado mucho en poco tiempo y se debe seguir diversificando las diferentes herramientas tecnológicas enfocadas a la ciudadanía para brindar confianza, transparencia los cuales son indispensables en un servicio de calidad un gobierno digital (GD).
2. Al Administrador de la entidad de salud, conjuntamente con las áreas administrativas, quienes laboran con bastante carga de índole asistencial y administrativa, apostar por la digitalización de documentos de todo tipo para darle agilidad y dinamismo a los procedimientos administrativos, para que de esta manera se acorten los plazos de espera y los resultados sean más eficientes en cuanto respecta al manejo de documentos y dar camino a la ampliación de las infraestructura tecnológicas, las cuales estarán respaldadas bajo las normativa vigentes del Gobierno Digital Peruano. Al Gerente de Administración Distrital de la entidad de Justicia en conjunto con el área de

sistemas de la información, tratar de darle simplicidad y fácil acceso y uso a sus herramientas digitales, para que el usuario externo se sienta cómodo desde cualquier lugar cuando requiera de los servicios de la entidad de justicia, y a través de ella impulsar los valores que debe de tener todo usuario externo, para seguir fidelizando y afianzando los lazos entre entidad y ciudadano, y aceptar con profesionalismo las sugerencias del usuario externo cuando brinde su opinión o valoración de las herramientas digitales ya implementadas, cuya información es valiosa para seguir mejorando el servicio de calidad por parte de la entidad de justicia.

3. Al director ejecutivo de la entidad de salud, conjuntamente con el área de planificación y presupuesto y el área de estadística e informática, seguir integrando los sistemas que vienen manejando con la finalidad de que se pueda dar uso a datos e información compatible para evitar duplicidad de información, manejar información única, estandarizada y del mismo tipo de sus usuarios externos, es ventajosa en un gobierno digital ya que todos los integrantes de la institución de salud tendrán acceso para sus diferentes actividades, de esta manera se va mejorar mucho en temas de atenciones y prestaciones de salud. Al Gerente de Administración Distrital de la entidad de Justicia en conjunto con el área de servicios judiciales, mantener el trabajo realizado hasta el momento y seguir difundiendo dichos canales de atención y servicios virtuales, sin desplazar el trabajo en equipo de las diferentes áreas, ya que por naturaleza de la entidad de justicia todas las áreas que lo integran son importantes debido a la complejidad de sus actividades es por ello que se debe seguir apostando por el liderazgo, de esta manera se van obtener resultados satisfactorios tanto para el usuario externo y para la institución de justicia.
4. Al director ejecutivo de la entidad de salud, conjuntamente con el área de personal, se debe realizar constantes capacitaciones y las cuales la temática sea acerca de las bondades del uso de las TIC's, y poner como evidencia casos reales de identidades que ya han apostado y están liderando en este aspecto en los cuales están aplicando lo que demanda la secretaria Secretaría de Gobierno Digital, para que de esta manera puedan adaptarse a este cambio

positivo, lo cual va a traer como consecuencia la eficiencia y agilidad en la administración pública, y de esta manera ofrecer un servicio de calidad que el usuario externo se merece, además podrá usar estas TIC's en sus diferentes formas tanto en sus actividades laborales como sus actividades cotidianas, para que de esta forma pueda integrarse a una sociedad digital que es base de un gobierno digital (GD). Al Gerente de Administración Distrital de la entidad de Justicia en conjunto con el área de módulo laboral, seguir invirtiendo en las TIC's debido a que ello no es un tema estático, siempre va estar en constante y acelerada evolución, para ello es muy importante invertir en las capacitaciones del capital humano de la entidad de justicia para que se puedan afianzar a las nuevas tendencias, que ya se están en progreso en las diferentes entidades del estado, pero se debe de reconocer que la entidad de justicia es una que viene liderando en este aspecto, lo cual debe de ser ejemplo para las demás entidades del estado ya que hablamos de una entidad de una capital de departamento como es Ancash, seguir apostando por las TIC's es una inversión que consolida en su conjunto a la entidad estatal ya que se verán los resultados a corto plazo y ello ya se está apreciando y trabajando por los temas de la IA (inteligencia artificial), y el uso del alojamiento de las plataformas en la nube, y a ello apunta un gobierno digital, hacer más fácil y seguro la vida del ciudadano para seguir mejorando la calidad en los servicios y ofrecer realmente valor público a la ciudadanía en general.

Referencias:

- Aguilar, L. (2015). Introducción. Ética en la investigación | UPV.
https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=l6-s_nTCrsk
- Arellano-Gault, D. (2004). Más allá de la reinención del gobierno: Fundamentos De La Nueva Gestión Pública y Presupuestos por Resultados en America Latina. Mexico City: Miguel Angel Porrua.
- Bastis Consultores (2020) ¿qué es el análisis de datos cualitativos y cómo se realiza?. <https://online-tesis.com/que-es-el-analisis-de-datos-cualitativos-y-como-se-realiza/>
- Bonnefoy J. (2005). *Gobierno Electrónico y Gestión por Resultados*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fd1d05257c270055608f/\\$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fd1d05257c270055608f/$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf)
- Calidad de Servicios (2020). https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carpio B. (2014). *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de talar*
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1088/carpio_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Concytec. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica.
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2002, 17 de enero). Ley N.º 27658 de 2002, *Ley marco de modernización de la gestión del Estado*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/\\$FILE/LEY-27658.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/$FILE/LEY-27658.pdf)

Diccionario de informática y tecnología. (2012). *Sistemas Transaccionales*.
<https://www.gestiopolis.com/sistemas-transaccionales-sistemas-de-apoyo-a-las-decisiones-y-sistemas-estrategicos/>

e-estonia Gobierno digital. <https://e-estonia.com/wp-content/uploads/e-estonia-210820-es.pdf>

Escudero C., Cortes L. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*.<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>

Espinoza P. Rosanna K. (2021). Implementación del valor público en la gestión del presupuesto participativo en la municipalidad distrital de santa anita – 2021. [tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9c304ab5-395e-4e1e-bf29-53b2ad6a9b38/content>

Fernández J. (2010). *Disertación sobre el servicio público*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2891/1/03-Fern%C3%A1ndez.pdf>

Flores M. (2020). *Estonia es un ejemplo en gobierno digital y democracia para el mundo*.<https://criteriosdigital.com/tecnologia/mflores/estonia-es-un-ejemplo-en-gobierno-digital-y-democracia-para-el-mundo/>

Fortún M. (2019). *Administración Pública*.
<https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>

Gant, D., Gant, J., Johnson, C. (2002). *State Web Portals: Delivering and Financing E-Service*. Arlington, VA: The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government.

García V. V., García N. A. (2020). *Transición de gobierno electrónico a gobierno digital un estudio de la política nacional de explotación de datos (big data) en el municipio de Valledupar* [tesis de grado, Universidad UCC]. Repositorio Institucional UCC
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33122/1/2020_transici%C3%B3n_gobierno_electr%C3%B3nico.pdf

Goberna, (2017) *Gobierno digital*. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>

Gobierno-digital OECD (2019). <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/GrupoAtico34>. (2021). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias*. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>

Guillen R. R. (2020). *Gobierno electrónico y gestión de tesorería en la administración Central del ministerio de salud, lima año 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60159/Guillen_RRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ITU (International Telecommunication Union), *Measuring the Information Society report*, (2018). *Measuring the Information Society Report Volume 1*. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf>

Hermida J. (2019). *Aportes al derecho, revista jurídica de la Universidad de Flores*. <http://revistajuridica.uflo.edu.ar/index.php/RevistaJuridica/article/view/20>

Jiménez Y. (2017). *Implementación de la reingeniería de procesos para reducir los costos de producción, en el área productiva de la carpintería Majice, Ancash*

2017.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12464/Jim%C3%A9nez_CYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llamas J. (2020). *Automatización de procesos*.
<https://economipedia.com/definiciones/automatizacion-de-procesos.html>

Lina Network, (2020) How has Estonia applied Blockchain technology to the e-Government system? página web. Recuperado de <https://lina.network/how-has-estonia-appliedblockchain-technology-to-the-e-government-system/>

Luna, R., Hernández G., Gil G., (2009). Hacia un Modelo de los Determinantes de Éxito de los Portales de Gobierno Estatal en México. *Gestión Y Política Pública*, XVIII(2), 307–340.

Luna, S. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, estudio de caso: cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. [tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional UAEM.<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Olliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marina, G. (2019). *Percepción de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Lima Metropolitana*. [tesis de grado, Universidad de Piura]. Repositorio PIRHUA https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4785/TSP_AE-L_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, M. (2004). *Arte y Ciencia de la Metodología de la Investigación Cualitativa* México: Trillas.

Mercedes M. y Clara G. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v29n3/v29n3a20.pdf>

Muntané, R. (2010). *Introducción a la investigación básica*.
<https://docplayer.es/31760212-Introduccion-a-la-investigacion-basica.html>

O'kuinghttons U. (2017) *Por qué Estonia es el ejemplo digital de Europa*.
https://elpais.com/retina/2017/05/24/tendencias/1495633517_004099.html

PCM (2013). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueba-la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-decreto-supremo-n-004-2013-pcm-886510-1/>

PCM (2021). *Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1961068/DIRECTIVA_DIGITALIZACION.pdf

PCM (2021). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf>

Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>

Quiroa M. (2021). *Reingeniería de procesos*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>

Rada, D. (2006). *Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación*

Cualitativa. Revista IPASME, (Mayo). MED-IPASME

Reyes S. E., Sánchez C. J. (2020). *El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad distrital de Marcará, Ancash – 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63460>

Sánchez H., Reyes C., Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Simón, A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha-Pasco, 2016*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Tanweer, A. (2021). *Blockchain cities: the futuristic cities driven by Blockchain, big data and internet of things*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10708-021-10508-0>

Urgiles, P. (2020). *Gestión tecnológica y desarrollo profesional docente en la unidad educativa fiscal Alejo Lascano Bahamonde, Ecuador, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49523/Urgiles_PAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%c3%a1squez_BD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vértice, (2008). *Calidad de servicio*.
https://books.google.com.pe/books/about/La_calidad_en_el_servicio_al_cliente.html?id=M5yGtQ5m4yAC&redir_esc=y

William A. S. A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

ANEXOS

TABLA DE CATEGORIZACION APRIORÍSTICA

Ámbito Temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales y específicos	Categorías	Subcategorías
Caracterización del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio	Los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles para generar alto valor público y poder satisfacer las necesidades de servicios de sus usuarios, por la falta de automatización de procesos lo cual es un obstáculo para poder construir una sociedad digital que es base fundamental para un gobierno digital.	<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022?.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo se realiza la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?.</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de Servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?.</p> <p>3. ¿Cómo se dispone los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p> <p>2. Señalar la influencia de la Transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p> <p>3. Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	<p>Administración pública</p> <p>Valor público</p> <p>Automatización de procesos</p> <p>Sociedad digital</p>	<p>Elementos Conceptuales. Normativas.</p> <p>Servicios públicos. Gestión por Resultados.</p> <p>Reingeniería. Transacciones simplificadas.</p> <p>Brecha digital. Números único de Ciudadanos.</p>

Carta de autorización de la investigación de la institución pública de salud.



MEMORANDUM N.º 100 -2022-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación
A : C.M. Noymi Soto Espinoza
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.
REF. : Proveído No.023-2022-RA-DIRS-H" VRG" -HZ/CIEI/P.
FECHA : Huaraz, 21 de Junio del 2022

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Caracterización del Gobierno Regional en la Calidad de Servicios de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash", del Hospital "VRG"-Huaraz.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite al Sr. Smiguel Alejandro Minaya Rodríguez, para realizar el proyecto antes mencionado (encuesta), en la Unidad a su cargo, Hospital "VRG"-Huaraz, por lo que se le solicita que en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



G.C. Sec. Dirección
U. Docencia
Hz.21.06.22



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Victor Ransco Guardia" - Huaraz

M.C. Juan J. Herrera Mendoza
D.N. 21871972
CNP 41494
Director Ejecutivo



MEMORANDUM N° 100 -2022-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación
A : CPC. Nicolas Frank Leguia Arias
Director Administrativo Hospital "VRG"-Hz.
REF. : Proveído No.023-2022-RA-DIRS-H" VRG" -HZ/CIEI/P.
FECHA : Huaraz, 21 de Junio del 2022

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Caracterización del Gobierno Regional en la Calidad de Servicios de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash", del Hospital "VRG"-Huaraz.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite al Sr. Smiguel Alejandro Minaya Rodríguez, para realizar el proyecto antes mencionado, en la Dirección Administrativa a su cargo, Hospital "VRG"-Huaraz, por lo que se le solicita que en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



J.M.H./N.S.E./jrc.
c.c. Sec. Dirección
U. Docencia
Hz. 21.06.22



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital Víctor Raimundo Cuadros - Huaraz
M.C. Juan J. Herrera Mendoza
D.N.I. 21571972
CMP 41494
Director Ejecutivo



MEMORANDUM C/R.100 -2022-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación
A : Unidad: Dirección Adm. Economía, Logística, Personal, Calidad
REF. : Proveído No.023-2022-RA-DIRS-H" VRG" -HZ/CIEI/P.
FECHA : Huaraz, 21 de Junio del 2022

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Caracterización del Gobierno Regional en la Calidad de Servicios de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash", del Hospital "VRG"-Huaraz.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite al Sr. Smiguel Alejandro Minaya Rodríguez, para realizar el proyecto antes mencionado (encuesta), en la Unidad a su cargo, Hospital "VRG"-Huaraz, por lo que se le solicita que en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



c.c. Sec. Dirección
U. Docencia
Hz. 21.06.22



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Victor Riquelme Cusipata" - Huaraz

M.C. Juan J. Herrera Mendoza
DNI 81071072
CME 41494
DIRECTOR EJECUTIVO



[Handwritten signature]
↓ AMR

Smiguel Alejandro
Minaya Rodríguez
DNI N° 41536747

Carta de autorización de la investigación de la institución pública de justicia.



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash
Gerencia de Administración Distrital de la CSJ Ancash

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 27 de Junio del 2022



Firmado digitalmente por GONGORA
ORTIZ Henry David FAU
20159981216 soft
Gerente De Administración Distrital
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.06.2022 11:47:25 -05:00

CARTA N° 000010-2022-GAD-CSJAN-PJ

CARTA N° 000010-2022-GAD-CSJAN-PJ

Señor:

Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro.

Asunto : Solicita autorización y facilidades para recabar información.

Referencia : EXPEDIENTE 003881-2022-MUP-CS
HOJA DE ENVIO 001929-2022-GAD-CSJAN (22JUN2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, mediante el cual usted solicita autorización para recabar información, para el desarrollo de su tesis denominada: "Caracterización del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz, Ancash". Sobre el asunto en particular; se autoriza el ingreso a las instalaciones de mi representada; para lo cual se debe tener en cuenta los protocolos de bio-seguridad en resguardo de la salud de nuestros magistrados (as), funcionarios (as), personal auxiliar jurisdiccional y administrativo. Además; deberá tener en cuenta la predisposición del personal, funcionario y/o magistrado.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

HENRY DAVID GONGORA ORTIZ

Gerente de Administración Distrital
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash

C.c. Coordinación de Seguridad.



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sgd> CÓDIGO: 330823 CLAVE: ABVCYR
CARTA N° 000010-2022-GAD-CSJAN Página 1 de 1



Formato de instrumentos de recopilación de información a los servidores públicos de las entidades del Estado.

CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

La finalidad de esta entrevista al SERVIDOR PÚBLICO de la ENTIDAD DEL ESTADO, es recabar información en temas del Gobierno Digital y Calidad de Servicio, dicha información será utilizado de manera exclusiva para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Por temas de ética no se va publicar la identidad del entrevistado, solo se le consignará el CÓDIGO de: E1, E 2, E3, E4, E5. Muchas Gracias por su valioso aporte.

sminayaro@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

1. Describa brevemente como se ejerce la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA en su entidad *

Por favor responda con sus propias palabras si la administración pública que se desarrolla en su entidad es eficiente o deficiente y que cosas desearía que mejore...

Tu respuesta

2. Coméntenos acerca de los ELEMENTOS CONCEPTUALES (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad *

Por favor responda con sus propias palabras de manera general si son las idóneas, las más adecuadas y eficientes o que debería de cambiar a su parecer...

Tu respuesta

3. Que NORMATIVAS sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad. *

Por favor responda con sus propias palabras si percibe a su parecer hasta que punto se está modernizando la gestión pública en su entidad...

Tu respuesta

4. Acerca del VALOR PÚBLICO, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad *

Por favor responda con sus propias palabras si su entidad satisface con calidad y en tiempo oportuno una necesidad del ciudadano...

Tu respuesta

5. Coméntenos sobre los SERVICIOS PÚBLICOS que brinda su entidad *

Por favor responda con sus propias palabras que tipos de servicios satisface al ciudadano...

Tu respuesta

6. Describa brevemente la GESTIÓN POR RESULTADOS que se da por parte de su entidad *

Por favor responda con sus propias palabras si su entidad cumple con sus objetivos con la misma o menor cantidad de recursos de manera ética y transparente...

Tu respuesta

7. ¿Existe la AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS en su entidad? *

Por favor responda con sus propias palabras si los procesos ahora son más ágiles con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación...

Tu respuesta

8. ¿Se aplica la REINGENIERÍA en los procesos y actividades en su área laboral? *

Por favor responda con sus propias palabras si se han realizado cambios o modificaciones importantes en los procesos y actividades dentro de su área laboral...

Tu respuesta

9. ¿Se brindan TRANSACCIONES SIMPLIFICADAS para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral? *

Por favor responda con sus propias palabras si las operaciones para brindar un determinado servicio tiene los pasos o secuencias mínimas.

Tu respuesta

10. Qué entiende por el término SOCIEDAD DIGITAL *

Por favor responda con sus propias palabras que entiende por una sociedad digital (Sociedad que hace uso diario del internet y de las tecnologías de la información y comunicación, para solucionar problemas concretos y en todo lo cotidiano de la vida diaria)...

Tu respuesta

11. Por favor opine sobre la BRECHA DIGITAL que existe en nuestra zona. *

Por favor responda con sus propias palabras si la brecha digital (Acceso a internet y a las tecnologías de la información y comunicación) en nuestra zona se ha acordado pese a los tiempos post pandemia o sigue igual que antes...

Tu respuesta

12. La existencia de NÚMEROS ÚNICOS DE CIUDADANOS ¿En que ayudaría?. *

Por favor responda con sus propias palabras si se tendría números únicos de ciudadanos (Número o código que identifica a todo ciudadano para realizar cualquier transacción u operación ante cualquier entidad pública) en que favorecería ante su entidad Estatal.

Tu respuesta

Formato de instrumentos de recopilación de información a los usuarios externos de las entidades del Estado.

CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

La finalidad de esta entrevista al USUARIO EXTERNO de la ENTIDAD DEL ESTADO que frecuenta, es recabar información en temas del Gobierno Digital y Calidad de Servicio, dicha información será utilizado de manera exclusiva para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, por temas de ética no se va publicar la identidad del entrevistado, solo se le consignará el CÓDIGO de: E1, E2, E3, E4, E5. Muchas Gracias por su valioso aporte.

sminayaro@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

1. ¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública? *

Por favor responda con sus propias palabras si el servicio que Ud. recibe por parte de la entidad pública sobrepasa sus propias expectativas para satisfacer una necesidad. Pregunta sin título

Tu respuesta

2. Coméntenos acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública *

Por favor responda con sus propias palabras si Ud. accede a una página o portal web de la entidad pública para que sea atendida su necesidad de servicio.

Tu respuesta

3. ¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad? *

Por favor responda con sus propias palabras si para Ud. la entidad del estado donde acude demuestra buena organización cuando atiende su necesidad de servicio.

Tu respuesta

4. Describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos *

Por favor responda con sus propias palabras si la entidad del estado donde Ud. acude inspira confianza y buen trato cuando atiende su necesidad de servicio.

Tu respuesta

5. Para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué. *

Por favor responda con sus propias palabras si la entidad donde Ud. acude para satisfacer su necesidad de servicio amplía los plazos en la atención y demandan muchos derivaciones y procesos, exponga el porqué.

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 27, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Caracterización del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Firma:
Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro
DNI 41536747

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, CATEGORIAS Y SUB CATEGORIAS

Variable 1: Gobierno Digital, Rock Content (2019); el gobierno digital se entiende como aquella modernización del Estado a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). Una adecuada y eficiente inversión realizada para el gobierno digital va a radicar en el retorno que se dará en términos de valor público al ciudadano. Un gobierno tecnológico es mucho más que simplemente sea que el servicio gubernamental sea de manera digital, por lo contrario, es dar mejora continua a la gestión interna de la administración pública para que se pueda brindar un servicio de calidad, un acceso fácil a la información, el aseguramiento de la transparencia dentro del gobierno para que se pueda aumentar la confianza pública y de esta manera poder fortalecer la participación ciudadana.

Variable 2: Calidad de servicio: García (2018); la calidad del servicio viene a ser aquel acondicionamiento entre las necesidades del consumidor, mientras más adecuado sea el servicio habrá más calidad, y menos adecuado obviamente la calidad será menor, esto va jugar con el ambiente donde se brindan dichos servicios, la desigualdad existente entre la probabilidad o el deseo de los consumidores y aquella percepción de anhelar u obtener un servicio óptimo, hará que exista la diferencia de cómo es asumida una necesidad y el deseo de cada persona de acuerdo a sus percepciones y según sea atendido con dicho servicio. Existen clientes que viven con las experiencias pasadas, a partir de ello se darán dos grandes variables según sea el precio y la calidad, ya que este último es será perceptible y rentable para la compañía, ya que, si se aprecian incrementos en ganancias en forma de atención, la organización entera que ello ayuda en un crecimiento en la rentabilidad.

Categoría:

Administración pública: Fortún M., (2019); está integrado por el conjunto de órganos que pertenecen al sector público, los cuales tienen la tarea de gestionar y administrar los recursos del estado, los principales elementos que lo identifican es la existencia del recurso humano, en el cual es vínculo medio que va dar enlace al gobierno y a la ciudadanía, a ellos se les llama funcionarios, servidores públicos o personal administrativo. Luego está el otro elemento que es el manejo de tributos, en la forma de impuestos, tasas, aranceles, etc. Que tienen su origen en los sectores económicos y la ciudadanía, además puede distinguirse aspectos adicionales que vienen a ser el fin y el objetivo; los cuales al concretarse da como resultado la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Además, se puede mencionar que, con el avance tecnológico, la administración pública está cada día más informatizada, y esto da pase a la administración pública electrónica. Manuel.

Subcategorías:

Elementos Conceptuales: Bonnefoy, (2005); desde la perspectiva de la tecnología, el gobierno digital (GD), es aquella capacidad que nos pueden ofrecer las TIC's, para poder desarrollar, ofrecer información y servicios hacia el público, esto a través del internet. Desde la perspectiva del gobierno, el GD, es aquel medio que busca modernizar la gestión pública gracias al uso de las TIC's, en la búsqueda de mejores prácticas, un alto control, transparencia y agilidad, para que en conjunto se brinde una mejor prestación de servicios a nuestro país. Desde la perspectiva de los usuarios, el GD, es aquella oportunidad en la cual se puede acceder y participar de manera constante y activa en los servicios públicos, de forma más flexible, y sin la necesidad de acudir a las dependencias del Estado.

Normativas: PCM. (2021); Son las normas recientes que van establecer las disposiciones sobre aquellas condiciones, requisitos y el manejo y uso de las TIC's y medios digitales en los procedimientos administrativos que se desarrollan por las respectivas entidades públicas, tales como el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, en ella se establece el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

Categoría:

Valor público: Moore, (1998); es aquello que se logra cuando el gestor llega a alcanzar los altos niveles de satisfacción de la ciudadanía, a través del uso eficiente de los recursos del estado, tales como: humanos, logísticos y financieros, con un vínculo de constante diálogo y negociación, en las cuales se dan las propuestas de que los servidores públicos sean innovadores y siempre piensen en las verdaderas necesidades y falencias de los ciudadanos utilizando la eficiencia y la eficacia en todos sus altos niveles, para poder generar el máximo beneficio de valor para los ciudadanos con la cantidad de la asignación de recursos. Por ello se debe identificar las

necesidades, teniendo en cuenta las respuestas de la ciudadanía, contar con los respectivos recursos económicos y financieros, la inexistencia de trabas políticas, involucrando a los actores políticos y a la ciudadanía para ser sostenibles en el tiempo.

Subcategorías:

Servicios públicos: Fernández J. (2010); Es aquella actividad la cual tiene por finalidad de satisfacer uniformemente y continuamente una necesidad de aspecto general, debido a que es un derecho ordinario a través de la administración pública y por la autoridad competente, en beneficio de todo ciudadano. El servicio público al tratarse de una actividad de gran importancia, va tratar de satisfacer las diferentes necesidades públicas de carácter general por parte de Estado o gobiernos locales. El servicio universal es similar en equivalencia al de servicio público, sea impropio o de manera virtual, debido a que en ambos temas se va tratar de satisfacer necesidades individuales similares.

Gestión por Resultados: CLEAR, (2013); Viene a ser aquel proceso de gestión estratégicas, técnico y político, en la cual la gestión toma como punto de inicio el vínculo formal que existe entre la sociedad y el gobierno, en donde ambas partes se ponen de acuerdo en alcanzar resultados concretos para poder crear valor público, desde la perspectiva de la gestión, lo que se busca es aumentar e incrementar la eficacia y los impactos de las políticas establecidas por el sector público a consecuencia de una alta responsabilidad de los servidores públicos en sus resultados de tu desempeño en su gestión. La gestión por resultados va dar sus inicios en los países desarrollados, para que pueda hacer frente a las crisis financieras y fiscales y de esta manera mantener su nivel de desarrollo ya concretizado, caso contrario en los países en vía de desarrollo el objetivo es tratar de apresurar este paso para poder alcanzar un nivel de desarrollo que sea mayor. CIDE-Centro

Categoría:

Automatización de procesos: Llamas J, (2020); va a consistir en que las tareas o actividades van ser optimizadas a través del uso de un determinado software; con ello se va reflejar procesos más eficientes, se van a reducir los costos en los procesos, así como sus tiempos de ejecución; generalmente las actividades manuales y repetitivas y fáciles de realizar son objeto de ser automatizados; las actividades que son dinámicas o analíticas excesivamente avanzadas no serán objeto de automatización. La automatización de procesos también se le reconoce como sinónimo de eficiencia en el aspecto económico, pero al pasar del tiempo irá extinguiendo personal y profesiones. A nivel de la historia se puede mencionar que va en paralelo con el progreso tecnológico que es imparabile.

Subcategorías:

Reingeniería: Quiroa M., (2021); La reingeniería de procesos se entiende como una nueva visión de administrar de la mejor forma los procesos y obviando las funciones. Para poder llevarlo al aspecto práctico la organización se debe de comprometer de rediseñar todos los procesos involucrados, en vez de realizar pequeñas modificaciones o cambios para poder realizar la mejorar constante y continua. De esta manera la reingeniería de procesos va implicar a que la entidad o empresa realice un cambio desde sus raíces en sus procesos, para poder alcanzar altos estándares, de esta manera tendrá que cambiar su estructura organizacional, sus sistemas de operaciones y sus políticas. para que la reingeniería de procesos tenga resultados positivos y efectivos se va necesitar del apoyo de los altos directivos de primer nivel, ellos son quienes tienen que liderar este proceso, estableciendo como objetivo fundamental a la reingeniería de procesos para crear valor para los usuarios o clientes, es por ese motivo que la atención va ir enfocado en los procesos más no en las funciones.

Transacciones simplificadas: Diccionario de informática y tecnología, (2012); Es un sistema de información que ha sido diseñado específicamente para recolectar, modificar, almacenar y recuperar todo tipo de información que va ser el resultado de las transacciones con mínimas secuencias de pasos en una organización, estas transacciones, procesos o eventos se generan o realizan modificaciones con la información las cuales se encuentran almacenados en un sistema de información, los sistemas transaccionales simplificados se usan para realizar transferencia de datos en pocas fases de procesos, tales como intercambio de información entre personas, transferencias entre cuentas bancarias y van a poseer características tales como: Confiables, veloces, inflexibles; además poseen ventajas como: Agilizar y automatizar los procesos realizados por las entidades, Almacenar gran

cantidad de información, gestionar bases de datos, transformar tareas arduas y complejas para las personas en actividades más sencillas.

Categoría:

Sociedad digital: ITU, (2018); Son aquellas personas que son capaces de utilizar las TIC's, en diferentes dispositivos para fines de empleo y para la vida cotidiana. El uso constante y la expansión de las tecnologías digitales, han cambiado la forma de que estas personas estén conectados, de estar en comunicación y que puedan relacionarse entre sí, sobre todo en el ámbito laboral y económico, en la forma de gestionar los servicios públicos y la forma de acceder a ellos; estas personas va a tener a disposición mucha información y base de datos; para diversos fines; estas tecnologías digitales han permitido también la construcción del conocimiento en aulas presenciales o virtuales, las formas de conocer y recortar problemas en diferentes campos, todo ello va dar paso a la formación de una sociedad digital.

Subcategorías:

Brecha digital: Grupo Atico34, (2021); Hace referencia al acceso y conocimiento del uso de las TIC's. se va determinar de acuerdo a diferentes aspectos y criterios, tales como: Geográficos, económicos, edad, género y grupos sociales; por lo general se puede diferenciar entre primera y segunda brecha digital, la primera brecha digital se refiere a la diferencia que existe en el acceso a las TIC's. y por lado se comprende a la segunda brecha digital la que mantiene relación con los temas de habilidades de poder comprender y usar estas nuevas tecnologías por lado de la población que si tiene acceso a estas tecnologías; con el avance de una sociedad digital, se va apreciando que estas brechas digitales se están cerrando, caso contrario en otros lugares se ha incrementado, tal es el caso de la existencia de la brecha digital por temas económicos y de lugares alejados o aislados. Otras de las causas de su existencia es la desigualdad económica que existe entre países. El alto costo para poder adoptar las TIC's, permite que sea difícil su uso en los países menos desarrollados, las cuales priorizan más el aspecto de la supervivencia diaria. Otro aspecto es la existencia de la brecha digital geográfica, ya que hay lugares que debido a su accidentada ubicación hace difícil que se pueda acceder a las infraestructuras para poseer adecuados servicios de las TIC's, este aspecto aún persiste sobre todo en zonas rurales donde la cobertura del internet es nula o es limitado, a comparación de lugares urbanos que hay opciones de acceder a estos servicios desde el hogar, bibliotecas, colegios y zonas wifi.

Números únicos de ciudadanos: O'kuinghttons, (2017); Los Números únicos de ciudadanos es un identificador digital, que se le asigna a toda persona desde el momento que nace, a partir de ese instante este identificador será clave ya que gracias a ello le podrá permitir operar y realizar diferentes procesos en todos los aspectos de la vida cotidiana de esa persona. Esta versión ya se viene utilizando en el país de Estonia que es un país del futuro, la finalidad de este código brindar un fácil acceso desde cualquier lugar del mundo a todos los servicios que brinda la entidad de su gobierno y del sector privado

MATRIZ DE CATEGORIZACION APRIORÍSTICA

Ámbito Temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales y específicos	Categorías	Subcategorías
Caracterización del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio	Los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles para generar alto valor público y poder satisfacer las necesidades de servicios de sus usuarios, por la falta de automatización de procesos lo cual es un obstáculo para poder construir una sociedad digital que es base fundamental para un gobierno digital.	<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022.</p>	Administración pública	<p>Elementos Conceptuales.</p> <p>Normativas.</p>
		<p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo se realiza la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>Específicos:</p> <p>1. Describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Valor público	<p>Servicios públicos.</p> <p>Gestión por Resultados.</p>
		<p>2. ¿Cuál es la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de Servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>2. Señalar la influencia de la Transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Automatización de procesos	<p>Reingeniería.</p> <p>Transacciones simplificadas.</p>
		<p>3. ¿Cómo se dispone los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>3. Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Sociedad digital	<p>Brecha digital.</p> <p>Números único de Ciudadanos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (GUIA DE ENTREVISTA) CON RESPECTO AL GOBIERNO DIGITAL

Nº	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
1	Describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad	X		X		X		
2	Coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad	X		X		X		
3	Qué normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad.	X		X		X		
	VALOR PÚBLICO							
7	Acercas del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad	X		X		X		
8	Coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad	X		X		X		
9	Describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad	X		X		X		
	AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS							
13	¿Existe la automatización de procesos en su entidad?	X		X		X		
14	¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?	X		X		X		
15	¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?	X		X		X		
	SOCIEDAD DIGITAL							
16	Qué entiende por el término sociedad digital	X		X		X		
17	Por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona.	X		X		X		
18	La existencia de números únicos de ciudadanos ¿En que ayudaría?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicar el instrumento, interrogantes en base a sus categorías y subcategorías.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA **DNI: 42922794**

Especialidad del validador: INGENIERIA DE SISTEMAS – GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para describir la categoría

25 de Julio del 2022
COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Consejo Departamental Arequipa - Puno

MARIANNE JULISSA RIVERA ESPINOZA
INGENIERA DE SISTEMAS
CIP N° 147932

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (GUÍA DE ENTREVISTA/OBSERVACION) CON RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD DE SERVICIO							
1	¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública?	X		X		X		
2	Coméntenos acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública	X		X		X		
3	¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
7	Describe brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos	X		X		X		
8	Para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicar el instrumento, interrogantes en base a sus categorías y subcategorías.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA DNI: 42922794

Especialidad del validador: INGENIERIA DE SISTEMAS – GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para describir la categoría

25 de Julio del 2022
COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Consejo Departamental Arequipa - Huaraz

MARIANNE JULISSA RIVERA ESPINOZA
INGENIERA DE SISTEMAS
CIP N° 147532

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA DNI 42922794	INGENIERA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 17/04/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA DNI 42922794	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 22/03/11 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
RIVERA ESPINOZA, MARIANNE JULISSA DNI 42922794	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dick Carrillo Melgarejo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 27, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Caracterización del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Firma:
Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro
DNI 41536747

Categoría:

Valor público: Moore, (1998); es aquello que se logra cuando el gestor llega a alcanzar los altos niveles de satisfacción de la ciudadanía, a través del uso eficiente de los recursos del estado, tales como: humanos, logísticos y financieros, con un vínculo de constante diálogo y negociación, en las cuales se dan las propuestas de que los servidores públicos sean innovadores y siempre piensen en las verdaderas necesidades y falencias de los ciudadanos utilizando la eficiencia y la eficacia en todos sus altos niveles, para poder generar el máximo beneficio de valor para los ciudadanos con la cantidad de la asignación de recursos. Por ello se debe identificar las necesidades, teniendo en cuenta las respuestas de la ciudadanía, contar con los respectivos recursos económicos y financieros, la inexistencia de trabas políticas, involucrando a los actores políticos y a la ciudadanía para ser sostenibles en el tiempo.

Subcategorías:

Servicios públicos: Fernández J. (2010); Es aquella actividad la cual tiene por finalidad de satisfacer uniformemente y continuamente una necesidad de aspecto general, debido a que es un derecho ordinario a través de la administración pública y por la autoridad competente, en beneficio de todo ciudadano. El servicio público al tratarse de una actividad de gran importancia, va a tratar de satisfacer las diferentes necesidades públicas de carácter general por parte de Estado o gobiernos locales. El servicio universal es similar en equivalencia al de servicio público, sea impropio o de manera virtual, debido a que en ambos temas se va a tratar de satisfacer necesidades individuales similares.

Gestión por Resultados: CLEAR, (2013); Viene a ser aquel proceso de gestión estratégica, técnico y político, en la cual la gestión toma como punto de inicio el vínculo formal que existe entre la sociedad y el gobierno, en donde ambas partes se ponen de acuerdo en alcanzar resultados concretos para poder crear valor público, desde la perspectiva de la gestión, lo que se busca es aumentar e incrementar la eficacia y los impactos de las políticas establecidas por el sector público a consecuencia de una alta responsabilidad de los servidores públicos en sus resultados de su desempeño en su gestión. La gestión por resultados va a dar sus inicios en los países desarrollados, para que pueda hacer frente a las crisis financieras y fiscales y de esta manera mantener su nivel de desarrollo ya concretizado, caso contrario en los países en vía de desarrollo el objetivo es tratar de apresurar este paso para poder alcanzar un nivel de desarrollo que sea mayor. CIDE-Centro

Categoría:

Automatización de procesos: Llamas J, (2020); va a consistir en que las tareas o actividades van a ser optimizadas a través del uso de un determinado software; con ello se va a reflejar procesos más eficientes, se van a reducir los costos en los procesos, así como sus tiempos de ejecución; generalmente las actividades manuales y repetitivas y fáciles de realizar son objeto de ser automatizados; las actividades que son dinámicas o analíticas excesivamente avanzadas no serán objeto de automatización. La automatización de procesos también se le reconoce como sinónimo de eficiencia en el aspecto económico, pero al pasar del tiempo irá extinguiendo personal y profesiones. A nivel de la historia se puede mencionar que va en paralelo con el progreso tecnológico que es imparable.

Subcategorías:

Reingeniería: Quiroa M., (2021); La reingeniería de procesos se entiende como una nueva visión de administrar de la mejor forma los procesos y obviando las funciones. Para poder llevarlo al aspecto práctico la organización se debe comprometer a rediseñar todos los procesos involucrados, en vez de realizar pequeñas modificaciones o cambios para poder realizar la mejora constante y continua. De esta manera la reingeniería de procesos va a implicar a que la entidad o empresa realice un cambio desde sus raíces en sus procesos, para poder alcanzar altos estándares, de esta manera tendrá que cambiar su estructura organizacional, sus sistemas de operaciones y sus políticas. Para que la reingeniería de procesos tenga resultados positivos y efectivos se va a necesitar del apoyo de los altos directivos de primer nivel, ellos son quienes tienen que liderar este proceso, estableciendo como objetivo fundamental a la reingeniería de procesos para crear valor para los usuarios o clientes, es por ese motivo que la atención va a ir enfocada en los procesos más que en las funciones.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, CATEGORIAS Y SUB CATEGORIAS

Variable 1: Gobierno Digital, Rock Content (2019); el gobierno digital se entiende como aquella modernización del Estado a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). Una adecuada y eficiente inversión realizada para el gobierno digital va a radicar en el retorno que se dará en términos de valor público al ciudadano. Un gobierno tecnológico es mucho más que simplemente sea que el servicio gubernamental sea de manera digital, por lo contrario, es dar mejora continua a la gestión interna de la administración pública para que se pueda brindar un servicio de calidad, un acceso fácil a la información, el aseguramiento de la transparencia dentro del gobierno para que se pueda aumentar la confianza pública y de esta manera poder fortalecer la participación ciudadana.

Variable 2: Calidad de servicio: García (2018); la calidad del servicio viene a ser aquel acondicionamiento entre las necesidades del consumidor, mientras más adecuado sea el servicio habrá más calidad, y menos adecuado obviamente la calidad será menor, esto va jugar con el ambiente donde se brindan dichos servicios, la desigualdad existente entre la probabilidad o el deseo de los consumidores y aquella percepción de anhelar u obtener un servicio óptimo, hará que exista la diferencia de cómo es asumida una necesidad y el deseo de cada persona de acuerdo a sus percepciones y según sea atendido con dicho servicio. Existen clientes que viven con las experiencias pasadas, a partir de ello se darán dos grandes variables según sea el precio y la calidad, ya que este último es será perceptible y rentable para la compañía, ya que, si se aprecian incrementos en ganancias en forma de atención, la organización entera que ello ayuda en un crecimiento en la rentabilidad.

Categoría:

Administración pública: Fortún M., (2019); está integrado por el conjunto de órganos que pertenecen al sector público, los cuales tienen la tarea de gestionar y administrar los recursos del estado, los principales elementos que lo identifican es la existencia del recurso humano, en el cual es vínculo medio que va dar enlace al gobierno y a la ciudadanía, a ellos se les llama funcionarios, servidores públicos o personal administrativo. Luego está el otro elemento que es el manejo de tributos, en la forma de impuestos, tasas, aranceles, etc. Que tienen su origen en los sectores económicos y la ciudadanía, además puede distinguirse aspectos adicionales que vienen a ser el fin y el objetivo; los cuales al concretarse da como resultado la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Además, se puede mencionar que, con el avance tecnológico, la administración pública está cada día más informatizada, y esto da pase a la administración pública electrónica. Manuel.

Subcategorías:

Elementos Conceptuales: Bonnefoy, (2005); desde la perspectiva de la tecnología, el gobierno digital (GD), es aquella capacidad que nos pueden ofrecer las TIC's, para poder desarrollar, ofrecer información y servicios hacia el público, esto a través del internet. Desde la perspectiva del gobierno, el GD, es aquel medio que busca modernizar la gestión pública gracias al uso de las TIC's, en la búsqueda de mejores prácticas, un alto control, transparencia y agilidad, para que en conjunto se brinde una mejor prestación de servicios a nuestro país. Desde la perspectiva de los usuarios, el GD, es aquella oportunidad en la cual se puede acceder y participar de manera constante y activa en los servicios públicos, de forma más flexible, y sin la necesidad de acudir a las dependencias del Estado.

Normativas: PCM. (2021); Son las normas recientes que van establecer las disposiciones sobre aquellas condiciones, requisitos y el manejo y uso de las TIC's y medios digitales en los procedimientos administrativos que se desarrollan por las respectivas entidades públicas, tales como el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, en ella se establece el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

Transacciones simplificadas: Diccionario de informática y tecnología, (2012); Es un sistema de información que ha sido diseñado específicamente para recolectar, modificar, almacenar y recuperar todo tipo de información que va ser el resultado de las transacciones con mínimas secuencias de pasos en una organización, estas transacciones, procesos o eventos se generan o realizan modificaciones con la información las cuales se encuentran almacenados en un sistema de información, los sistemas transaccionales simplificados se usan para realizar transferencia de datos en pocas fases de procesos, tales como intercambio de información entre personas, transferencias entre cuentas bancarias y van a poseer características tales como: Confiables, veloces, inflexibles; además poseen ventajas como: Agilizar y automatizar los procesos realizados por las entidades, Almacenar gran cantidad de información, gestionar bases de datos, transformar tareas arduas y complejas para las personas en actividades más sencillas.

Categoría:

Sociedad digital: ITU, (2018); Son aquellas personas que son capaces de utilizar las TIC's, en diferentes dispositivos para fines de empleo y para la vida cotidiana. El uso constante y la expansión de las tecnologías digitales, han cambiado la forma de que estas personas estén conectados, de estar en comunicación y que puedan relacionarse entre sí, sobre todo en el ámbito laboral y económico, en la forma de gestionar los servicios públicos y la forma de acceder a ellos; estas personas va a tener a disposición mucha información y base de datos; para diversos fines; estas tecnologías digitales han permitido también la construcción del conocimiento en aulas presenciales o virtuales, las formas de conocer y recortar problemas en diferentes campos, todo ello va dar paso a la formación de una sociedad digital.

Subcategorías:

Brecha digital: Grupo Atico34, (2021); Hace referencia al acceso y conocimiento del uso de las TIC's. se va determinar de acuerdo a diferentes aspectos y criterios, tales como: Geográficos, económicos, edad, género y grupos sociales; por lo general se puede diferenciar entre primera y segunda brecha digital, la primera brecha digital se refiere a la diferencia que existe en el acceso a las TIC's. y por lado se comprende a la segunda brecha digital la que mantiene relación con los temas de habilidades de poder comprender y usar estas nuevas tecnologías por lado de la población que si tiene acceso a estas tecnologías; con el avance de una sociedad digital, se va apreciando que estas brechas digitales se están cerrando, caso contrario en otros lugares se ha incrementado, tal es el caso de la existencia de la brecha digital por temas económicos y de lugares alejados o aislados. Otras de las causas de su existencia es la desigualdad económica que existe entre países. El alto costo para poder adoptar las TIC's, permite que sea difícil su uso en los países menos desarrollados, las cuales priorizan más el aspecto de la supervivencia diaria. Otro aspecto es la existencia de la brecha digital geográfica, ya que hay lugares que debido a su accidentada ubicación hace difícil que se pueda acceder a las infraestructuras para poseer adecuados servicios de las TIC's, este aspecto aún persiste sobre todo en zonas rurales donde la cobertura del internet es nula o es limitado, a comparación de lugares urbanos que hay opciones de acceder a estos servicios desde el hogar, bibliotecas, colegios y zonas wifi.

Números únicos de ciudadanos: O'kuinghttons, (2017); Los Números únicos de ciudadanos es un identificador digital, que se le asigna a toda persona desde el momento que nace, a partir de ese instante este identificador será clave ya que gracias a ello le podrá permitir operar y realizar diferentes procesos en todos los aspectos de la vida cotidiana de esa persona. Esta versión ya se viene utilizando en el país de Estonia que es un país del futuro, la finalidad de este código brindar un fácil acceso desde cualquier lugar del mundo a todos los servicios que brinda la entidad de su gobierno y del sector privado

MATRIZ DE CATEGORIZACION APRIORÍSTICA

Ámbito Temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales y específicos	Categorías	Subcategorías
Caracterización del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio	Los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles para generar alto valor público y poder satisfacer las necesidades de servicios de sus usuarios, por la falta de automatización de procesos lo cual es un obstáculo para poder construir una sociedad digital que es base fundamental para un gobierno digital.	<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Identificar las principales Características del Gobierno Digital en la Calidad de Servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, Año 2022.</p>	Administración pública	<p>Elementos Conceptuales.</p> <p>Normativas.</p>
		<p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo se realiza la Interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>Específicos:</p> <p>1. Describir la realización de la interacción de los usuarios a través de las plataformas digitales referente a la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Valor público	<p>Servicios públicos.</p> <p>Gestión por Resultados.</p>
		<p>2. ¿Cuál es la influencia de la transformación organizativa interna en la calidad de Servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>2. Señalar la influencia de la Transformación organizativa interna en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Automatización de procesos	<p>Reingeniería.</p> <p>Transacciones simplificadas.</p>
		<p>3. ¿Cómo se dispone los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022?</p>	<p>3. Conocer la disposición de los protocolos de relación entre las entidades y los ciudadanos (G2C) en la Calidad de Servicio de las Entidades del Estado, Huaraz - Año 2022.</p>	Sociedad digital	<p>Brecha digital.</p> <p>Números único de Ciudadanos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (GUIA DE ENTREVISTA) CON RESPECTO AL GOBIERNO DIGITAL

Nº	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA								
1	Describa brevemente como se ejerce la administración pública en su entidad	X		X		X		Es transparente y muy sensible a la necesidad del pueblo.
2	Coméntenos acerca de los elementos conceptuales (Sistemas, procedimientos, políticas, normas jurídicas) de la administración pública en su entidad	X		X		X		Las decisiones hechas por la administración pública en Finlandia son muy sensibles a las necesidades de la población
3	Qué normativas sobre la política nacional de modernización de la gestión pública se aplica en su entidad.							desconozco las normativas de Finlandia, pero en general estas buscan responder las necesidades de la población, esas mediciones son hechas encuestas frecuentes.
VALOR PÚBLICO		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Acerca del valor público, Ud. Cree que se está dando ello a sus usuarios externos que acuden a su entidad	X		X		X		
8	Coméntenos sobre los servicios públicos que brinda su entidad							Todos los lugares públicos son muy bien preservados no solo por las autoridades, pero también por los ciudadanos. Existen muchos parques de diversiones para los niños a cada 200 m dispersos por toda la ciudad.
9	Describa brevemente la gestión por resultados que se da por parte de su entidad							La gestión de la infraestructura de las instalaciones deportivas, es muy bien gerenciada y el efecto es inmediato en la calidad de vida de los pobladores que practican deporte con una infraestructura de calidad.
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Existe la automatización de procesos en su entidad?	X		X		X		
14	¿Se aplica la reingeniería en los procesos y actividades en su área laboral?	X		X		X		
15	¿Se brindan transacciones simplificadas para ofrecer un determinado servicio al usuario externo por parte de su área laboral?	X		X		X		
SOCIEDAD DIGITAL								
16	Qué entiende por el término sociedad digital							Una plataforma basada en redes de comunicación como Internet a través del cual los Ciudadanos pueden cumplir sus deberes como ciudadanos (pagar impuestos) y usar servicios que las autoridades ofrecen a los ciudadanos (reservar lugares públicos, visualizar mapas de diversos servicios en la ciudad, etc)
17	Por favor opine sobre la brecha digital que existe en nuestra zona.							En Finlandia, la brecha digital no es mucha, pues casi todo está informatizado e integrado. Todo se puede hacer desde un celular.

18	La existencia de números únicos de ciudadanos ¿En que ayudaría?							Ayudaría a planear rutas de omnibuses, la descentralización de servicios de salud y de educación.
----	---	--	--	--	--	--	--	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...**Dick Carrillo Melgarejo**..... **DNI:....40688274**.....

Especialidad del validador:...**Doctor en Ingeniería Eléctrica con énfasis en Telecomunicaciones**.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...**10**.....**de...Agosto**.....**del 2022**.....

Dick Carrillo Melgarejo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para describir la categoría

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (GUIA DE ENTREVISTA/OBSERVACION) CON RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD DE SERVICIO							
1	¿Ud. recibe un servicio de calidad cuando va a satisfacer una necesidad de servicio en la entidad pública?	X		X		X		
2	Coméntenos acerca del uso de las plataformas digitales cuando busca la atención de un servicio por parte de la entidad pública	X		X		X		los ciudadanos utilizan aplicativos
3	¿Cree que la entidad pública donde Ud. busca satisfacer una necesidad está bien organizada para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		Si
7	Describa brevemente si para Ud. Se percibe la existencia de protocolos para reforzar la relación entre la entidad estatal y los ciudadanos	X		X		X		Si, todo está informatizado
8	Para Ud. los procesos en la administración pública son muy burocráticos y poco ágiles en la entidad pública donde busca la atención de un determinado servicio. Díganos el Porqué.	X		X		X		en Finlandia la burocracia es ágil y eficiente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dick Carrillo Melgarejo **DNI:** 40688274

Especialidad del validador: Doctor en Ing. Electrica con énfasis en Telecomunicaciones

.....10..de.....⁸.....del 20.22

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para describir la categoría

Dick Carrillo Melgarejo

Firma del Experto Informante.

Dick Carrillo Melgarejo

LUT School of Energy Systems

© Lappeenranta, Finland ✉ dick.carrillo.melgarejo@lut.fi

Dick Carrillo is a senior wireless system engineer. He participated in many projects on planning and designing internet of things (IoT) solutions that best fit in specific niche markets, such as agribusiness and energy systems.

His current research topics are focused on fifth Generation (5G) beyond technologies as ultra-reliable low-latency communication (URLLC) applied to Machine-Type Communication (MTC), 5G wireless architectures, orthogonal frequency division multiplexing (OFDM) and generalized frequency division multiplexing (GFDM) waveforms, non-linear systems as power amplifiers, multiple access techniques as orthogonal multiple access (OMA) and non-orthogonal multiple access (NOMA), energy harvesting, reconfigurable intelligent surface (RIS), cell-free Massive MIMO, and artificial intelligence tools applied on wireless communication.

Nowadays, Dick is a PhD. candidate at LUT University in Finland. He also holds a M.Sc. degree in electrical engineer from PUC-Rio, Rio de Janeiro, and a Bachelor degree in electronics engineer from San Marcos National University, Peru. He has lived/worked in four countries and speaks English, Spanish, Portuguese, Finnish(basic).

Awards

Nokia Foundation Scholarship, 5000 EUR grant to complement research activities 2019
CPqD Innovation Recognition, Recognition Plate and Grant Prize 2015

Education

Doctor of Philosophy (Ph.D.), LUT School of Energy Systems, LUT University, Finland Expected 2022
Master of Science (M.Sc.), Dep. of Electrical Engineer, PUC-Rio, Brazil 2008
Bachelor of Science (B.Sc.), Dep. of Electrical and Electronics Engineering, UNMSM, Perú 2004

Publications

25+ publications in peer-reviewed conferences and journals. 10+ Patents.

Job Experience

Researcher, LUT University, Lappeenranta, Finland 2018–current
Senior Wireless System Engineer, CPqD, Campinas, Brazil 2010–2018
Wireless communication system researcher, Nokia Institute of Technology, INDT, Manaus, Brazil 2008–2010
Broadcast System Engineer, Peruvian Institute of Radio and Television, LUT University, Peru 2003–2006
System Engineer, Remote Sensing Laboratory LABTEL, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Peru 2000–2003

Projects

FIREMAN, 5G architectures to support detection and analyses of rare events in Industrial applications. 2019–current
EE-IoT, MTC and URLLC applications that support Energy Internet applications 2018–current
AGROTICS, Development of Radio communication and Sensing Technologies for Sugarcane Production operating in Sub-1GHz bands 2016–2017
LTE-450MHZ, Development of a cellular network based on the standard 3GPP Rel.8 in band 31. 2014–2015
Advanced Wireless Access Network - RASFA, Development of a cellular network based on the standard 3GPP Rel.8 for terrestrial and satellite connectivity. It also considered developing a WiFi Mesh cognitive network. 2010–2013
WISI, System Level Simulation for WiMax (802.16e/m) 2008–2010

Languages

Mother tongue: **Spanish**, Fluent: **English, Portuguese**

<https://orcid.org/0000-0001-7290-5755>

Websites & social links >

Twitter
GitHub
Google Scholar

Other IDs >

Loop profile: 1055148
Scopus Author ID: 57220357430

Keywords >

Wireless Communication, Industrial Wireless Communication, Communication Theory, GFDM, 5G, 6G, Reconfigurable Intelligent Surfaces, Wireless Power Transfer, UAV aided wireless communication

Name

Dick Carrillo Melgarejo

Also known as
Dick C. Melgarejo, Dick Carrillo, D. Carrillo, D. C. Melgarejo

Activities

[Collapse all](#)

▼ Employment (1) [Sort](#)

LUT University: Lappeenranta, FI

2018-08-01 to present | Researcher (Energy System Department)
Employment

[Show more detail](#)

Source: Dick Carrillo Melgarejo

▼ Education and qualifications (1) [Sort](#)

PUC-Rio: Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, BR

2006-03-17 to 2008-04-20 | Master of Science (Electrical engineer)
Education

[Show more detail](#)

CONSENTIMIENTO INFORMADO (SERVIDOR ENTIDAD PUBLICA)

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es el de identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 12 preguntas, esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro, al teléfono 943701414 o correo sminayaro@ucvvirtual.edu.pe

Agradecido desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro,

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida:
CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

Firma y nombre del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO (USUARIO EXTERNO)

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

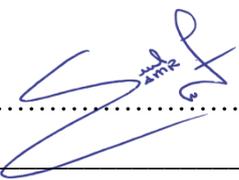
La presente investigación es conducida por Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es el de identificar las principales características del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado en la ciudad de Huaraz, año 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 05 preguntas, esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro, al teléfono 943701414 o correo sminayaro@ucvvirtual.edu.pe

Agradecido desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Minaya Rodríguez Smiguel Alejandro,

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida:
CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

Firma y nombre del participante

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Yo (Nosotros), **MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO**
alumno(s) de la Facultad / Escuela de posgrado **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**y
Escuela Profesional / Programa académico..... de la Universidad
César Vallejo **LIMA NORTE** (filial o sede), declaro (declaramos) bajo juramento que
todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis
titulado "CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH"
son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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.


.....
MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO
DNI: **41536747**

.....
Apellidos y nombres del autor
DNI:

HUARAZ, 06 DE JUNIO DEL 2022

.....
Apellidos y nombres del autor.
DNI:

.....
Apellidos y nombres del autor
DNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 27 de mayo de 2022

Carta P. 0537-2022-UCV-EPG-SP

DR.

JUAN JOSÉ HERRERA MENDOZA

DIRECTOR EJECUTIVO

HOSPITAL DE APOYO "VICTOR RAMOS GUARDIA" - HUARAZ



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO**; identificado(a) con DNI/CE N° 41536747 y código de matrícula N° 7002674454; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

SUMILLA: Solicito autorización y facilidades para recabar información para mi trabajo de investigación.

Señor:

JUAN JOSÉ HERRERA MENDOZA
Director Ejecutivo
HOSPITAL DE APOYO "VICTOR RAMOS GUARDIA" - HUARAZ

MINAYA RODRIGUEZ, Smiguel Alejandro, identificado con **D.N.I. N° 41536747** señalando domicilio real en el Jr Pomabamba N° 206, Distrito de Independencia de esta ciudad de Huaraz, ante usted me presento y expongo:

El recurrente en mi calidad de estudiante con código de matrícula N° 7002674454, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH**. Acudo a su respetable persona para lo siguiente:

Solicito me pueda autorizar y brindar las facilidades respectivas, con la finalidad de poder recabar información lo cual va a contribuir con el desarrollo de mi trabajo de investigación antes mencionado, una vez concluido, mi persona se compromete en darle alcance dichos resultados de este trabajo de investigación (Tesis). Lo cual será de gran beneficio para la entidad la cual preside. Para lo cual adjunto los siguientes requisitos exigidos por su entidad.

- COPIA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
- PAGO POR DERECHO DE TRÁMITE
- COPIA DN.I.
- CARTA DE PRESENTACIÓN UCV-EPG-SP
- AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

POR LO EXPUESTO:

A usted señor Director, agradeceré admitir la presente la cual me urge dicha atención para continuar con el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud. De manera muy atenta y respetuosa.

Huaraz, 13 de Junio de 2,021



03444

SMIGUEL ALEJANDRO MINAYA RODRIGUEZ
DNI N° 41536747

HOSPITAL DE APOYO "VICTOR RAMOS GUARDIA" HUARAZ
 AV. LUZURIAGA S/N°
 TELF.: (043) 721861 - 721290
 TELEFAX: (043) 427570

RUC N° 20196425005
RECIBO
 N° 077999 04/11/2024
 13/06/2022 12:04

SR(A): MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL
 SERVICIO: EMERGENCIA

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNIT.	IMPORTE S/
***** CANCELADO *****				
		SUB TOTAL	EXO.	TOTAL
		0.00	0.00	0.00

USUARIO

autorización y
 les para recabar
 for ción para mi trabajo de
 ación.

Z, Smiguel Alejandro,
 N° 41536747 señalando
 Jr Pomabamba N° 206,
 ncia de esta ciudad de
 presente y expóngo:

alidad de estudiante con
 código de matrícula N° 7002674454, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH.** Acudo a su respetable persona para lo siguiente:

Solicito me pueda autorizar y brindar las facilidades respectivas, con la finalidad de poder recabar información lo cual va a contribuir con el desarrollo de mi trabajo de investigación antes mencionado, una vez concluido, mi persona se compromete en darle alcance dichos resultados de este trabajo de investigación (Tesis). Lo cual será de gran beneficio para la entidad la cual preside. Para lo cual adjunto los siguientes requisitos exigidos por su entidad.

- COPIA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
- PAGO POR DERECHO DE TRÁMITE
- COPIA DN.I.
- CARTA DE PRESENTACIÓN UCV-EPG-SP
- AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

POR LO EXPUESTO:

A usted señor Director, agradeceré admitir la presente la cual me urge dicha atención para continuar con el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud. De manera muy atenta y respetuosa.

Huaraz, 13 de Junio de 2,021

03444

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de salud Ancash
 Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

TRAMITE DOCUMENTARIO
 13 JUN. 2022
 CONTROL RECEPCIÓN
 Hora: Firma:
 Reg.: N° Folio:

SMIGUEL ALEJANDRO MINAYA RODRIGUEZ
 DNI N° 41536747

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL "VICTOR RAMOS GUARDIA" HUARAZ

HOJA DE TRAMITE GENERAL

3444

INTERESADO: MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO REGISTRO: _____

ASUNTO: AUTORIZACION y FACILIDADES PARA RECABAR INFORMACION PARA MITRABAJO DE INVESTIGACION

PASE (1)	PASE (2)	FECHA	REMITIDO (3)
<i>Docencia e investigacion</i>	<i>2-6-9</i>	<i>13 JUN 2022</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Lic. Acido Pajuelo Valverde</i>	<i>2-9-</i>	<i>14 JUN. 2022 NSE</i>	<i>[Signature]</i>

CLAVE (Motivo de Pase)

- | | | |
|----------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1.- Aprobación. | 6.- Por Corresponderle. | 11.- Archivar. |
| 2.- Atención. | 7.- Para Conversar. | 12.- Acción Inmediata. |
| 3.- Su conocimiento. | 8.- Acompañar Antecedentes. | 13.- Prepare Contestación. |
| 4.- Opinión. | 9.- Según Solicitado. | 14.- Proyecto Resolución. |
| 5.- Informe. | 10.- Tomar Nota y Devolver. | 15.- Ver Observación. |

OBSERVACIONES: *Entrevista semi estructurada y consentimiento informado*

(1) Use Código (1) Use Clave (1) Use Iniciales

zación y
a recabar
mi trabajo de

il **Alejandro,**
47 señalando
nba N° 206,
ta ciudad de
expongo:

estudiante con
EN GESTIÓN
esarrollando el
GITAL EN LA
H. Acudo a su

brindar las
ontribuir con el
mi persona se
Tesis). Lo cual
ntes requisitos

IDAD EN LOS

ceré admitir la
mi trabajo de

investigación.

Sin otro particular, me despidió de Ud. De manera muy atenta y respetuosa.

Huaraz, 13 de Junio de 2021

03444

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de salud Ancash
Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz

TRAMITE DOCUMENTARIO

13 JUN. 2022

CONTROL-RECEPCIÓN

Hora: Firma:

Reg.: N° Folio:

[Signature]
SMIGUEL ALEJANDRO MINAYA RODRIGUEZ
DNI N° 41536747



Lima, 20 de junio de 2022

Carta P. 0871-2022-UCV-EPG-SP

C.P.C.
HENRY DAVID GONGORA ORTIZ
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH - HUARAZ

De mi mayor consideración:

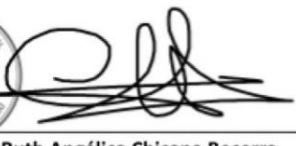
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO**; identificado(a) con DNI/CE N° 41536747 y código de matrícula N° 7002674454; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



SUMILLA: Solicito autorización y facilidades para recabar información para mi trabajo de investigación.

Señor:

**C.P.C. HENRY DAVID GONGORA ORTIZ
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH - HUARAZ**

MINAYA RODRIGUEZ, Smiguel Alejandro, identificado con **D.N.I. N° 41536747** señalando domicilio real en el Jr Pomabamba N° 206, Distrito de Independencia de esta ciudad de Huaraz, ante usted me presento y expongo:

El recurrente en mi calidad de estudiante con código de matrícula N° 7002674454, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH**. Acudo a su respetable persona para lo siguiente:

Solicito me pueda autorizar y brindar las facilidades respectivas, con la finalidad de poder recabar información lo cual va a contribuir con el desarrollo de mi trabajo de investigación antes mencionado, una vez concluido, mi persona se compromete en darle alcance dichos resultados de este trabajo de investigación (Tesis). Lo cual será de gran beneficio para la entidad la cual preside. Para lo cual adjunto lo siguiente:

- CARTA DE PRESENTACIÓN UCV-EPG-SP
- COPIA DN.I.
- AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES
- CONSENTIMIENTO INFORMADO
- GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD PÚBLICA.

POR LO EXPUESTO:

A usted señor Gerente, agradeceré admitir la presente la cual me urge dicha atención para continuar con el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud. De manera muy atenta y respetuosa.

Huaraz, 22 de Junio de 2,022

**SMIGUEL ALEJANDRO MINAYA RODRIGUEZ
DNI N° 41536747**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CARACTERIZACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO, HUARAZ, ANCASH", cuyo autor es MINAYA RODRIGUEZ SMIGUEL ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 17- 08-2022 21:36:47

Código documento Trilce: TRI - 0409174