



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El gobierno electrónico con el derecho al acceso a la
información de los administrados de un gobierno local,**

2020-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vela Morillo De Revelo, Diana Shirley (orcid.org/0000-0002-7315-265X)

ASESORES:

Mgtr. Lenin Enrique, Fabian Rojas (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

Mgtr. Rojas Santillan, Victor Abdel ([orcid.org./0000-0001-9406-0829](https://orcid.org/0000-0001-9406-0829))

LINEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, por estar siempre a mi lado, a mi madre por sus consejos.

Agradecimiento

Agradecer a mis asesores por su orientación,
y a todas las personas que me acompañaron
en el trayecto para la realización de la tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022", cuyo autor es VELA MORILLO DE REVELO DIANA SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 03-08- 2023 00:42:18

Código documento Trilce: TRI - 0628424





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELA MORILLO DE REVELO DIANA SHIRLEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA SHIRLEY VELA MORILLO DE REVELO DNI: 10028724 ORCID: 0000-0002-7315-265X	Firmado electrónicamente por: DVELAMO el 30-07- 2023 19:40:19



Código documento Trilce: TRI - 0628421

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de la información	18
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización y subcategorización	15
Tabla 2. Características de los participantes	16
Tabla 3. Categoría - Gobierno electrónico	17
Tabla 4. Categoría - Derecho al Acceso a la Información	17
Tabla 5. Lista de los participantes en la investigación	20
Tabla 6. Matriz cruzada de las entrevistas (se encuentra en anexo 2)	20
Tabla 7. Matriz cruzada de las entrevistas	40

Resumen

En cuanto al trabajo de investigación titulada: “El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”. Cuyo objetivo de prioridad fue; Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022. En cuanto al método adoptado fue de tipo básico, nivel fenomenológico, diseño no experimental enfoque cualitativo, los participantes fueron 15 administrados de un gobierno local quienes cuentan con el conocimiento y experiencia corroborada. Conclusión, se logró analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, en tanto los resultados del estudio concluyeron que la importancia de implementar un gobierno electrónico permite mejorar los procesos, la transparencia y la confianza en la administración pública local. Recomendación, es necesario fomentar la transparencia en todos los sectores, ya que esto aumentaría la confianza de los ciudadanos y disminuiría la corrupción. Por esta razón, es fundamental que los gobiernos locales cuenten con capacitaciones permanentes a sus colaboradores, así como administrar eficientemente los sistemas de información, acorde con los avances en tecnologías de información y comunicación (TIC) y poder crear valor público.

Palabras clave: Implementar estrategias, mejoras de capacidades, e implementación dispositivos.

Abstract

Regarding the present research work entitled: "Electronic Government with the Right of Access to Information of the Administrations of a Local Government, 2020-2022". Whose priority objective was; Analyze how the implementation of electronic government contributes to the right of access to information of the administrators of a local government, 2020-2022. Regarding the method adopted, it was of a basic type, phenomenological level, non-experimental design, qualitative approach, the participants were 15 administrators of a local government who had the knowledge and corroborated experience. Conclusion, it was possible to analyze how the implementation of electronic government contributes to the right of access to information of local government administrators, while the results of the study concluded that the importance of implementing electronic government allows improving processes, transparency and confidence in the local public administration. Recommendation, it is necessary to promote transparency in all sectors, as this would increase citizen confidence and reduce corruption. For this reason, it is essential that local governments have permanent training for their collaborators, as well as efficiently manage information systems, in accordance with advances in information technologies and to be able to create public value.

Keywords: Implement strategies, capacity improvements, and device implementation.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 sumergió en una crisis sanitaria, económica y social a nivel mundial, esto ha otorgado un papel primordial a los medios tecnológicos y el acceso a la información de las personas para que estén debidamente informados sobre los índices de mortalidad, de los avances médicos, y diversos temas de interés público, por lo cual las naciones tuvieron que replantear nuevas políticas públicas.

Respecto a los países nórdicos, Barros (2021) introduce el ranking de los países que lidera el proceso de digitalización, entre los primeros se encuentran, Malta, Estonia y Dinamarca; llama la atención el país de Alemania, el cual se encuentra en la ubicación 24 de 36 países analizados, asimismo el país de Italia y Suiza los cuales se encuentran en los lugares finales del ranking. Percibiendo que varios portales de los gobiernos no informan adecuadamente a los ciudadanos respecto el uso adecuado de los medios digitales.

Conforme lo señala Porrúa (2019) en el Caribe y en los países de América Latina cuentan con estrategias de gobierno digital, pero según un estudio publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo el menos del 30% de los trámites se realiza por línea, pero solo el 7% de los ciudadanos realizan sus trámites con el Estado. En conclusión, la mayoría de los pobladores sufren del síndrome del papel. Agudelo et al (2020) señaló que la infraestructura de telecomunicaciones es crítica y el acceso al internet es un derecho que habilita otros derechos como la salud, la cultura, educación, etc.

En el Perú, en el portal de la PCM (2021) se aprecia la última encuesta sobre gobierno digital de la Naciones Unidas, mediante el cual, coloca al Perú en el puesto 71 de 193 países, esto evidencia que se va iniciando una transformación de la gestión pública en el Perú, pues se debe seguir implementado un gobierno electrónico y el empleo de las TIC con el objetivo de mejorar el acceso a la información de todos los ciudadanos. Asimismo, el titular de la Presidencia de Consejo de Ministros aseguró que se están haciendo mejoras en implementar una Plataforma nacional de Gobierno digital en todas las regiones de nuestro país, pero que aún se evidencia la falta de implementación de gobierno electrónico en algunas regiones.

Por otro lado, Rojas y Sánchez (2021) señalan que durante la pandemia COVID-19 los gobiernos locales demostraron en su gestión municipal, una labor ineficiencia y una mala gestión, por eso la prestación de los servicios públicos a los administrados fuera inoportuna e inadecuada.

En el plano municipal, Sánchez (2015) señala que es importante fortalecer los niveles de gobiernos, pues los municipios deben tratar de mejorar sus etapas de calidad y poder apreciar los progresos tecnológicos y la globalización. La ineficacia de la administración pública trae consecuencias en los servicios públicos y una mala distribución de la pobreza, esto no genera una expansión.

Asimismo, Silva y Heredia (2021) sostuvieron que el gobierno electrónico tiene un efecto afirmativo en los servicios públicos y en la sociedad, pero la falta de conocimientos de la normativa sobre el acceso a la información pública alarga la brecha entre el administrado y el Estado, pues el personal administrativo tiene que estar capacitado.

Del mismo modo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) cita en el Informe Anual 2021, sobre el acceso a la información de entidades públicas, señala que, las municipalidades distritales comprendidas son 1,678, pero solo en el año 2020, reportaron 238 municipalidades, información a Antaip (Autoridad Nacional de transparencia y Acceso a la información Pública), lo equivalente en porcentaje sería 14.2%. También, el año 2021, solo reportaron 316, lo que asciende en porcentaje a 18.8%. De acuerdo al informe anual detallado, se aprecia que el porcentaje de reportes de información está por debajo del 19%. Por lo tanto, pocas municipalidades atienden sus solicitudes de acceso a la información a los administrados.

En los gobiernos locales se verifica la mala atención a los ciudadanos, Zivkovic et al. (2019) sostiene que desde la perspectiva del ciudadano, la atención en las municipalidades es de baja calidad pues no es satisfactoria, para lo cual se desarrolló el modelo SERVQUAL, midiendo el servicio de calidad en confiabilidad, seguridad, empatía, responsabilidad y tangibilidad.

Con el propósito de entender la realidad problemática que atraviesan los gobiernos locales al uso de los medios tecnológicos, INEI (2020) publicó que el desempeño, rendimiento y productividad de los gobiernos locales está basado en el uso de su tecnología, como son los ordenadores y computadoras de esta

manera facilitar y desempeñar sus funciones de forma ágil y eficaz. Dichos procesadores influyen en el desempeño de sus funciones de los funcionarios municipalidades. Asimismo, INEI (2020) en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) define el gobierno electrónico como la herramienta informática de acceso a información sobre los recursos públicos, asegura la transparencia de una buena gestión. No obstante, solo el 48,1% (560) el portal de transparencia de las municipalidades se está implementando, aún están en proceso. Por lo tanto, el 51,9% (605) desconoce cómo implementarlo, evidenciando el problema que aqueja las municipalidades.

En ese sentido, Lagos (2022) sostiene que el uso del internet está en apogeo, y la pandemia ha acelerado el cambio, esto ha comprometido a los gobiernos locales a alinearse con la política institucional, sin embargo, en el Perú, a nivel gobierno local existe una gran brecha digital que se encuentra abandonada. En ese sentido, las municipalidades deben alinear esfuerzos e invertir en proyectos tecnológicos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Debido a todo lo narrado, **el problema general** será: ¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información de los administrados en un gobierno local?

Los **problemas específicos** serán: a) ¿De qué manera la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? b) ¿De qué manera la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local? c) ¿Como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? d) ¿Como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Ahora bien, con referencia al trabajo de investigación, es de justificación teórica, el cual permitirá indagar más en los conocimientos ya existentes con respecto al gobierno electrónico de un gobierno local e identificar si los factores no se están aplicando adecuadamente, por tal razón se analizará libros, artículos, normativa y doctrina, los cuales proporcionarán datos cualitativos que ayudarán a responder la situación problemática. Asimismo, la justificación práctica, porque permitirá que los resultados obtenidos del este trabajo de investigación brindarán nueva información para los gestores de un gobierno local.

Objetivo general será: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.

Objetivos específicos: a) Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local. b) Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local c) Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados. d) Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados.

Supuesto general será: La implementación del gobierno electrónico no contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022. Supuestos específicos: a) La utilización de las TIC no contribuyen con el principio de transparencia pública de un gobierno local. b) La accesibilidad de las páginas Web no garantizan el principio de publicidad por parte de un gobierno local c) Las plataformas digitales no contribuyen con un servicio de calidad de un administrado d) La interoperabilidad no agiliza la realización de trámites de un administrado.

II. MARCO TEÓRICO

Con lo referente a los trabajos previos es menester hacer mención a los antecedentes nacionales que guardan relación con el trabajo de investigación sobre el gobierno electrónico, en ese sentido la autora Flores (2022a) en su tesis de doctorado de enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y hermenéutico, cuyo objetivo fue implementar estrategias de mejoras para el gobierno electrónico y de modernizar la administración en el gobierno local de Puno. Concluyó que el Gobierno Electrónico (GE) se posiciona como el eje articular para la mejora de capacidades en la modernización de la administración.

Con lo referido por la autora, es necesario brindar mejoras al GE, se debe implementar dispositivos que fomenten el desarrollo de la sociedad para alcanzar objetivos sociales.

Aunado a ello, Delgado (2022) en su publicación científica de enfoque cualitativo, tipo básica y diseño descriptivo, tuvo como objetivo a identificar los aportes de la modernización de la gestión pública y la influencia de la atención de los gobiernos locales a la ciudadanía en referencia al gobierno electrónico. Concluyó que se están adoptando políticas en el sistema funcional de la modernización de los municipios, con el propósito de fomentar un buen gobierno corporativo, en tal sentido los ciudadanos responden asertivamente. Asimismo, las labores que cumplen las entidades del Estado como los gobiernos locales van en mejoras gracias a la modernización de la gestión pública y de la vinculación del gobierno electrónico con el gobierno abierto, procurando una buena atención al ciudadano en los tiempos del COVID-19.

De la cita expuesta, se aprecia que se debe implementar la modernización de la gestión en diversas instituciones públicas con el fin de aportar mejorías a los servicios que ofrecen a los ciudadanos y poder obtener una eficiente gestión pública por parte de los funcionarios.

Por su parte, Flores (2022b) indicó en su Trabajo científico, de enfoque cualitativo, de estudio descriptivo, se aplicó una entrevista a 20 directores de nivel secundaria de 14 distritos de provincia de Puno, coligió que el estudio del Gobierno Electrónico sobre las representaciones sociales de una UGEL en Puno se realizan por medios tecnológicos, pero estos aún están en proceso de

implementación, y en el aspecto de transparencia no es efectiva pues aún existe restricción de información sobre presupuesto y aspectos financieros. Concluyó que la representación social tiene más auge por medio del internet, así como los procesos de capacitación.

De lo citado por la autora, en las zonas rurales el acceso al internet es muy limitado por lo cual dificultad el acceso a la información de los usuarios más restringe los procesos de capacitación de las agrupaciones sociales.

Se debe acotar sobre ambas categorías, lo referente a las autoras Yarasca y Uribe (2022) en su trabajo científico, de enfoque cualitativo de tipo bibliográfico tuvo como objetivo analizar el GE en la administración pública. Concluyó que el GE es la herramienta fundamental para los procesos de transparencia en la gestión administrativa, de esa manera, se obtiene una buena rendición de cuentas, y más la persona pueda acceder a la información pública y emitir juicios.

Es notable recalcar lo precisado por las autoras, sobre una administración pública o privada, las cuales tienen que brindar un servicio de calidad, y que las organizaciones en una forma conjunta con los gobiernos busquen la integración de TIC.

Prosiguiendo con los antecedentes Internacionales, los autores Sisalema y Yaguachi (2022) en su trabajo científico de enfoque cualitativo e investigación descriptiva, tuvo como objetivo analizar la importancia del gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo (COA) durante el Covid.19; por lo cual permitieron concluir que la implementación del sistema electrónico por el Estado Ecuatoriano antes de la llegada de la pandemia ha sido la clave para superar el confinamiento y no se vio afectado los servicios públicos, pues el sistema electrónico esta normado en la COA, con esta prevención Ecuador avanzó a pasos en la digitalización a diferencia de otros países.

Con lo mencionado por el autor, la COVID-19 sumergió en una tempestad al Ecuador, dificultades que se afrontaron con las redes sociales, dando gran importancia al GE, logrando una mejor atención a los usuarios, obteniendo una eficiencia y eficacia en la administración pública, elevando el nivel de atención.

Así también, Ripalda (2019) en su artículo científico, basada en método empírico, de enfoque cualitativo, tuvo como objetivo dar a conocer la importancia de una red de implementación para el GE y el desarrollo de estrategias para una

gestión eficiente en México; por lo cual concluyó que se debe definir estrategias considerando los recursos para el buen funcionamiento del GE, así como priorizar el uso de los canales informativos, y los gobiernos deben abastecer de recursos para un óptimo desarrollo y una buena implementación de la tecnología.

Con lo acotado por el autor, antes del GE las personas tenían que acercarse a una ventanilla para realizar algún trámite u obtener cualquier información requerida, lo cual demandaba tiempo y generaba gasto de dinero, aunado a la burocracia dando pie a la corrupción.

A propósito, sobre la categoría de acceso a la información, Cerrillo y Casadesús (2018) en su trabajo científico de enfoque cualitativo, tuvo como objetivo examinar los cambios en la función pública catalana para mejorar la transparencia pública y poder abrir las puertas al acceso a la información. Concluyeron que es necesario mejorar los sistemas de gestión documental con el objetivo de impulsar la transparencia de la gestión institucional, por tanto, es necesario una clasificación valoración de los documentos públicos, así se acorta la brecha entre la gestión documentaria y el departamento de archivo digital, garantizando el acceso a la información y la transparencia.

Ahora bien, de lo expuesto por el autor es necesario mejorar la tecnología existente en vez de desarrollar unas nuevas, para obtener mejoras sobre transparencia pública, el acceso a la información y publicidad en cualquier organismo, por ende, depende de la aplicación del tipo de metodología de gestión.

También, Arguelles (2022) en su trabajo científico, con revisión cualitativo y sistematizada, tuvo como objetivo determinar el consenso sobre las etapas del gobierno electrónico en la legislación mexicana, tales como la interacción con los usuarios, el servicio, los objetivos y sus resultados. A continuación, concluyó que existe consenso entre sus etapas del Gobierno Electrónico (GE).

De lo referido por el autor en su trabajo científico, manifiesta que el Gobierno electrónico necesita trabajar de la mano con la WEB con el único objetivo de brindar una administración electrónica, donde se sustituya la documentación por archivos digitales, manejadas mediante transacciones electrónicas, luego estas transacciones culminen de forma presencial.

Por su parte, en Argentina, Nazar (2022) sobre las dos categorías, en su artículo científico, de enfoque cualitativo, analizó la implementación de las

tecnologías digitales en la gestión pública, la utilización de los soportes técnicos y el acceso a la información generada por la Administración Pública Nacional (APN). Concluyó que el ingreso de las TIC fue de forma gradual, pero sin regulación, además no solo la implementación de las TIC fue suficiente para implementar un gobierno digital, las cuales no permitieron ejecutar tareas documentales.

Prosiguiendo con el marco teórico, sobre el concepto de Gobierno Electrónico, Nazar (2022) el cual refiere que el término GE se da en el año 1998 en la (OCDE) Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico, como la aplicación de tecnologías de internet para usos comerciales o no comerciales en el ámbito de la administración pública, para luego definirla, como el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), el internet como herramienta para lograr un buen gobierno.

Así también, Aspajo y Villegas (2018) definen al Gobierno Electrónico como la herramienta de enorme potencial en la administración pública, porque va aumentar la calidad de los servicios públicos y fomentar la participación de los ciudadanos en el gobierno. El GE marcó un gran paso a una sociedad informativa porque ayuda a la educación digital y permite el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).

Prosiguiendo con el tema, Arguelles (2022) sostiene que el desarrollo del gobierno electrónico consta de cuatro las etapas: las tecnologías empleadas, los objetivos deseados, los servicios obtenidos y la manera como se interactúan con los usuarios.

Por otro lado, Teemu (2019) refiere, que los niveles del gobierno electrónico en su implementación son cuatro y son los siguientes: etapa de Catalogación: la atención con formularios solo por línea; etapa de Transacción: la atención por línea con formularios que tienen soporte de integración de datos; etapa de integración vertical: los servicios ofrecidos por línea y las bases de datos se unifican en acuerdo a sus funcionalidades similares; y la etapa de integración horizontal: la atención es por ventanilla.

Con referencia al tema, Honores (2021) indicó que son cuatro los tipos de gobierno: Gobierno a ciudadano (G2C) son propuestas por partes del Estado para brindar una mejor atención y buen servicio. Gobierno a empresa (G2B) se refiere a la atención solo de índice administrativo, por ejemplo, licencias de

funcionamiento, notificación de impuestos, actividades relacionadas a aspecto laborales, portales de SEACE, plataformas para comprar con el Estado, es así que los servicios ofrecidos a las empresas tienen la finalidad de agilizar los trámites y recibir información. Gobierno ha empleado (G2E) señala que gobierno brinda servicios al desarrollo profesional, como capacitaciones, servicios informativos, reglamentos internos, etc. Gobierno a Gobierno (G2E) este tipo de gobierno electrónico es cuando las entidades del Estado necesitan estar vinculadas y coordinadas entre sí, las empresas comparten información, por ejemplo, el SIAF.

Asimismo, según OSIPTEL (2017) en su Plan estratégico de GE, indicó que el desarrollo del gobierno electrónico, comprende cuatro fases, y se detallan de la siguiente manera: Presencia: los gobiernos publican toda la información de las normativas, reglamentos, estructuración mediante plataformas para los administrados. Interacción: se genera la interrelación de los ciudadanos con las empresas o entidades, por lo tanto, se abren los canales de comunicación digital para todos los usuarios. Transacción: en esta fase se completa los pagos de impuestos, tasas mediante pagos virtuales (tarjetas bancarias) integrando la participación de los ciudadanos. Transformación: se intercambian las relaciones entre los ciudadanos con sus gobernantes y los beneficios son adquiridos por los ciudadanos.

Aunado a lo indicado, cabe mencionar, que existen diversas ventajas y beneficios que provee el gobierno electrónico, al respecto Armas y Armas (2011) indican que con la implementación del GE se generan muchas ventajas para el ciudadano como para el Gobierno; gracias al GE se disminuye la corrupción, se incrementa la transparencia en la administración pública, mejoras en la atención a los ciudadanos con más rapidez y menos gastos, ahorro de tiempo. Los beneficios del GE guardan relación con facilitar la vida a los ciudadanos y a las entidades, se amplían las puertas para el acceso a la información y los trámites serán más rápido, con esto se dan mejoras a la gestión pública.

Tal como lo indicaron, Naser y Concha (2011) el GE cuenta con beneficios, ahorro de dinero, menos tiempo para realizar trámites, permite el acceso a la información actualizada, precisa y fehaciente, acceso a los servicios públicos de calidad, asimismo brinda oportunidades para participar en las decisiones públicas.

No obstante, Rana et al. (2017) refieren, que el gobierno electrónico en las entidades se encuentran en un bajo nivel de implementación, y el objetivo es encontrar los factores de su bajo rendimiento, por tal razón para poder identificar los factores de la lenta implementación del gobierno electrónico por partes los gobiernos y de la desconfianza de los usuarios para ponerla en práctica, se debe aplicar la teoría del comportamiento planificado (TPB), y la teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT).

Asimismo, para desarrollar el tema de las teorías, (Ajzen, 1991, como se citó en Rodríguez, 2020), define a la teoría sobre el comportamiento planificado (TPB), como el estudio de la actitud de la persona, sus creencias, el control de aprender de los factores externos, y la influencia de los factores culturales. Sobre lo detallado por el autor, esta teoría detalla la intención del individuo, por el interés de medios tecnológicos.

Del mismo modo, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (Aprueban la Política Nacional de Modernización del Estado) cita al gobierno electrónico como uno de los ejes transversales de la política de Modernización, como el uso de tecnología destinado a mejorar los servicios ofrecidos por los servidores públicos, orientados a la eficacia y eficiencia de una gestión, incrementando la transparencia y participación del ciudadano.

Siguiendo con el desarrollo de la segunda teoría, García et al (2023) definen a la teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT), como el esfuerzo personal y su voluntad de uso de los medios tecnológicos, sin dejar de lado en qué condiciones se pueden desarrollar, teniendo en cuenta el aspecto social. Para esta teoría se agrupan en 4 dimensiones, que son experiencia del usuario, la edad, voluntad de uso y el sexo de cada participante.

Sobre las subcategorías de gobierno electrónico, es menester mencionar la utilización de las TIC y accesibilidad a las páginas Web.

Con relación a las TIC, tal como lo indican, Bautista (2018) citado por Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una

regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.

Sobre la accesibilidad a la Web, Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información. En ese sentido, Bautista (2018) refirió que para evaluar la accesibilidad a las páginas Web, es necesario utilizar herramientas como el TAW (Test de accesibilidad Web) que detecta problemas en su funcionalidad de todas las páginas digitales que lo componen; HERA (evalúa el consumo energético); Achecker (permite validar el código de HTML); Sortsite (comprueba la compatibilidad y usabilidad del navegador) y Wave (revisa los niveles de conformidad).

Puntualizando lo expuesto, se puede considerar la necesidad de los usuarios para interactuar con plataformas digitales, al respecto, Fabián (2020) definió que una plataforma digital es una infraestructura de software en línea que facilita la interacción y las transacciones entre los usuarios. Es un modelo de negocio tecnológico que permite intercambios entre dos o más grupos interdependientes para crear valor para una organización. Muchas instituciones también utilizan las plataformas digitales como herramienta de desarrollo para crear productos de software.

Otro tema a tratar, es la interoperabilidad entre los gobiernos locales. Según, Nazar (2021) define la interoperabilidad como la capacidad de las entidades para intercambiar información de datos para el ejercicio de sus funciones. Roberts y Weidenslaufer (2022) refieren que el sistema de interoperabilidad para una gestión de un GE es un elemento primordial para el uso de la información de todo tipo de servicio, y contiene dos elementos: por un lado, la estructura que este uniforme con la gobernanza, atención al ciudadano, la legislación y la capacidad técnica, por otro lado, un plan de modernización de una administración pública con un buen sistema de digitalización con buena conexión de internet.

Continuando con la otra categoría, sobre el derecho al acceso a la información pública, La Real Academia Española RAE (2021) lo conceptúa como el derecho que tiene el ciudadano de acceder a la información de índole público, y se puede materializar de dos maneras: “mostrar” o “permitir ver” (derecho de

saber) y se manifiesta cuando el ciudadano requiere información de cualquier entidad del estado, que se faculta como el derecho a la información pública.

En ese mismo contexto, Sanz (2022) citado por Tafur (2022) define el derecho al acceso a la información pública, como el derecho fundamental de la Persona, más la jurisprudencia y la doctrina de legislaciones internacionales enmarca el derecho a la información pública, un derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. En ese sentido los gobiernos deben amparar y facilitar el derecho al acceso a la información reflejando una imagen de transparencia en la gestión pública con el compromiso de parte de los servidores público para ofrecer un servicio de calidad, también los portales digitales deben democratizar este derecho, de tal manera que los ciudadanos puedan tener un papel fundamental en la elaboración de las políticas públicas que complazcan las necesidades de la ciudadanía.

Es importante hacer mención, que el derecho al acceso a la información también es una herramienta de transparencia en toda gestión, el cual se encuentra tipificado en Ley N° 27806 (2003) Ley de transparencia y acceso a la información, en el Título III, que establece que toda persona puede solicitar información pública sin expresar causa alguna para hacerlo. Del mismo modo la mencionada ley contiene la sesión de Portal de Transparencia en el artículo N° 5, el cual está destinado a difundir información de interés público como datos de la entidad Estatal, información presupuestal, proyectos de inversión, beneficios de los funcionarios, y otros.

También, Ley N° 27444, establece que las personas jurídicas que gestionan servicios públicos están obligadas a proporcionar todo lo referente a las funciones administrativas que desempeñan.

Sobre las subcategorías de derecho al acceso a la información, es menester mencionar principio de transparencia y principio de publicidad.

Con referencia al principio de transparencia, Duque (2020) refiere que el acotado principio invita a actuar de una manera clara, imparcial y pública, así como que faculta al ciudadano para poder controlar las decisiones que tome las autoridades y contribuye en el adecuado desarrollo del Estado, garantizando oportunidad para todos.

También, Mohammad et al. (2017) refieren que el principio de transparencia

siempre está ligado a un gobierno electrónico, por lo cual genera confianza en los ciudadanos, pues la falta de transparencia hace que la corrupción es más atractiva. Los gobiernos deben fomentar el uso de los servicios de redes sociales.

Siguiendo la línea, Finol et al. (2021) indican que la transparencia pública está coordinada con un gobierno abierto dentro del ámbito administrativo para la implementación de un buen gobierno en correlación con la rendición de cuentas y la eficiencia del desempeño de la gestión pública, donde los ciudadanos asumen un papel primordial dentro del ámbito Estado y ciudadanía. Este nuevo modelo da lugar a un nuevo precepto que busca una relación horizontal del ciudadano con el Estado mediante la participación ciudadana con la rendición de cuentas y la innovación tecnología para hacer un gobierno más cercano con las demandas de los ciudadanos.

Con respecto al principio de publicidad, RAE (2021) define como el principio de garantizar la imparcialidad en las entidades administrativas del Estado.

Tal como lo indican, Noblecilla et al. (2023) el principio de publicidad es propio del derecho administrativo, es por esto que las autoridades administrativas deben respetar las formas del debido procedimiento con especial enfoque en la transparencia en todo el desarrollo de un proceso, garantizando el acceso a la participación, y el interés público.

Asimismo, el acotado principio se encuentra tipificado en el artículo 3° de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información, el cual establece que todas las entidades están sometidas al mencionado principio, así como todos los funcionarios están en el deber de brindar información de su área correspondiente y la publicación de su información de sus quehaceres laborales.

Con referencia a la normativa municipal, Ley Orgánica Municipal (LOM) en su artículo 4, establece que los decretos de alcaldía, las ordenanzas y acuerdos con relación a las remuneraciones y dietas del alcalde y sus regidores deben estar publicados. Así mismo la Ley Orgánica en su artículo N° 42 LOGR refiere sobre los requisitos de la publicidad de las ordenanzas Regionales, datos que deben ser publicadas en el diario “El Peruano”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En la presente tesis de investigación se utilizó la metodología de enfoque cualitativo, tal como lo citan los autores Hernández et al (2018) conceptúa al enfoque cualitativo como el estudio de los fenómenos de forma sistemática, analiza los hechos de forma simultánea para luego crear una teoría, pues el investigador comienza examinando los hechos recopilados, luego revisa los estudios previos al mismo tiempo, y finaliza creando una teoría.

Asimismo, el trabajo de investigación utilizó el diseño fenomenológico, para definir Fuster (2019) este diseño surge de un análisis de la experiencia, de los fenómenos, permite explorar la conciencia de las personas, es el modo de percibir la vida diaria a través de sus experiencias, está basada en la investigación de la vida cotidiana de las personas a través de la recolección de datos.

Con referente al trabajo de investigación fue de tipo básica, según CONCYTEC (2018) es de ámbito científico, el cual permitirá comprender y ampliar los conocimientos sobre el campo o fenómeno específico. De igual manera, comprende los aspectos primordiales de los hechos y fenómenos.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización

Con referencia a la categorización y subcategorización de la investigación de enfoque cualitativo, conceptualizado como el proceso de categorizar la información recabada que servirá para validar la investigación. Estas son utilizadas por los investigadores en estudios cualitativos, según Arbaiza (2019) define las categorías como niveles jerárquicos, y después de un estudio profundo se pueden dividir en subcategorías, permitiendo un análisis más profundo del tema.

Es así que, se planteó como primera categoría gobierno electrónico, el cual, según Coronado (2021) es el uso de las (TIC) para el anhelo de un gobierno eficiente, esto significará mayor calidad de servicios públicos, por lo cual, la subcategoría sería la utilización de las TIC, conforme lo indican Comboza, Yáñez y Rivas (2020) la utilización de las TIC en las entidades mejora la capacidad del tratamiento de la información y en la actualidad la empleabilidad es muy esencial

para poder enriquecer de conocimientos a los usuarios, y como segunda subcategoría, accesibilidad a las páginas Web, según la RAE (2023) es el uso de un documento digital que contiene texto, videos, imágenes, sonido, programas, etc., mediante un lenguaje programado.

Como segunda categoría, se enmarcará en Derecho al acceso de la información, en la Constitución Política del Perú (1993) en el inciso 5 del artículo 2, indica el derecho al acceso a la información, que toda persona tiene el derecho a solicitar información que requiera y también a recibirla de cualquier entidad del Estado, en un plazo razonable y con el costo que requiera el pedido. Por lo tanto, la primera subcategoría será Transparencia pública, conforme se señala en la Ley de transparencia de la función Pública N° 27806, establece que reconoce a toda persona para acceder al derecho a la información de cualquier entidad del Estado. Asimismo, la segunda subcategoría principio de publicidad, Duque (2020) esta considero como la herramienta para disminuir la corrupción en la administración pública.

Tabla 1.

Matriz de categorización y subcategorización (ver anexo N° 1)

3.3. Escenario de estudio

Con referencia a este punto desarrollado, tal como lo manifiestan Piza et al., (2019) señalan que el escenario está enfocado en un grupo de individuos, hechos, acontecimientos, y circunstancias, a través del cual se realizó el método de recolección de datos, es decir el contexto físico y social en el que se hace la investigación, es importante detallar el escenario ya que los resultados dependen de él. Para precisar, el escenario de estudio de este trabajo de investigación fue en un gobierno local, donde se realizó las entrevistas a abogados expertos sobre las categorías materia de estudio.

3.4. Participantes

Son aquellos individuos que desempeñan una función en una investigación, ya sea de forma directa o indirecta, para el autor Abanto (2014), es conocer lo que tienen que decir los actores sociales, a los participantes no se les escoge al azar,

tienen que ser personas que tengan una relación con la realidad estudiada. Se puede seleccionar informantes que conozcan la historia de los hechos o de cultura, en virtud de todas las vivencias. Para el trabajo de investigación, los participantes fueron 15 abogados que trabajan en un gobierno local.

Tabla 2.

Características de los participantes

Nro.	Participantes	Cargo que ocupa
1	David Alejandro Barreda Ponce	Abog.
2	Jacqueline Deysi Montañez Paucar	Abog.
3	Milagros Alexa Vásquez Acosta	Abog.
4	Ámbar Paz Jáuregui	Abog.
5	Jefferson Williams Bustamante Venero	Abog.
6	Yocelinda Melgarejo Blanco	Abog.
7	Liz Katherine Chang Rodríguez	Abog.
8	Jessica María Coronado Alburqueque	Abog.
9	Aldo Mestanza Mestanza	Abog.
10	Franco Yair Alba Alba	Abog.
11	Pedro Infante Quiroz	Abog.
12	Ronald Revello Infante	Abog.
13	José Horna Saavedra	Abog.
14	Franz Kenzel Ramos Icho	Abog.
15	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Abog.

Fuente: elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con relación a este punto, Sánchez et al., (2021) definieron como el procedimiento de para obtener la información, técnica que da un sentido a la investigación, pues conduce a verificar la existencia del problema planteado.

Entre las principales técnicas de recolección, está la entrevista a profundidad, la encuesta, análisis documental, etc.

En este trabajo de investigación, se realizó una entrevista como técnica de recopilación de información, que consta de 10 preguntas, el cual permitió el diálogo entre el entrevistado y el entrevistador.

Asimismo, en referencia al Juicio de expertos; para validar el instrumento se solicitó:

Tabla 3.

Categoría - Gobierno electrónico

Expertos	Apellido y Nombre	Especialidad
Maestro	Sinche Crispin David Jerrold	Maestro en Derecho Administrativo Económico
Doctor	Huamanchumo Venegas Henry Ismael	Ciencia administrativa – Gestión Pública
Doctor	Castillo Salazar Regner	Gestión Pública y Gobernabilidad

Tabla 4.

Categoría - Derecho al Acceso a la Información

Expertos	Apellido y Nombre	Especialidad
Doctor	Rodríguez Figueroa José Jorge	Derecho – Administrativo - Renacyt
Doctor	Pacheco Pajuelo Juan Miguel	Derecho y Gestión Pública
Doctora	Romero Vela Sonia	Gestión Pública - Renacyt

También, se realizó un análisis documental, mediante el cual se obtuvieron datos de fuentes secundarias, mediante revistas científicas, libros y tesis. Asimismo, estas técnicas serán válidas y confiables para aplicar a cada uno de los participantes que previamente han sido seleccionados, ya que ellos son fuentes de principal de la investigación.

3.6. Procedimiento

En relación al procedimiento, Abela (2007) conceptualizó que son pasos consecutivos, secuencias, procesos sistemáticos, encadenar una serie de operaciones. La secuencia de los pasos permitirá crear una propuesta de una investigación cualitativa, que requiere tiempo, planificación y trabajo intelectual.

El procedimiento es la aplicación de diversas técnicas, siguiendo una secuencia, los cuales serán utilizados en el campo de estudio, y el primer paso es coordinar con los participantes o entrevistados vía teléfono para realizar la entrevista de forma presencial, obteniendo información precisa y exhaustiva.

3.7. Rigor científico

El rigor científico significa que la materia de estudio, así como los hechos

tienen que ser objetivos reales, tal, así como manifiesta Fuster (2019) toda información que se obtenga de los participantes, los cuales deben tener conocimiento del tema de investigación con credibilidad, permitiendo obtener buenos resultados, y obtener medidas precisas.

En relación con lo detallado, el rigor científico va contemplar todo el trabajo de investigación, así como todos los argumentos presentados, que deben ser basados en evidencias. Se debe aplicar el rigor científico en una investigación cualitativa, la cual debe tener criterios de credibilidad, confidencialidad, razonamiento lógico, consistencia y transferibilidad.

En ese sentido, el trabajo de investigación, tuvo credibilidad, pues los datos recopilados pasaron previos validación de instrumentos, de igual manera, se obtuvo consistencia de la información recabada y el relato contado por los entrevistados fue transparente y honesto.

3.8. Método de análisis de la información

Con referencia a este punto, Hernández et al., (2018) indicaron que lo importante para la investigación es la recolección de datos, mediante lo cual va a facilitar la evaluación y comprensión de la realidad, del mismo modo los entrevistados van a poder dar opiniones basados en experiencias. Por lo tanto, el trabajo de investigación, obtuvo los datos no estadísticos mediante la entrevista, luego se codificó en categorías y subcategorías, se utilizó método comparativo, el cual permitió hacer un cotejo de los resultados, así como el método inductivo, mediante el cual se permite hacer un estudio de lo particular para llegar a una conclusión.

Asimismo, en este trabajo de investigación se realizó el proceso de triangulación de datos. Según Salas (2019) lo define como la técnica que facilita el uso de diferentes métodos para validar datos mediante el cruce de dos fuentes, regulando los datos obtenidos de la investigación. Este proceso puede tener ventajas, pues actúa como clasificador de los datos seleccionados.

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación siguió los lineamientos recomendados por esta universidad, mediante la normativa APA de investigación cualitativa, como también

se realizó el trabajo siguiendo las fuentes bibliográficas, respetando las obras y trabajos de otros autores, puesto que se citó y se parafraseó. En ese sentido, Mcdermont, et al (2019) definen los aspectos éticos como el equilibrio basado de principios y estándares, fijados para garantizar la confianza entre el investigador y los participantes.

Agregado a lo anterior, las entrevistas realizadas obtuvieron buena información, fueron realizadas con el consentimiento de los participantes, también todo el informe de investigación paso la prueba de Turnitin, llegando a comprobar su originalidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se exponen los argumentos de las entrevistas desarrolladas por los especialistas quienes con sus respuestas se lograron analizar a profundidad los objetivos planteados por la autora de la presente tesis de investigación. Los cuales están en función a las categorías y subcategorías, las cuales están compuestas en un objetivo general y tres objetivos específicos. Las preguntas son abiertas y por su enfoque de naturaleza cualitativa, se componen en 10 preguntas y dirigida a 15 especialistas en el manejo de la gestión pública y que en su totalidad son abogados. Dichos participantes están distribuidos en la siguiente lista de información:

Tabla 5.

Lista de los participantes en la investigación

Nro.	Participantes	Cargo que ocupa
P1	David Alejandro Barreda Ponce	Abog.
P2	Jacqueline Deysi Montañez Paucar	Abog.
P3	Milagros Alexa Vásquez Acosta	Abog.
P4	Ámbar Paz Jáuregui	Abog.
P5	Jefferson Williams Bustamante Venero	Abog.
P6	Yocelinda Melgarejo Blanco	Abog.
P7	Liz Katherine Chang Rodríguez	Abog.
P8	Jessica María Coronado Alburqueque	Abog.
P9	Aldo Mestanza Mestanza	Abog.
P10	Franco Yair Alba Alba	Abog.
P11	Pedro Infante Quiroz	Abog.
P12	Ronald Revello Infante	Abog.
P13	José Horna Saavedra	Abog.
P14	Franz Kenzel Ramos Icho	Abog.
P15	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Abog.

Fuente: elaboración propia

A continuación, se muestra la matriz de triangulación donde se exponen a apreciación de cada uno de los especialistas que participaron en la presente investigación.

Tabla 6. Matriz cruzada de las entrevistas (se encuentra en anexo 2)

Como recurso instrumental se utilizó la guía de entrevista de los 15 participantes expertos en la materia, especialista en gobierno electrónico, conformado por servidores de un gobierno local, los cuales en virtud de sus conocimientos y experiencias en el campo laboral han podido contribuir a través

de sus respuestas, en mérito de las categorías, subcategorías, así como al objetivo general cual fue analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.

Con lo concerniente al **objetivo general** de la investigación, los resultados obtenidos con las guías de entrevistas, los participantes han sostenido que la implementación de un gobierno electrónico conllevaría a implementar mejoras en la administración pública local. Logrando reducir la corrupción, aumentar la transparencia en la gestión pública, buscar pulir la atención a la población e incluso la reducción en tiempo y costos en servicios. Donde, los administrados podrán acceder mediante un medio más accesible, es así que el gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información. Para esto se necesita capacitar al personal de la entidad, como también hacer capacitaciones a los administrados, implementar ellos un tipo de cultura digital. Por lo tanto, se debe aplicar a todos los sectores transparencia, logrando obtener una mayor confianza entre los ciudadanos, disminuirá la corrupción en los gobiernos locales, central y regional. Brindar con estricto derecho a sus usuarios, quienes por el principio de transparencia se les debe conceder el acceso a los documentos y/o datos que le afecten y sean de su interés, que conozcan más su funcionalidad y no tengan la incomodidad que hacer colas o filas, ni gastar su dinero en movilidad para acceder a la información.

De lo narrado, se encauza mediante Decreto Supremo, N° 004-2013-PCM (Aprueban la Política Nacional de Modernización del Estado) cita al gobierno electrónico como uno de los ejes transversales de la política de Modernización, como el uso de tecnología destinado a mejorar los servicios ofrecidos por los servidores públicos, orientados a la eficacia y eficiencia de una gestión, incrementando la transparencia y participación del ciudadano.

En concordancia con la revisión literaria y el marco teórico sobre el Gobierno Electrónico formulado por Nazar (2022) donde enfatizó que; el concepto de GE, como la aplicación de las tecnologías de internet en el campo de la administración pública. Posteriormente, se amplía la definición, considerando el GE como el uso de las (TIC) y el internet como herramienta para lograr un mejor gobierno. Asimismo, Yarasca y Uribe (2022) en su trabajo, concluyó que el GE es la

herramienta fundamental para los procesos de transparencia en la gestión administrativa, de esa manera, se obtiene una buena rendición de cuentas, y más la persona pueda acceder a la información pública y emitir juicios.

De lo expuesto y en respuesta de los entrevistados de manera consolidada respondieron al objetivo general, la cual tiene concordancia con el estudio de los autores Cerrillo y Casadesús (2018) enfatizaron que, para impulsar la transparencia de la gestión institucional, es necesario mejorar los sistemas de gestión documental. Esto implica una clasificación y valoración adecuada de los documentos públicos, que permita reducir la brecha entre la gestión documentaria y el departamento de archivo digital. De esta forma, se garantiza el acceso a la información y la transparencia. Según los autores, no se trata de desarrollar nuevas tecnologías, sino de optimizar las existentes, para lograr estos objetivos en cualquier organismo. Por lo tanto, la metodología de gestión que se aplique es clave para el éxito del proceso.

En lo referente al **primer objetivo específico**, explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local; la mayoría de las respuestas brindadas por los participantes fueron afirmativas y argumentan que las TIC permiten una mayor participación, control, acceso y difusión de la información pública, lo que mejora la legitimidad, la eficacia y el desarrollo de las administraciones públicas. Asimismo, argumentan sobre el derecho de acceso a la información y cómo su implementación en línea puede mejorar la transparencia y reducir los tiempos y costos para los usuarios, siempre que se respeten las exclusiones establecidas por la normativa. El texto defiende la importancia del acceso a la información como un instrumento para el desarrollo de otros derechos, pero también reconoce la necesidad de establecer ciertos límites en cuanto a qué información es accesible.

De lo mencionado, sobre el derecho al acceso a la información, como la herramienta en transparencia en la gestión pública, tipificado en Ley N° 27806 (2003) Ley de transparencia y acceso a la información, en el Título III, que establece que toda persona puede solicitar información pública sin expresar causa alguna para hacerlo. Del mismo modo la mencionada ley contiene la sesión de Portal de Transparencia en el artículo N° 5, el cual está destinado a difundir información de interés público como datos de la entidad Estatal, información

presupuestal, proyectos de inversión, ventajas de los funcionarios y sus remuneraciones, compras de bienes y servicios, y otros.

En concordancia con la revisión literaria y el marco teórico sobre el objetivo específico tienen afinidad con la teoría del autor Bautista (2018) citado por Cabrera (2020) quien mencionó que las (TIC) son un conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas que se utilizan para gestionar el procesamiento de información y pueden ser aprovechadas por los gobiernos locales. Estas técnicas mencionadas se relacionan al ser humano con su entorno cultural, social y económico. Con la globalización, la información ha adquirido una mayor relevancia y las personas tienen una participación más activa en los medios digitales. Por esta razón, es necesaria una regulación normativa por parte de los gobiernos para garantizar la seguridad y el control. Lo cual permitió mejorar la efectividad de los colaboradores en el principio de transparencia pública de un gobierno local.

De la misma manera, se exponen los estudios previos realizados en Argentina como el del autor Nazar (2022) donde analizó la implementación de tecnologías digitales en la gestión pública, incluyendo el uso de soportes técnicos y el acceso a la información generada por la Administración Pública Nacional (APN). El autor concluyó que, aunque el ingreso de las TIC en la gestión pública fue gradual, no hubo una regulación adecuada. Además, la mera implementación de las TIC no fue suficiente para establecer un gobierno digital efectivo y no permitió la ejecución eficiente de tareas documentales.

Con lo referente **al objetivo específico dos**, describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local, la mayoría de los entrevistados, declararon que el uso de páginas web por parte de los gobiernos locales garantiza el principio de publicidad y el fortalecimiento de la transparencia de información al ciudadano. La mayoría de las personas considera que sí, que es una herramienta digital necesaria y útil para acceder a la información pública de forma sencilla, ágil y sin costo, lo que permite el control y la participación ciudadana sobre la gestión de las entidades públicas. Sin embargo, algunas personas expresan que no, que el uso de páginas web no es suficiente para garantizar el principio de publicidad, ya que existen limitaciones técnicas, legales y administrativas que impiden que toda la información pública sea accesible, actualizada y completa. Por lo tanto, el texto refleja una pluralidad de perspectivas

sobre similar tema, pero también una coincidencia en la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas como principios fundamentales de la actuación de los poderes públicos. Así, sobre el acceso a las páginas Web, la mayoría de ellos está de acuerdo en que esto facilitaría el registro, control y seguimiento de los expedientes, así como la transparencia y la participación ciudadana. También señalan que las páginas web deben ser amigables y sencillas, considerando las diferentes capacidades y edades de los usuarios, así como las limitaciones de acceso a internet que existen en algunos sectores del país. Solo uno de ellos se muestra en desacuerdo, argumentando que debe haber un límite de acceso a la información pública y que el uso de las TIC podría reemplazar al recurso humano. El texto refleja las ventajas de la implementación de las páginas web como herramientas de gestión pública.

Asimismo, el acotado principio se encuentra tipificado en el artículo 3° de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información, el cual establece que todas las entidades están sometidas al mencionado principio, así como todos los funcionarios están en el deber de brindar información de su área correspondiente y la publicación de su información de sus quehaceres laborales. En cuanto a la revisión del marco teórico respecto al objetivo específico dos; sobre el acceso a la Web donde según Stable & Sam (2018) El acceso, la exploración, la flexibilidad y el requerimiento de utilizar recursos digitales para satisfacer la demanda de información son factores clave en el uso de tecnologías digitales. Conforme a los estudios logrados en España y que corroboran con los resultados logrados realizados por Cerrillo y Casadesús (2018) investigación cualitativa, donde los autores se han propuesto analizar las transformaciones en la administración pública de Cataluña con el objetivo de incrementar la transparencia y facilitar el acceso a la información.

Los resultados indicaron que es esencial perfeccionar los sistemas de gestión documental para fomentar la transparencia en la gestión institucional. Por lo tanto, se requiere una valoración y clasificación adecuada de los documentos públicos para reducir la brecha entre la gestión documental y el departamento de archivo digital, asegurando así el acceso a la información y la transparencia. Por ende, se pudo establecer como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local.

Con lo referente al **objetivo específico tres**, describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados. En respuesta al objetivo planteado los entrevistados mencionaron que al analizar el método de trabajo mediante plataformas digitales mejoraría la calidad del servicio público a los administrados, recogiendo las opiniones de diferentes actores. El texto muestra que hay un consenso en que las plataformas digitales consienten acceder a la información y realizar trámites de forma rápida, fácil y eficiente, ahorrando tiempo y dinero, y que las políticas nacionales están enfocadas en ese sentido. Sin embargo, también se reconoce que hay una parte de la población que no maneja o desconoce las TIC y que algunas personas prefieren la atención personalizada. El texto destaca las ventajas de las plataformas digitales para modernizar los procesos y suministrar el intercambio de información entre la entidad pública y los administrados, así como para el propio funcionamiento de la administración. Asimismo, el texto enfatiza que los gobiernos locales deben mejorar sus plataformas digitales para agilizar la gestión y brindar una mejor atención a los ciudadanos, con el apoyo económico y educativo del Estado. La pandemia de COVID-19 mostró que bastantes entidades no estaban preparadas para el cambio digital, por lo que es importante trabajar en ello. Además de mejorar las plataformas, también es necesario capacitar a los administrados y al personal, y difundir el uso de estas herramientas. El texto defiende la importancia de un gobierno digital que brinde una experiencia integrada y simplifique procesos, acercándose cada vez más a la ciudadanía.

Asimismo, es necesario corroborar la teoría que respaldó el objetivo número tres; donde el autor Fabian (2020) donde resalto que una plataforma digital es una infraestructura en línea basada en software que permite la interacción y las transacciones entre los usuarios. Se trata de un modelo de negocio habilitado por tecnología que facilita el intercambio entre dos o más grupos interdependientes, generando valor para una organización. Además, muchas empresas utilizan estas plataformas como herramientas de desarrollo para producir software de calidad enfocado al buen servicio. Así también es preciso mencionar los estudios previos que se relacionan al objetivo específico tres, que se encuentra enfocado en describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados. Por ende, el autor Honores (2021) sostuvo que existen cuatro

tipos de gobierno electrónico que respaldan los resultados brindados por los entrevistados: Gobierno a Ciudadano (G2C), que son iniciativas del Estado para ofrecer una mejor atención y servicio; Gobierno a Empresa (G2B), que se enfoca en la atención administrativa, como licencias de funcionamiento, notificaciones de impuestos y actividades relacionadas con aspectos laborales, con el objetivo de agilizar trámites y proporcionar información; Gobierno ha Empleado (G2E), que brinda servicios para el desarrollo profesional, como capacitaciones y servicios informativos; y Gobierno a Gobierno (G2G), que se refiere a la coordinación y vinculación entre entidades del Estado para compartir información.

Finalmente se pone en contexto el análisis del objetivo específico cuatro en la cual se sostuvo que se logró; describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados. Es por ello necesario enfatizar lo mencionado por los entrevistados quienes mencionaron la importancia de la interoperabilidad entre los sistemas de información de las entidades públicas, especialmente de los gobiernos locales, para agilizar los trámites y la atención de los administrados, recogiendo las opiniones de diferentes actores. Además, se considera que la capacidad digital de los operadores es determinante para el intercambio de información entre las entidades del Estado, y que los plazos de respuesta deberían ser más cortos cuando se utiliza medios virtuales. Sin embargo, también reconoce que aún existen barreras burocráticas y falta de información de las TIC por parte de los usuarios, y que la pandemia puso a prueba la capacidad de atención virtual y se presentaron deficiencias. Concluyendo que se debe fortalecer la invención y la modernización del Estado, mejorar los procesos de formación y desarrollo de capacidades, adquirir buenos servicios con menos de tiempo y bajos costos, así como reforzar la transparencia de las entidades públicas. Por ende, hay que darle importancia a la interoperabilidad en los trámites administrativos para ofrecer un mejor servicio al administrado, gestionar y compartir información, y mejorar la eficacia, eficiencia, confianza y buena gestión.

Asimismo, es fundamental que se exponga la teoría que responda el objetivo específico cuatro, donde según Nazar (2021) respalda mencionando que es la capacidad de las entidades para intercambiar información de datos en el desempeño de sus funciones. Para Roberts y Weidenslaufer (2022) el sistema de interoperabilidad es un elemento esencial para la gestión de un gobierno

electrónico, ya que permite el uso de información para todo tipo de servicio. Este sistema consta de dos elementos: por un lado, una estructura uniforme que incluye gobernanza, atención al ciudadano, legislación y capacidad técnica; por otro lado, un plan de modernización de la administración pública que contemple un buen procedimiento de digitalización y una conexión a internet adecuada. Es por ello, necesario que la capacidad digital potencie y agiliza la interoperabilidad que permite realizar los trámites de los administrados de manera efectiva.

V. CONCLUSIONES

Primera: se logró analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, en tanto los resultados del estudio concluyeron que la importancia de implementar un gobierno electrónico permite mejorar los procesos, la transparencia y la confianza en la administración pública local. Se destaca la necesidad de que los funcionarios se adapten a los avances tecnológicos y crear valor público.

Segunda: se logró explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local. En tanto los resultados del estudio concluyeron que las TIC pueden favorecer la transparencia pública en los gobiernos locales, mediante el acceso a la información en línea. Por consiguiente, el valor del acceso a la información como un medio para garantizar otros derechos, pero reconoce la existencia de ciertas exclusiones. Ello permite un mejor proceso de trabajo y valora el trabajo de los colaboradores pues su rendimiento laboral es eficiente.

Tercera: se pudo describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local. Donde se concluyó mencionando cómo las páginas web de los gobiernos locales garantizan el principio de publicidad y la transparencia de información al ciudadano, considerando las opiniones de diferentes actores. Por ende, concluye resaltando la relevancia de la transparencia y la rendición de cuentas como principios fundamentales de los poderes públicos.

Cuarta: se logró describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados. Concluyendo que los gobiernos locales tienen el reto de mejorar sus plataformas digitales para ofrecer una gestión más eficiente y una mejor atención a los ciudadanos, contando con el apoyo económico y educativo del Estado. La pandemia de COVID-19 evidenció que numerosas entidades no estaban preparadas para el cambio digital, lo que afectó la calidad y la continuidad de los servicios públicos. Por ello, es crucial trabajar en el reforzamiento de las capacidades digitales de los gobiernos

locales, así como de los administrados y del personal. Además de mejorar las plataformas, también es necesario promover su uso y difusión, mediante campañas de sensibilización e información.

Quinta: se logró describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados. En lo que se concluye que la capacidad digital de los operadores es clave para el intercambio de información entre las diferentes administraciones, y para reducir los plazos de respuesta cuando se utiliza medios virtuales. No obstante, también se debe reconocer que aún existen barreras burocráticas y falta de información sobre las TIC por parte de la población, lo que dificulta el acceso y la calidad de los servicios públicos. Por lo tanto, se debe fortalecer la modernización del Estado, desarrollar mejores capacidades, mejorar los procesos de formación y obtener mejores servicios con reducción de tiempo y bajos costos, por ende se puede fortalecer la transparencia de las entidades públicas. Ante ello, se resalta la importancia de la interoperabilidad en los trámites administrativos para ofrecer un mejor servicio al administrado, gestionar y compartir información, y mejorar la eficacia, eficiencia, confianza y buena gestión.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda fomentar la transparencia en todos los sectores, ya que esto aumentaría la confianza de los ciudadanos y disminuiría la corrupción. De modo que, es fundamental que los gobiernos locales cuenten con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, con el objetivo de capacitar a sus colaboradores y administrar eficientemente los sistemas de información. Es importante que los trabajadores posean conocimientos en medios tecnológicos y en el uso de plataformas digitales. Además, mejorar el Plan de Gobierno Electrónico Digital requiere de funcionarios capaces de adaptarse a los avances en tecnologías de información y crear valor público.

Segunda: Se recomienda llevar a cabo un análisis exhaustivo de las (TIC), ya que éstas ejecutan un papel primordial en el ejercicio del principio de transparencia pública en los gobiernos locales. Es importante destacar los beneficios, desafíos y potencialidades que ofrecen las TIC en este ámbito, ya que su implementación adecuada puede incrementar significativamente el derecho de acceso a la información. La implementación en línea de estas tecnologías puede mejorar la transparencia y reducir los tiempos y costos para los usuarios, siempre y cuando se respeten las exclusiones establecidas por la normativa vigente. Por tanto, es fundamental reconocer la importancia del acceso a la información como un la herramienta maestra para el ejercicio de otros derechos, pero también es necesario establecer ciertos límites en cuanto a qué información es accesible.

Tercera: Se recomienda el uso de páginas web por parte de los gobiernos locales, ya que garantizan el principio de publicidad y fortalecen la transparencia de la información al ciudadano. Las páginas web son valoradas como herramientas digitales necesarias y útiles para acceder a la información pública, participar y controlar la gestión pública. Sin embargo, existen limitaciones técnicas, legales y administrativas que impiden que toda la información sea accesible, actualizada y completa. Por ende, es menester considerar los beneficios y retos de la implementación de las páginas web como herramientas de gestión pública, teniendo en cuenta las diferentes

capacidades y edades de los usuarios, así como las limitaciones de acceso a internet en algunos sectores. La transparencia en la rendición de cuentas es un principio fundamental en la actuación de los poderes públicos.

Cuarta: Se recomienda fortalecer las plataformas digitales, ya que estas brindan acceso a la información y permiten realizar trámites de manera rápida, fácil y eficiente, ahorrando tiempo y dinero. Es necesario reconocer que hay una parte de la población que no está familiarizada con las (TIC) y que algunas personas prefieren la atención personalizada. Además, se destaca las ventajas de las plataformas digitales para modernizar los procesos y facilitar la transmisión de información entre la entidad pública y los administrados, otorgando mejoras al funcionamiento de la administración. Por consiguiente, es importante reconocer la relevancia de un gobierno digital que facilite procesos, acercándose cada vez más a la ciudadanía.

Quinta: Se recomienda destacar la relevancia de la interoperabilidad dentro del sistema informático de las entidades públicas, en particular de los gobiernos locales, para agilizar los trámites y mejorar la atención a los ciudadanos. La habilidad digital es primordial en la transmisión de información entre la administración y se debería acortar los tiempos de respuesta al utilizar medios virtuales. Es valioso reducir las barreras burocráticas y la falta de conocimiento en TIC por parte de la población, ya que la pandemia demostró la necesidad de mejorar la capacidad de atención virtual.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. <http://bitly.ws/LxtK>
- Abela, R. (2007). Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/29615/1/T35974.pdf>
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. Perú: ESAN Ediciones. <http://bitly.ws/Lxu6>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Revista de la literatura y análisis de las definiciones*, 10(24), 1-16
<https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/81028>
- Armas, Urquiza. R. y Armas, Suárez. A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. En contribución con las Ciencias Sociales. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf
- Aspajo, I. y Villegas, A. (12 de junio del 2018). Gap of implementación of the E-Government in the regional hospital of Moquegua. *Revista Médica Basadrina*, 1(2018), 35-41.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/631/645>
- Barros, A. (4 de diciembre del 2021). *Gobierno Digital y Unión Europea*
<https://www.alejandrobarrros.com/gobierno-digital-y-union-europea/>
- Bautista, E. (2018). Fortalecimiento del autoconcepto a través de un ambiente de aprendizaje mediado por las tecnologías de la información y comunicación. (tesis de maestría).
<http://bitly.ws/Lxqx>
- Cabrera, O. (2020). Transformaciones sociales a través de la comunicación digital hacia una sociedad del conocimiento. *Colección académica de ciencias sociales*, 1(1), 139–152. Recuperado a partir de.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4646>
- Cerrillo M. y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: La transparencia por

- diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Comboza, Y. Yáñez, M. y Rivas, Y. (2020). El uso de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. 1-11. <http://bitly.ws/Lxtf>
- Congreso de la República. (2001, 11 de abril). Ley 27444. Ley de Procedimiento administrativo General. <http://bitly.ws/LLiw>
- Coronado, J. (2021). *Gobierno Electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental, Fondo Editorial.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 6 (2), 1-16.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Duque, J. (24 de junio del 2020). Los de transparencia y publicidad como herramientas de principios de lucha contra la corrupción en la contratación del Estado. *SSRN*, (24) 79-101.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3634995
- Fabián, W. (2020). *Plataformas digitales, su regulación fiscal*. Ediciones Fiscales ISEF.
<http://bitly.ws/LxqN>
- Finol, L. Galdames, A. y Gonzales, C. (mayo del 2021). Contextualization of transparency of the public function in Ibero-America: A review of the concept. *Rumbos*, 16 (25) 105-144. <https://doi.org/10.51188/rrts.num25.502>
- Flores, Y. (2022) Revista científica Representaciones Sociales del Gobierno Electrónico. *Revista Dialect*, 9 (3) 163-180
<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Flores, Y. (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública* [Tesis doctoral, UNAP <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18368>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista de Psicología Educativa Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

- Gestión (2021, enero 26). Gobierno cierra centros comerciales, tiendas por departamentos, gimnasios y otros el 31 de enero. <http://bitly.ws/LxrB>
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Perú: Universidad Continental: Fondo editorial. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10499>
- INEI (2020). *Indicadores de gestión Municipal*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- Lagos, A. (2022, 8 de setiembre). La transformación digital como reto de los gobiernos locales, por Alejandro Lagos Cabieses. La ley. <https://laley.pe/art/13950/la-transformacion-digital-como-reto-de-los-gobiernos-locales-por-alejandro-lagos-cabieses>
- Lerner, E. (2021). Metodología para la rendición de cuentas por resultados en el sector público. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79, 155-190. <https://clad.org/wp-content/uploads/2022/03/079-05-L-1.pdf>
- Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario Oficial “El Peruano”. 30 de mayo de 2002. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Ley 27806. Ley de transparencia y acceso a la información pública. Diario Oficial “El Peruano”. 01 de mayo del 2003. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0028/ley-27806.pdf>
- McDermott, R., Gibbons, P., Mpanje, D., McGrath, S., Market, A., Cortés Ferrandez, P., Haryati, D. y Azizah, N. (2019). Beyond ethical approval: fostering ethical research practices within intersectoral research projects involving academic and NGO sector partners. *Journal of International Humanitarian Action* 4(18). <https://doi.org/10.1186/s41018-019-0065-8>
- Ministerio de Justicia y derechos Humanos (2022). *Informe Anual 2021 sobre pedidos de acceso a la información a las entidades públicas*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3106435/Informe%20Anual%202021.pdf>
- Mohammad, A. Rana N. Sahu, G. Dwivedi Y. and Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature

- analysis. *International Journal of Electronic Government Research*. 13 (3):55-79. <http://hdl.handle.net/10454/18057>
- Naciones Unidas (2011). La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y la brecha de la banda ancha: obstáculos soluciones. <https://www.un.org/es/chronicle/article/la-cumbre-mundial-sobre-la-sociedad-de-la-informacion-yla-brecha-de-la-banda-ancha-obstaculos-y>
- Nazar, M. (2022) tecnologías, información y derechos hacia una gestión documental con perspectiva archivística en la Administración Pública nacional. Parte1. *INAP*, 3 (97). <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/312/291>
- Naser, A. y Concha G. (2011) El gobierno electrónico en la gestión pública. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Noblecilla, A. Rogel, K. y Vilela, W. (2023). *Estudio doctrinario del principio de publicidad procesal en las audiencias penales*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(1), 5768-5787. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4861/7373>
- Osipitel, (2021). Plan Estratégico De gobierno Electrónico PEGE 2017-2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf
- Piza, N. Amaquema, F. y Beltrán, G. (2 de diciembre de 2019). Methods and techniques in qualitative research. Some necessary details. *Conrado*, 70 (15), 455-459. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Porrúa, M. (14 de febrero del 2019). La agenda digital en América latina: Un avance a distintas velocidades. <http://bitly.ws/Lxxe>
- Presidencia del Consejo de Ministro (2021). *ONU: Perú está por encima del promedio regional y global en transformación digital*. <http://bitly.ws/Lxxr>
- RAE (2001). Diccionario de lengua española. <https://www.rae.es/drae2001/corrupci%C3%B3n>
- RAE (2023). Diccionario de lengua española. <https://dpej.rae.es/lema/p%C3%A1gina-web>
- Rana, N. Dwivedi, Y. Lal. B, Williams. M. & Clement. M. (2017). Citizens' adoption

- of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*. 19: 549-568. <http://hdl.handle.net/10454/18050>
- Ripalda, J. (2019). El gobierno electrónico como estrategias para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneas: Educación, políticas y valores*, VII, 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Roberts, R. y Weidenslaufer, C. (2023). Interoperabilidad en el gobierno electrónico. Conceptos y regulación extranjera. Biblioteca nacional del Congreso nacional de Chile/BCN. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33950/2/Informe_BCN_interoperabilidad_comparado_Est_Neu_CrRc.pdf
- Rodríguez, M. (2020). Validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT model in the adoption of an ERP system in a small business. *Natura @economía* 5(1): 15-26. <https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/ne/article/download/1514/pdf/5/4859>
- Rojas, B. y Sánchez, K. (2021). Gobernabilidad local en épocas de pandemia en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6211-6247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.768
- Romero, L. y Mendiburu, A. (2018). Derogación del artículo 565-A por la limitación de la tutela jurisdiccional efectiva en el código procesal civil. *Revista Jurídica Científica*, 11(01), 1-12. <http://bitly.ws/Lxsi>
- Sánchez, V. (2015). La gestión propuesta para la solución de problemas comunes de urbanismo en América Latina. *Panorama*. 9(16), 1-157. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v9i16>
- Sánchez, M. Fernández, M. y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica Uisrael*, 8(1) 113-128. <http://bitly.ws/PBbH>
- Sánchez, J. Raya, J. Castillo, D. Ramírez, R. Sánchez, M. Rodríguez, A. & Nakamura, F. (2021.) Influence of scoring methods and numerical superiority on physical demands in elite young soccer player. *European Journal of Human Movement*, (46), 75-84 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7986506>

- Sandoval, R. (diciembre del 2019). Gobierno abierto y transparencia en México: estudio longitudinal 2015-2018. *Innovar*, 29 (74), 115-132. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-115.pdf>
- Sentencia (2006, 19 de septiembre). Corte Interamericana de Derechos Humanos (Sergio García, R.) https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_151_esp.pdf
- Silva, D. y Heredia, F. (05 de febrero del 2021). Electronic government and transparency in the district municipality of la Victoria. Ingeniería. *Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8 (1), 1-16. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Sisalema, Á. y Yaguachi, F. (18 de mayo del 2022). Electronic government in the Organic Administrative Code: importance during the health emergency by COVID-19. *Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 128–141. <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.238>
- Souto, H. M.; Martins De Arruda, E.; Araújo, W. J. De. (2019) Mineração de dados no contexto dos pregões eletrônicos. *Informação em Pauta*. 4 (especial), 47-64. <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/42603>
- Tafur, J. (20 de enero del 2022). The right of access to information, transparency of publicmanagement and open data in the local governments of Peru. *RCSI*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Teemu, L. (2019). *Digitalizing Finland: governance of government ict projects*. Universitatis ouluensis. <http://urn.fi/urn:isbn:9789526222899>
- Yarasca, M. N. y Uribe, Y. C (2021). Gobierno Digital en el sector público. *Sinergias Educativas*. (3), 1-14 *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://www.atlantis-press.com/proceedings/senet-19/125925955>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORIA	SUB CATEGORIAS	INDICADORES	SUJETOS INFORMANTES	ENTREVIST A/PREGUN TAS
¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información de los administrados en un gobierno local, 2020-2022?	Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de las TIC • Accesibilidad de las páginas Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas digitales • Capacidad digital 	15 administrados	Guía de entrevista
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿De qué manera la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local, 2020-2022?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local, 2020-2022?</p> <p>PE3: ¿Como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados, 2020-2022?</p> <p>PE4: ¿Como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados, 2020-2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local, 2020-2022.</p> <p>OE2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local, 2020-2022.</p> <p>OE3: Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados, 2020-2022.</p> <p>OE4: Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados, 2020-2022.</p>					<ul style="list-style-type: none"> • Derecho al acceso a la información

Anexo 02:

Tabla 7. Matriz cruzada de las entrevistas

Objetivo General	N° Entrevistados	Pregunta 1	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	Sí. Considero que la implementación de un gobierno electrónico conllevaría a implementar mejoras en la administración pública local. Logrando reducir la corrupción, aumentar la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población e incluso la reducción en tiempo y costos en servicios.	Los quince entrevistados consideraron por unanimidad que implementar gobierno electrónico es un aporte que contribuye en transparencia y efectividad de los procesos de información que soliciten los administrados.	Ningún especialista se encuentra en disconformidad en implementar un sistema tecnológico que fortalezca los gobiernos electrónicos.	Por ello, según Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que la implementación de un gobierno electrónico conllevaría a implementar mejoras en la administración pública local. Logrando reducir la corrupción, aumentar la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población e incluso la reducción en tiempo y costos en servicios. Donde, los administrados podrán acceder mediante un medio más accesible, es así que el gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información, poder obtenerlo de forma más resuelta. Para ello, se necesita capacitar al personal de la entidad,
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, en lo que corresponde a la celeridad de los documentos solicitados por la ley de transparencia, es decir que es más accesible y eficaz la atención para dicho trámite.			
	Milagros Alexa Vásquez Acosta		Sí, ya que los administrados podrán acceder mediante un medio más accesible, en este caso virtual, a los servicios que brinda la entidad pública.			
	Ámbar Paz Jáuregui		Considera que si, porque el gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información. El Estado va implementado normativas para que sus entidades empiecen a implementar una nueva cultura digital, ahorrando tiempo y dinero.			
	Jefferson Williams Bustamante Venero		Sí, porque permite obtener información de manera más resuelta.			
	Yocelinda Melgarejo Blanco		Considero que sí, porque ayudaría a los administrados con el aspecto del tiempo, el realizar un trámite toma tiempo, pero con la implementación tecnología ayuda al acceso a la información, tanto a la población como a Gobierno Local. Ahora también se tiene que capacitar al personal de la entidad, como también hacer capacitaciones a los administrados, eso permitiría un acceso más libre.			
	Liz Katherine Chang Rodríguez		Considero que el gobierno electrónico si contribuiría con el derecho al acceso a la información de un gobierno local, respecto a la rapidez de la obtención de			

		la misma, lo que se traduciría en una atención al público de manera eficiente y eficaz, pilares que toda institución pública desea conseguir.		
	Jessica María Coronado Alburqueque	Sí, claro porque mientras se aplique en todos los sectores la transparencia en la gestión pública, se obtendrán mayor confianza entre los ciudadanos, disminuirá la corrupción en los gobiernos locales, central y regionales, aminoraría costos de servicios.		
	Aldo Mestanza Mestanza	Sí, ya que al ser un derecho que todos los ciudadanos gozan, estos pueden pedir y recibir información, permitiéndoles a su vez monitorear las actividades o funciones que el Estado realiza. Dicha implementación traerá como consecuencia directa de que la gestión pública sea transparente y de una u otra manera responsable con las acciones que esta realiza.		
	Franco Yair Alba Alba	Si, en el estricto derecho de sus usuarios, a quienes por el principio de transparencia se les debe conceder el acceso a los documentos y/o datos que le afecten y sean de su interés. Por lo que la implementación del Gobierno electrónico hará más eficiente la labor a desempeñar por la administración.		
	Pedro Infante Quiroz	Si, considero que contribuye con el derecho al acceso a la información, porque se ahorra costos al administrado y además obtiene información inmediata, garantizando su derecho a la información consagrada constitucionalmente.		
	Ronald Revello Infante	Indudablemente, porque el administrado ya no tendrá la incomodidad que hacer colas o filas, ni gastar su dinero en movilidad para acceder a la información, desde la comodidad de su casa podrá informarse del estado de sus trámites o en su caso los requisitos para obtener un servicio, conocer el estado de su cuenta corriente, entre otros, de manera que estoy convencido que el gobierno electrónico no solo contribuye con el acceso a la información del administrado sino, además, introduce a este en el mundo de la cibernética y el manejo de los sistemas electrónicos y la modernización		como también hacer capacitaciones a los administrados, implementar ellos un tipo de cultura digital. Por lo tanto, se debe aplicar a todos los sectores transparencia, logrando obtener una mayor confianza entre los ciudadanos, disminuirá la corrupción en los gobiernos locales, central y regionales. Brindar con estricto derecho a sus usuarios, quienes por el principio de transparencia se les debe conceder el acceso a los documentos y/o datos que le afecten y sean de su interés, que conozcan más su funcionalidad y no tengan la incomodidad que hacer colas o filas, ni gastar su dinero en movilidad para acceder a la información.

		de la tecnología para la información.			
	José Horna Saavedra	Sí, claro que contribuye con el derecho al acceso a la información, porque la atención sería más rápida, las personas recurrirían a solicitar información mediante las páginas virtuales de las mismas entidades.			
	Franz Kenzel Ramos Icho	Sí, claro que sí, es de gran ayuda el gobierno electrónico, contribuyendo con el derecho al acceso a la información. Los trámites realizados por los administrados son más rápidos.			
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Si, ya que los beneficios de su implementación son diversos, como por ejm: menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.			
	N° Entrevistados	Pregunta 2	Respuestas	Similitud	Diferencia
	David Alejandro Barreda Ponce	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar	Sí, es de indicar que sería lo más recomendable, toda vez que, los gobiernos locales a través de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, deben capacitar a los colaboradores del gobierno local para que la entidad en cuestión logre administrar de manera eficiente los sistemas de información para la gestión eficaz del gobierno.	Los quince entrevistados consideraron por unanimidad que los colaboradores o funcionarios deben estar capacitados, además concuerdan que se requiere de funcionarios capaces de adaptarse a los avances tecnológicos conseguidos por medio de tecnologías de	
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar	capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico?	Así es, puesto que van a obtener un mayor análisis de las solicitudes por la Ley de transparencia, así obtener la información requerida con claridad y dentro de los plazos establecidos		
	Milagros Alexa Vásquez Acosta	¿Por qué? Explique	Sí, ya que la implementación de servicios digitales en una entidad pública surgirá a raíz de la preparación que tengan los servidores de la entidad, para poner en marcha las directrices sobre Gobierno Digital establecido en el D.L N° 1412; por tanto, se debe tener personal preparado para llevar a cabo este cambio digital.		
	Ámbar Paz Jauregui		Creo que los trabajadores de una entidad si deben tener conocimiento en medios tecnológicos, así como		Ningún especialista se encuentra en disconformidad en potenciar las capacidad y conocimiento en el manejo de los gobiernos electrónicos.
					Según Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que; los gobiernos locales a través de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, deben capacitar a los colaboradores y con ello se logre administrar de manera eficiente los sistemas de información para la gestión eficaz. Poner en conocimiento a

		el manejo del uso de la plataforma digital de la entidad para la cual trabajan. En estos tiempos, la tecnología está presente en todo tipo de entidades, mejorando la transparencia en la comunicación.	información, siendo capaces de crear valor público.	los colaboradores permitirá obtener un mayor análisis de las solicitudes por la Ley de transparencia, así obtener la información requerida con claridad y dentro de los plazos establecidos, así también se debe poner en marcha las directrices sobre Gobierno Digital establecido en el D.L N° 1412; tener personal preparado para llevar a cabo este cambio digital. Los trabajadores de una entidad si deben tener conocimiento en medios tecnológicos, así como el manejo del uso de la plataforma digital, que apertura información a entregar idónea. Por ello, la tecnología con el pasar de los tiempos se ha ido implementando por eso es importante la capacitación a todos los colaboradores con un mejor servicio. Asimismo, el hecho de que una o dos personas sean las responsables de brindar dicho acceso; toda vez que esto les permitirá mayor
Jefferson Williams Bustamante Venero		Si, por cuanto la información a entregar debe ser la idónea.		
Yocelinda Melgarejo Blanco		Sí, porque la tecnología con el pasar de los tiempos se ha ido implementando por eso es importante la capacitación a todos los colaboradores y de esta forma puedan brindar una buena información.		
Liz Katherine Chang Rodríguez		Por supuesto, los servidores públicos deben estar capacitados en el manejo de las herramientas tecnológicas, especialmente los que van a brindar atención directa a la población, ya sea por la atención de sus solicitudes o por asesoramiento.		
Jessica María Coronado Alburqueque		Sí, porque nos permitiría brindar un mejor servicio, utilizando herramienta adecuadas para cada gestión.		
Aldo Mestanza Mestanza		Sí, porque ello traería consigo que el personal esté capacitado. No obstante, concuerdo con el hecho de que una o dos personas sean las responsables de brindar dicho acceso; toda vez que esto les permitirá mayor diligencia para el seguimiento respectivo de las solicitudes de información de los ciudadanos y usuarios que lo soliciten.		
Franco Yair Alba Alba		Si, el Plan de Gobierno electrónico Digital, requiere de funcionarios capaces de adaptarse a los avances conseguidos en las tecnologías de información, siendo capaces de crear valor público, por lo que es necesario impulsar acciones orientadas a la innovación de servicios y procesos internos de la entidad.		
Pedro Infante Quiroz		Sí, todo colaborador en todo gobierno local debe estar capacitado sobre el manejo de tecnología de la información, para poder brindar un buen servicio al administrado, y así contribuir al buen resultado en la		

			gestión del gobierno electrónico. Esta capacitación al colaborador en la administración va a favorecer en la gestión con resultados óptimos y positivos siendo el ganador el administrado.			diligencia para el seguimiento respectivo de las solicitudes de información de los ciudadanos. Cabe recordar; el Plan de Gobierno electrónico Digital, requiere de funcionarios capaces de adaptarse a los avances conseguidos en las tecnologías de información, siendo capaces de crear valor público, por lo que es necesario impulsar acciones orientadas a la innovación de servicios y procesos internos de la entidad.
	Ronald Revello Infante		Sin duda, de lo contrario no se podría lograr el objetivo de implementar un gobierno electrónico en las municipalidades, ya que de no estar capacitados los servidores municipales los usuarios verían frustradas sus necesidades de acceder a la información a través de la tecnología informática.			
	José Horna Saavedra		Sí, tienen que estar capacitados sobre el manejo de tecnología, ya que son ellos que pueden llegar a orientar a los usuarios. Debemos tener en cuenta que en el tiempo de la pandemia todo trámite se realizaba por medios tecnológicos.			
	Franz Kenzel Ramos Icho		Sí, todos los colaboradores en una administración deben tener pleno conocimientos de medios tecnológicos. Asimismo, en amparo de la ley de Modernización del Estado de debe implementar el uso de las tecnologías de comunicación orientadas a la eficacia y eficiencia de la gestión pública.			
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro		Si, considero que deben ser capacitados, ya que se crearan cambios en nuestro sistema público, influye en el aprendizaje organizacional y en las competencias de la fuerza laboral. Nos permite impulsar el desarrollo profesional, cambiando la formación presencial por opciones a distancia, mantener un contacto más asiduo y estrecho con los administrados.			
Objetivo Especifico 1	N° Entrevistados	Pregunta 3	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un	David Alejandro Barreda Ponce	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia	Si, las TIC contribuyen con el principio de transparencia mejorando la legitimidad de las administraciones públicas, así como al control sobre la actuación administrativa, logrando convertirse en un mecanismo a través del cual se puede conseguir una mayor participación de los ciudadanos en los servicios públicos y, en general, así como un mayor desarrollo	Los quince entrevistados consideraron por unanimidad que el uso de las TIC, vamos a mejorar la	Ningún especialista se encuentra en disconformidad sobre el uso y contribución de las TIC	Por ello, según Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo

gobierno local		pública de un gobierno local? ¿Por qué?	económico y social gracias no sólo a la reutilización de la información del sector público sino también a su difusión impulsando el principio de transparencia dentro de la gestión de un gobierno local.	transparencia pública de un gobierno local, lo lamentable es que, en las entidades del Estado, los equipos informáticos (computadoras) están obsoletas, y el funcionamiento es demasiado lento. Esto debilita el flujo de información.	(2023) enfatizaron que; si las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) contribuyen al principio de transparencia pública en los gobiernos locales. La mayoría de las respuestas son afirmativas y argumentan que las TIC permiten una mayor participación, control, acceso y difusión de la información pública, lo que mejora la legitimidad, la eficacia y el desarrollo de las administraciones públicas. Algunas respuestas también señalan los desafíos o limitaciones que existen para el uso de las TIC, como la obsolescencia de los equipos informáticos, la reserva de cierta información o la necesidad de seguir los trámites correspondientes. Finalmente, algunas respuestas destacan el potencial de las TIC para transformar positivamente la gestión
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar	Si, dado que los medios tecnológicos cumplen un rol importante para la celeridad y eficacia de la recopilación de información, la misma que son públicas ante el portal de transparencia.			
	Milagros Alexa Vásquez Acosta	Sí, ya que se entenderá que las actuaciones de la entidad se sustentarán en medios digitales y estos serán de conocimiento de los administrados, quienes tendrán acceso en todo momento a las actuaciones que se llevarán a cabo a su solicitud o procedimiento.			
	Ámbar Paz Jauregui	Provechando el buen uso de las TIC, vamos a mejorar la transparencia pública de un gobierno local, pero lo lamentable es que, en las entidades del Estado, los equipos informáticos (computadoras) están obsoletas, y el funcionamiento es demasiado lento. Esto debilita el flujo de información.			
	Jefferson Williams Bustamante Venero	Si, por cuanto es de libre y fácil acceso.			
	Yocelinda Melgarejo Blanco	Sí. Hay información por ser de carácter reservado las entidades no la van a ser públicas, pero también hay documentos que son permitidos al acceso público. Hay documentación que si son de carácter público. Toda documentación requerida por los usuarios debe seguir su trámite correspondiente.			
	Liz Katherine Chang Rodríguez	Así es, el uso de las TIC conllevaría a un incremento de interacción entre el gobierno local y sus pobladores, lo que a la larga contribuiría a la lucha contra la corrupción y a mejorar los procedimientos de rendición de cuentas.			
	Jessica María Coronado Alburqueque	Sí, porque viene hacer las herramientas que se utilizarán al servicio de la gestión electrónica.			

Aldo Mestanza Mestanza	Si, ya que a través del uso de dichos recursos se podrá obtener una mayor compilación y almacenaje de información porque brinda mayor facilidad para realizar trámites y así acceder a determinados servicios.		de los servicios públicos y la relación entre el Estado y los ciudadanos.
Franco Yair Alba Alba	Si, las TIC contribuyen al principio de transparencia, convirtiéndose en un lineamiento perceptible en los gobiernos locales, siendo importante su buena percepción a nivel de administrado para ayudar a recuperar la confianza. Es imperante ir más allá y utilizar las TIC para mejorar y revolucionar hacia algo positivo en la gestión de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.		
Pedro Infante Quiroz	Sí, porque abarca a gran cantidad de administrados, que pueden acceder en tiempo real a información importante y de interés general.		
Ronald Revello Infante	Afirmativo, considero que de alguna manera contribuye porque el administrado por ejemplo tendría a la mano el acceso a informarse sobre al estado de sus trámites realizados ante un gobierno local o por ejemplo tendría a la mano información de los costos establecidos en los TUPAS o los requisitos para promover todo tipo de trámite municipal.		
José Horna Saavedra	Por supuesto que sí, las tecnologías de comunicación deberían estar en toda entidad pública y privada, de esta manera coadyuvar con el derecho al acceso de la información de los usuarios, una información más confiable y fehaciente.		
Franz Kenzel Ramos Icho	Si, el uso de las TIC si contribuyen con el principio de transparencia pública, ya que, las gestiones realizadas por los usuarios serán más fáciles de tramitar a un menor costo de tiempo y dinero.		
Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Si, ya que los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tiene relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea.		

N° Entrevistados	Pregunta 4	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique	Si, toda vez que, el brindarle todos los mecanismos al usuario, se está transparentando la información que tiene la entidad; se reduciría los tiempos, que en la actualidad al realizarse de forma física demoran mucho y causan un egreso en la economía de los usuarios.	Los quince entrevistados consideraron por unanimidad que; se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información.	Ningún especialista se encuentra en disconformidad sobre el respeto del derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información	Según Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) los autores argumentan sobre él; derecho de acceso a la información y cómo la implementación de mecanismos en línea para solicitar información puede mejorar la transparencia y reducir los tiempos y costos para los usuarios. Se menciona que el derecho de acceso a la información está regulado y tiene exclusiones bien establecidas, por lo que siempre que la información solicitada no esté prohibida, el usuario tendrá derecho a solicitarla. También se menciona la importancia de que las páginas web de las entidades del Estado sean de fácil acceso y no complejas, para que los
Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, puesto que es más sencillo adquirir la información, de lo contrario, deben solicitarlo por los canales de mesa de partes, lo cual, demandaría tiempo y presupuesto para obtención del mismo.			
Milagros Alexa Vásquez Acosta		El derecho de acceso a la información se encuentra normado, teniendo exclusiones bien establecidas. Por tanto, en la medida de que dicha información a solicitar no sea prohibida, el usuario contará con su derecho activo para requerir de la entidad la información que necesite; finalmente se respetará su derecho cuando no haya impedimento o trabas para acceder a ella.			
Ámbar Paz Jauregui		Sí. Las páginas Web que tienen las entidades del Estado deben ser de fácil acceso, no complejas, para que los contribuyentes puedan solicitar toda información permitida, y recibirla.			
Jefferson Williams Bustamante Venero		Si, por cuanto la publicidad digital es de fácil acceso.			
Yocelinda Melgarejo Blanco		En algunos casos, si se puede acceder a la información con toda facilidad. También hay información con carácter reservado.			
Liz Katherine Chang Rodríguez		Opino que sí, pues los administrados tendrán la confianza de tener en sus manos la accesibilidad que tanto buscaban, desde donde se encuentren, y así resolver sus dudas o inquietudes respecto a la gestión del gobierno local y/o respecto a información particular.			
Jessica María Coronado Alburqueque		Sí, porque considero que el usuario puede solicitar justificadamente alguna solicitud e información, sin necesidad que este amparado jurídicamente.			

Aldo Mestanza Mestanza	Sí, porque ello permite acceder de manera más sencilla a los diferentes trámites que puede tener la entidad. No obstante, establecer ciertos límites debe ser idóneo, porque no toda la información que puede proporcionar la entidad debe ser accesible para todos, ya sea por el tipo de documentación que se maneja o si esta tiene un carácter confidencial.	contribuyentes puedan solicitar información permitida y recibirla. Además, se menciona que el acceso a la información es un instrumento clave para el ejercicio de otros derechos, como los derechos económicos, sociales y culturales. En general, el texto defiende la importancia del acceso a la información y cómo su implementación en línea puede mejorar la transparencia y facilitar el ejercicio de este derecho por parte de los ciudadanos. Sin embargo, también se menciona que no toda la información debe ser accesible para todos, ya sea por el tipo de documentación o si tiene un carácter confidencial. En resumen, el texto defiende la importancia del acceso a la información y cómo su implementación en línea puede mejorar la transparencia y facilitar
Franco Yair Alba Alba	Si, pues un gobierno abierto se trabaja acorde a las TIC, la cual permite el acceso a la información, posibilitando la participación, control, involucramiento y colaboración por parte de sus administrados con la información que pueda ser de su interés o de acciones gestadas por aquellos, la gestión es transparente, en la medida que puede ser publica la información que maneja.	
Pedro Infante Quiroz	Sí, siempre en cuando se cuente con acceso al portal y/o página Web, donde el usuario o administrado podrá realizar diversos trámites y/o requerimientos de información	
Ronald Revello Infante	Considero que en la actualidad solo algunas municipalidades tienen bien implementadas sus páginas web, consecuentemente pueden brindar acceso a sus sistemas de información virtual, pero la gran mayoría de municipalidades sobre todo las del interior del país su proceso de implementación es lento y muchas veces deficiente.	
José Horna Saavedra	Creo que sí, toda información que este permitida debe ser de libre acceso a los administrados, en un plazo determinado.	
Franz Kenzel Ramos Icho	Si, se respeta el derecho al acceso a la información, derecho fundamental, mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar a la entidad correspondiente. Las páginas Web permiten tramitar dicho requerimiento de información.	

	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro		Si, ya que acceso a la información es un instrumento clave para el ejercicio de otros derechos tales como derechos económicos, sociales y culturales. Y teniendo en cuenta que es el derecho de toda persona a solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla.			el ejercicio de este derecho por parte de los ciudadanos, pero también reconoce la necesidad de establecer ciertos límites en cuanto a qué información es accesible.
Objetivo Especifico 2	N° Entrevistados	Pregunta 5	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique	No, el uso de páginas web otorgadas por los gobiernos locales no garantiza el cumplimiento al 100% del principio de publicidad al cual los entes públicos están sujetos, se tiene conocimiento que toda la información que se encuentre en manos del Estado debería ser pública; pero actualmente no es así y la actividad de páginas web que puedan ofrecer los gobiernos no garantiza el cumplimiento de este principio, con la implementación, del uso de TIC se podrá ayudar a la reducción de vacíos legales pero no se lograra eliminar al 100% esos problemas.	Once entrevistados consideraron por mayoría que; sobre la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano.	Cuatro especialistas se encuentran en disconformidad sobre la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano.	Según Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) los autores enfatizaron que; el uso de páginas web por parte de los gobiernos locales garantiza el principio de publicidad y el fortalecimiento de la transparencia de información al ciudadano. La mayoría de las personas considera que sí, que es una herramienta digital necesaria y útil para acceder a la información pública de forma sencilla, ágil y sin costo, lo que permite la participación y el control ciudadano sobre la
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, dado que es una herramienta digital necesaria, para obtener información respecto a las actividades institucionales de cada gobierno o entidad local, así como, los documentos de gestión y otros que son de acceso público para los usuarios.			
	Milagros Alexa Vásquez Acosta		Considero que sí, que las entidades de la administración pública deben publicitar cada procedimiento que se lleva en la entidad, a través de TUPA, páginas web u otro medio de soporte digital, para fácil acceso de los usuarios.			
	Ámbar Paz Jauregui		Creo que sí. A más accesibilidad por parte de una entidad mejor informados están. Los gobiernos locales están en el deber de informar de toda su gestión de forma pública, llegando a fortalecer la transparencia.			
	Jefferson Williams		Si, por cuanto la publicidad digital es de fácil acceso.			

Bustamante Venero				
Yocelinda Melgarejo Blanco		Si, garantiza el principio de publicidad brindando la información correspondiente al ciudadano, pero se debe tener en cuenta que en otros gobiernos locales no cumplen en garantizar el principio de publicidad		
Liz Katherine Chang Rodríguez		Depende de que tan fácil sea acceder a estas páginas web, o qué tan actualizadas se encuentren, pues la interfaz de las páginas web a veces es complicada para los ciudadanos.		
Jessica María Coronado Alburqueque		Sí, porque se estaría aplicando el principio de publicidad en cautela al derecho que le asiste al cuidando, con excepción a la información de carácter reservado y/o confidencial.		
Aldo Mestanza Mestanza		No, porque actualmente la información que estas contienen no está en el 100% de almacenamiento, ya sea porque la información obra en papel y aún no ha sido convertida a un formato digital; o porque las entidades estatales no tienen un buen manejo y empleo de las TIC.		
Franco Yair Alba Alba		Si, la accesibilidad se convierte en un elemento habilitador, que permita la mejora al acceso de los diferentes servicios que brinda la entidad, lo que permite la recuperación de la confianza de los administrados hacia su gobierno local y a su vez de los servidores que trabajan en él. Toda información pública es propiedad de la ciudadanía, por lo que se convierte en un derecho fundamental, donde se puede acceder de una forma sencilla, transparente, ágil y sin costo, permitiendo la rendición de cuenta.		
Pedro Infante Quiroz		Sí, creo que si garantiza el principio de publicidad por parte de cualquier gobierno local y por ende fortalece la transparencia de información al ciudadano o administrado.		
				gestión de las entidades públicas. Sin embargo, algunas personas expresan que no, que el uso de páginas web no es suficiente para garantizar el principio de publicidad, ya que existen limitaciones técnicas, legales y administrativas que impiden que toda la información pública sea accesible, actualizada y completa. Por lo tanto, el texto refleja una diversidad de puntos de vista sobre el tema, pero también una coincidencia en la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas como principios fundamentales de la actuación de los poderes públicos.

		Salvo algunas excepciones, el acceso a las páginas web no garantiza el principio de publicidad por parte del gobierno local, el fortalecimiento de la transparencia de información al ciudadano es aún limitada como repito está el proceso de implementación es lento aún.				
	Ronald Revello Infante					
	José Horna Saavedra	Así debería ser, pero en la realidad los gobiernos locales no cuentan con una buena cobertura en referencia de los medios tecnológicos, sin ir muy lejos sus equipos (computadoras) casi la mitad no funcionan, el internet no tiene una buena cobertura, entonces no se garantiza un 100% el principio de publicidad.				
	Franz Kenzel Ramos Icho	Creo que se garantiza en parte el principio de publicidad, ya que algunas páginas web son de difícil acceso, por ello, son los gobiernos locales que deben realizar mantenimiento a estas. El principio de publicidad ayudaría en la lucha contra la corrupción.				
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Si, ya que la transparencia es uno de los principios fundamentales de la actuación de los poderes públicos, en virtud del cual la Administración tiene que hacer pública la información necesaria para que la ciudadanía pueda participar en los asuntos públicos y controlar que la Administración rinda cuentas de su actuación.				
	N° Entrevistados	Pregunta 6	Respuestas	Similitud	Diferencia	
	David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique	Si, las páginas web que se otorgaran a los administrados para la realización de sus trámites debería ser de fácil uso y manejo, para evitar volver a los problemas con la demora en los tramites que puedan tener los administrados; logrando mejorar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los expedientes que se puedan registrar dentro de las páginas web tanto por el administrado como por el gobierno local.	Catorce entrevistados consideraron por mayoría se encuentra de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los	Solo un especialista se encuentra en disconformidad sobre la página web la cual debe ser de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los	Los entrevistados Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) expresaron su opinión sobre la importancia de que las páginas web de los gobiernos locales
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, para el uso y acceso de todos los usuarios, jóvenes, adulto y de tercera edad, que permita la viabilidad a la información, de manera rápida y sencilla.			

Milagros Alexa Vásquez Acosta	Sí, pues no en todos los sectores del país se tiene un amplio dominio del internet, y tampoco acceso a internet.	trámites de los administrados	sean de fácil uso y acceso para la realización de sus trámites. La mayoría de ellos está de acuerdo en que esto facilitaría el registro, control y seguimiento de los expedientes, así como la transparencia y la participación ciudadana. También señalan que las páginas web deben ser amigables y sencillas, considerando las diferentes capacidades y edades de los usuarios, así como las limitaciones de acceso a internet que existen en algunos sectores del país. Solo uno de ellos se muestra en desacuerdo, argumentando que debe haber un límite de acceso a la información pública y que el uso de las TIC podría reemplazar al recurso humano. El texto refleja las ventajas y desafíos de la implementación de las páginas web como herramientas de gestión pública.
Ámbar Paz Jauregui	Si estoy de acuerdo. Las páginas Web de las instituciones deben ser de fácil acceso, amigables, de fácil acceso y manejo ara el usuario, ganando tiempo cuando realicemos los trámites.		
Jefferson Williams Bustamante Venero	Si, debido que el Estado debe promover el fácil acceso de la información pública.		
Yocelinda Melgarejo Blanco	Sí, estoy de acuerdo con la implementación de las páginas WEB, que sean de fácil acceso porque hay páginas Web muy engorroso, como por ejemplo las páginas de los Juzgados para el ingreso de documentos son difíciles de manejo		
Liz Katherine Chang Rodríguez	Por supuesto, como comentaba en la respuesta anterior, de nada vale que se establezcan todos los mecanismos de transparencia en las páginas web de los gobiernos locales si estos van a ser complicados para los ciudadanos.		
Jessica María Coronado Alburqueque	Sí, estoy de acuerdo, más aún cuando la población es de avanzada edad, lo cual les dificulta realizar trámites vía electrónica.		
Aldo Mestanza Mestanza	No, porque si bien es cierto el avance de la tecnología ha ido en aumento a través de los últimos años, esto no quiere decir que todos los usuarios puedan acceder a la información pública sin ninguna restricción; toda vez que debe existir un límite de acceso a la información. No obstante, el hecho de que los usuarios puedan realizar el seguimiento de sus trámites y/o procedimientos si es una gran ventaja, ya que eso ayuda a que el personal que trabaja para el Estado tenga una mayor productividad laboral, porque al ya no utilizarse el recurso humano para acciones que pueden ser reemplazas por las TIC se supondría que habría un mejor manejo del tiempo para llevar a cabo su trabajo		

			de forma asertiva.			
	Franco Yair Alba Alba		Sí. Es necesario, en cuanto la información que se pone a disposición de los ciudadanos involucra la participación de toda la población en general, hablamos de niños en edad escolar, jóvenes, adultos y adultos mayores, todos con diferentes capacidades para el manejo de las tecnologías. Por lo que información generada por las diferentes entidades y puestas a disposición de la población requiere de herramientas de uso amigable, debiéndose presentar la misma de forma estructurada y clara, mediante el uso de interfaces sencillas.			
	Pedro Infante Quiroz		Sí. Estoy completamente de acuerdo, porque va a acortar distancia, costo y tiempo, así como generar confianza en el administrado y resultado positivo de gestión			
	Ronald Revello Infante		Absolutamente de acuerdo			
	José Horna Saavedra		Si, toda página Web debe ser de fácil manejo y acceso al público, tenemos de tener en cuenta que estas van dirigidas a deferentes clases de administrados, jóvenes, señores, personas adulto mayor, entonces el manejo no es lo mismo para todos ellos. Asimismo, se tiene que valorar la capacidad de los usuarios, estos también deben estar capacitados en medios tecnológicos.			
	Franz Kenzel Ramos Icho		Si, Todas las páginas institucionales deben de ser amigables, para un mejor manejo por parte de los administrados. La entidad debe de realizar capacitaciones para el manejo de estas.			
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro		Si, considero que deben ser lo más amigables y fáciles de usar ya que existen muchas personas que no cuentan con conocimientos extensos de manejos de webs.			
Objetivo Especifico 3	N° Entrevistados	Pregunta 7	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
Describir como	David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión, ¿Considera	Si, hasta cierto punto trabajar mediante plataformas digitales ayudaría en la celeridad a favor del	Los quince entrevistados	Ningún especialista se	Los entrevistados Barreda, Montañez,

las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados		usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	administrado y del gobierno, y cumplir con los parámetros conocidos como "SERVICIO DE CALIDAD" mejorando la atención de la solicitudes o pedidos que pueda tener el administrado, característica que se verá sumamente beneficiada mediante el uso de plataformas digitales por el gobierno.	consideraron por unanimidad que; las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados.	encuentra en disconformidad sobre las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que trabajar mediante plataformas digitales mejoraría la calidad del servicio público a los administrados, ya que les permitiría acceder a la información y realizar trámites de forma rápida, fácil y eficiente, ahorrando tiempo y dinero. También menciona que las políticas nacionales están enfocadas en ese sentido y que se deben crear canales y plataformas innovadoras para gobernar. Sin embargo, reconoce que hay una parte de la población que no maneja o desconoce las TIC y que algunas personas prefieren la atención personalizada. Finalmente, destaca las ventajas de las plataformas digitales para modernizar los procesos y facilitar el
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, dado que brinda un servicio eficiente en los resultados que determinada a la calidad de administrados.			
	Milagros Alexa Vásquez Acosta		Sí, las políticas nacionales están enfocadas a mejorar la calidad de los servicios públicos a través de medios digitales. No solo en la atención de los ciudadanos por medio digitales, sino en el propio funcionamiento de la administración, como servicio de interoperabilidad, identidad digital, el ciudadano digital, a través de mesa de partes digital, casillas electrónicas y el famoso PIDE, todo ello en pro del ciudadano.			
	Ámbar Paz Jauregui		El servicio es mejor mediante las plataformas digitales, es más rápido. El problema se genera si el internet no es de buena calidad.			
	Jefferson Williams Bustamante Venero		Sí, al ser más directo para acceder a los servicios públicos			
	Yocelinda Melgarejo Blanco		Se debe tener en cuenta que las plataformas digitales ayudan con el factor tiempo, pero para algunas personas prefieren hacer sus trámites personalmente porque tiene a una señorita que les puede ayudar.			
	Liz Katherine Chang Rodríguez		Pienso que sí, ya que un servicio de calidad para los administrados es considerado como "de fácil acceso" para la obtención de la información que buscan, lo cual podrán realizar desde cualquier dispositivo, ahorrando tiempo valioso.			
	Jessica María Coronado Alburqueque		Sí, siempre y cuando se usen con las herramientas adecuadas			
	Aldo Mestanza		Sí, porque de una u otra manera los administrados			

Mestanza		pueden hacer el seguimiento respectivo a sus trámites y/o procedimientos y de manera análoga, poder acceder a la información que la entidad dispone. No obstante, se debe tener en cuenta que existe una gran parte de la población que aún no manejan o que incluso, desconocen las TIC.			intercambio de información entre la entidad pública y los administrados, así como para el propio funcionamiento de la administración. Por ende, señalaron que algunas personas prefieren la atención personalizada y que el servicio digital depende de la calidad del internet.
Franco Yair Alba Alba		Sí, y es parte de las estrategias que debe tener toda entidad pública a la hora de gobernar, creando canales y plataformas innovadoras de fácil acceso, una necesidad de primer orden.			
Pedro Infante Quiroz		Claro que sí, contribuye en forma positiva y eficaz con el servicio de calidad a los administrados, porque no necesita trasladarse a la sede institucional como antes se tenía que hacer y por lo tanto, se ahorra tiempo y dinero.			
Ronald Revello Infante		Considero que de todas maneras contribuye al servicio de calidad en la medida que la información requerida les sea de utilidad a los administrados y porque nos introducimos al avance de las tecnologías en materia de información.			
José Horna Saavedra		Creo que sí, las plataformas digitales son de gran ayuda al momento de brindar servicio para los contribuyentes, con sus pagos, u otro cualquier trámite que se requiera, entonces de alguna manera contribuyen brindando servicio de calidad.			
Franz Kenzel Ramos Icho		Si, de alguna manera el uso de las plataformas permite interactuar y gestionar los trámites a los administrados, contribuyendo con el servicio de calidad.			
Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro		Si, esto es por una de las principales ventajas de las plataformas digitales son: Ahorrar tiempo para realizar actividades. Facilitar el intercambio de información entre dos partes. Modernizar los procesos en este caso entre una entidad pública y los administrados.			
N° Entrevistados	Pregunta 8	Respuestas	Similitud	Diferencia	
David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión, ¿Considera que	Si, lo recomendable para los gobiernos locales seria mejorar la plataforma virtual que puedan tener vigente	Los quince entrevistados	Ningún especialista se	Los entrevistados Barreda, Montañez,

	todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	e implementarla en caso no la tengan, el estado deberá brindar apoyo de manera económica como educativa para agilizar la implementación y desarrollo de las plataformas digitales, logrando las mejoras en la gestión del gobierno local.	consideraron por unanimidad que; todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario.	encuentra en disconformidad sobre si todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario	Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que; los gobiernos locales deben mejorar sus plataformas digitales para agilizar la gestión y brindar una mejor atención a los ciudadanos. El estado debe brindar apoyo económico y educativo para lograr esto. La pandemia de COVID-19 mostró que muchas entidades no estaban preparadas para el cambio digital, por lo que es importante trabajar en ello. Además de mejorar las plataformas, también es necesario capacitar a los administrados y al personal, y difundir el uso de estas herramientas. Los gobiernos locales deben destinar un buen porcentaje de su presupuesto en implementar y mantener sus sistemas informáticos, y estar en constante evolución con
Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si dado, que es fundamental para la calidad de servicio al usuario			
Milagros Alexa Vásquez Acosta		Sí, porque estamos en una era cambiante, en donde la tecnología ha avanzado mucho, y debemos aprovechar ello. El COVID 19, reflejó que no estábamos preparados para ello, muchas entidades cerraron ya que no tenían los medios para el cambio digital; no obstante, no debemos repetir el error y se debe trabajar al respecto.			
Ámbar Paz Jáuregui		Sí. Todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para que las solicitudes sean entregadas más rápidas.			
Jefferson Williams Bustamante Venero		Si, debido que permite perfeccionar la atención de lo solicitado.			
Yocelinda Melgarejo Blanco		Sí, pero no solo se trata de mejorar las plataformas digitales sino también capacitar a los administrados, brindar charlas del funcionamiento de estas plataformas digitales.			
Liz Katherine Chang Rodríguez		Considero que, a raíz de la pandemia, todos los gobiernos locales, si aún no lo han hecho, deben empezar a implementar y/o mejorar sus plataformas digitales ya que sería un valor agregado para dichas instituciones.			
Jessica María Coronado Alburqueque		Sí, sobre todo que sean plataformas digitales sencillas, es decir de fácil uso para los ciudadanos.			
Aldo Mestanza Mestanza		Sí, pero no solo mejorar las plataformas digitales que manejan, sino también en capacitar a su personal. Por otro lado, difundir de manera asertiva el uso de dichas			

			plataformas a todo su público usuario, para que de una u otra manera, todos puedan conocer de su existencia.			la tecnología para atender las necesidades de sus usuarios. Un gobierno digital no solo permite hacer trámites en línea, sino que brinda una experiencia integrada y simplifica procesos, acercándose cada vez más a la ciudadanía.
	Franco Yair Alba Alba		Si, y es de aplicación en toda entidad pública, el habilitar herramientas que permitan la comunicación con la ciudadanía, y se deberá realizar por medio de los canales que posibiliten una respuesta rápida y efectiva al administrado, permitiendo una comunicación ascendente, descendente y horizontal.			
	Pedro Infante Quiroz		Claro que sí, todo gobierno local su plataforma digital, porque este necesita debe mejorar la capacidad de respuesta institucional frente al usuario.			
	Ronald Revello Infante		Indudablemente que sí, y estimo además que los gobiernos locales deben destinar un buen porcentaje de su presupuesto en implementar su sistema o plataforma informática.			
	José Horna Saavedra		Claro de que sí, todo gobierno local debe hacer constante mantenimiento a sus plataformas digitales, ir actualizándola según el requerimiento. Creo que estamos en un constante cambio de evolución con la tecnología, que va acorde con las necesidades de sus usuarios.			
	Franz Kenzel Ramos Icho		Si, por supuesto. Las entidades deben estar en constante mejoras de sus medios tecnológicos, con el fin de atender las solicitudes de sus administrados, llegando a multiplicar la capacidad de atención.			
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro		Si, ya que implica que la administración pública, afine su relación con la ciudadanía. Un gobierno digital no es aquel que permite hacer trámites en línea, sino aquel que brinda una experiencia integrada y homogénea, que simplifica procesos y que se acerca cada vez más a la ciudadanía.			
Objetivo Especifico 4	N° Entrevistados	Pregunta 9	Respuestas	Similitud	Diferencia	Resultado Parcial
Describir como la capacidad digital agiliza la	David Alejandro Barreda Ponce	En su experiencia ¿Considera usted que la	Si, hasta cierto punto la unión de información mediante los procesos y el intercambio de datos entre sistemas de información (interoperabilidad) entre plataformas de un gobierno local o incluso de varios gobiernos, puede	Trece entrevistados consideraron por mayoría	Dos especialistas se encuentran en disconformidad	Los entrevistados Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo,

interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados		capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	lograr agilizar trámites y búsqueda de información que puedan solicitar los administrados al gobierno local.	que; la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	sobre la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	Chang, Coronado, Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que; la importancia de la interoperabilidad entre los sistemas de información de las entidades públicas, especialmente de los gobiernos locales, para agilizar los trámites y la atención de los administrados. Los autores consideran que la capacidad digital de los operadores son determinante para el intercambio de información entre las distintas administraciones, y que los plazos de respuesta deberían ser más cortos cuando se utiliza medios virtuales. Por ende, también reconoce el progreso que se ha logrado durante la pandemia con el uso de las plataformas digitales, pero señala que aún existen barreras burocráticas y falta de conocimiento de las TIC por parte de la población.
	Jacqueline Deysi Montañez Paucar		Si, puesto que retrasa la atención de los trámites administrativo, así como, incumplimiento con los plazos administrativos			
	Milagros Alexa Vásquez Acosta		La interoperabilidad se entiende al intercambio de información entre dos o más sistemas; por tanto, considero que ser parte de esta herramienta digital, sin duda agilizará los trámites en las entidades.			
	Ámbar Paz Jauregui		Así es. La capacidad digital de los operadores si llega a ser determinante. Cuando se está intercambiando información entre las distintas administrativas.			
	Jefferson Williams Bustamante Venero		Si, por cuanto permite que las Entidades estén conectadas a fin de atender a la brevedad la información.			
	Yocelinda Melgarejo Blanco		Considero que la capacidad digital ayuda en el ahorro del tiempo, pero para dar respuesta a un documento es el mismo que si lo hiciéramos de forma presencial, por ejemplo, yo presento un documento solicitando una información y la administración me responde en el plazo como si lo hubiese realizado presencialmente. Pienso que debería ser más corto los plazos de responder a la solicitud por medios virtuales.			
	Liz Katherine Chang Rodríguez		Así es, es importantísimo contar con una buena capacidad digital dentro de una institución pública y sobre todo, de los gobiernos locales, ya que favorece la celeridad de atención de las solicitudes de los administrados.			
	Jessica María Coronado Alburquerque		Sí, toda vez que, a la fecha, nos hemos dado cuenta del progreso que hemos obtenido aplicando las plataformas digitales de atención al usuario, durante la pandemia.			
	Aldo Mestanza Mestanza		No, la interoperabilidad debería de manejarse en el formato digital, como el tradicional; ya que como se ha mencionado líneas arriba, existe una gran parte de la población usuaria que desconoce de los TIC.			

		Sí, y es que las operaciones de las diferentes entidades deben manejarse de forma integrada, de tal manera que sea posible dejar la burocracia que existe a la fecha. Las entidades manejan objetivos comunes, por lo que las mismas deben desarrollar trabajos integrados que permitan hacer posible la comunicación digital e intercambio de información.			Los autores concluyen que se debe fortalecer la innovación y la modernización del Estado, mejorar los procesos de formación y desarrollo de capacidades, obtener mejores servicios con reducción de tiempo y costos, y fortalecer la transparencia de las entidades públicas.	
	Franco Yair Alba Alba					
	Pedro Infante Quiroz	Sí, considero que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados.				
	Ronald Revello Infante	Insisto, salvo en algunas pocas excepciones si agiliza los trámites, sin embargo, en gran parte de los municipios el proceso es aún incipiente debido a muchos factores, pero soy consiente también que se están haciendo esfuerzos por mejorar la implementación de los sistemas informáticos.				
	José Horna Saavedra	Por supuesto que sí, una mejor capacidad digital, personal calificado, medios tecnológicos adecuados, en óptimas condiciones, permite una mejor interoperabilidad entre instituciones, esto agiliza los trámites.				
	Franz Kenzel Ramos Icho	Si, a mayor capacidad digital se agiliza la interoperabilidad, las instituciones pueden transferir e intercambiar información y así brindar mejor atención.				
	Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Si, debido a que fortalece la innovación y modernización del Estado. Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades. Permite obtener mejores servicios del Estado, con reducción de tiempo y de costos. Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas.				
	N° Entrevistados	Pregunta 10	Respuestas	Similitud		Diferencia
	David Alejandro Barreda Ponce	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al	En cierta parte se necesitan mejoras dentro de la implementación de intercambio de información, el servicio de calidad que la entidad pública deberá ofrecer al administrado debe cumplir ciertos estándares que se podrían ver afectados por las incidencias que según	Catorce entrevistados consideraron por mayoría que; deben	Solo un especialista se encuentra en disconformidad sobre mejorar el	Los entrevistados Barreda, Montañez, Vásquez, Jauregui, Bustamante, Melgarejo, Chang, Coronado,

	usuario se debe corregir las incidencias u	declaraciones existen por el traspaso de información retrasando o incluso modificando la información registrada del administrado.	mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos	servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos	Mestanza, Alba, Infante, Revello, Horna, Ramos y Cornejo (2023) enfatizaron que; la necesidad de mejorar la interoperabilidad en los trámites administrativos para ofrecer un mejor servicio al administrado. Las incidencias en el intercambio de información pueden afectar la calidad del servicio y retrasar los trámites. La interoperabilidad es vital para el progreso del gobierno y permite gestionar y compartir información. La pandemia puso a prueba la capacidad de atención virtual y se presentaron deficiencias. Corregir las incidencias en la interoperabilidad mejorará la eficacia, eficiencia, confianza y buena gestión.
Jacqueline Deysi Montañez Paucar	ocurrencias negativas en la interoperabilidad	Si para un mejor servicio al ciudadano			
Milagros Alexa Vásquez Acosta	en los trámites administrativos? ¿Por qué?	Si, se debe reforzar la gestión de la interoperabilidad, ya que contribuirá a la rápida atención de los trámites administrativos, cotejando la información vertida con otros soportes, simplificando tramites.			
Ámbar Paz Jauregui		Si se deben corregir las incidencias que surgen en el proceso de trámites administrativos, porque se mejorara el intercambio de información y se daría mejor servicio.			
Jefferson Williams Bustamante Venero		Sí, porque permite subsanar errores a fin de mejorar la atención.			
Yocelinda Melgarejo Blanco		Creo que sí, porque si se están presentando dificultades, se tiene que trabajar en ello para mejorar el servicio, tener en este caso una mejor plataforma.			
Liz Katherine Chang Rodríguez		Creo que, como todo nuevo proyecto, y en aras de una transformación de la atención mediante el gobierno electrónico, la capacidad digital en un gobierno local puede fallar, sin embargo, debe estar siempre monitoreado por especialistas en la materia, a fin de que la interoperabilidad no se vea afectada.			
Jessica María Coronado Alburqueque		Más que corregir, considero que las incidencias u ocurrencias nos sirve para mejorar el uso de las plataformas electrónicas.			
Aldo Mestanza Mestanza		Sí, pero no solo la interoperabilidad, sino también la productividad laboral debe mejorar. Como bien se conoce, la productividad laboral puede ralentizar o mejorar los procedimientos administrativos.			

Franco Yair Alba Alba	Sí, y es que la interoperabilidad cumple funciones vitales, siendo un factor de progreso para el gobierno de turno, una herramienta que permitirá gestionar y compartir información, siendo a la vez el soporte que permite el formular las diferentes políticas públicas. En conclusión, debe existir todo debe apuntar a una gobernanza de los servicios públicos integrados, que garanticen la ejecución ininterrumpida de los servicios de las entidades.		
Pedro Infante Quiroz	Si se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos, porque estas correcciones van a tener como resultado posterior la eficacia, eficiencia, confianza y buena gestión.		
Ronald Revello Infante	Yo creo que es necesario para ir afinando cada vez mejor el servicio		
José Horna Saavedra	Sí, en el tiempo de la pandemia, se puso a prueba si estamos listos para poder manejar la atención por medios virtuales, pues esto no solo es de parte institucional sino también de parte usuaria, mediante el cual se presentaron deficiencias afectando la atención en sus respectivos trámites.		
Franz Kenzel Ramos Icho	Con la pandemia nos dimos cuenta que no estabas preparados para afrontar tal problemática, pues casi la mayoría de los tramites se realizaban de forma personal, pues tampoco estábamos bien equipados pues no todos los gobiernos locales tienen bien implementadas sus plataformas digitales, algunas están el proceso. Esto trajo algunos problemas de interoperabilidad en los trámites.		
Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro	Si ya que entre otras cosas va proporcionar una rápida resolución de problemas y permite que los incidentes se resuelvan en periodos cada vez más cortos.		

Anexo 03:

Tabla

Matriz de categorización y subcategorización

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC Accesibilidad de las páginas web
Derecho al acceso de la información	Principio de Transparencia Principio de Publicidad

Elaboración propia



Anexo 04. Instrumento de recolección de datos

ENTREVISTA**El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022**

Instrucciones: el presente cuestionario, tiene como objetivo general; "El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022".

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N°	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta:	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?
Respuesta:	
Objetivo específica 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta:	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?
Respuesta:	
Objetivo específica 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?



Respuesta:	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?
Respuesta:	
Objetivo especifica 3: Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	
7	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?
Respuesta:	
8	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?
Respuesta:	
Objetivo especifica 4: Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	
9	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?
Respuesta:	
10	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?
Respuesta:	



Anexo 05: Validación de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Regner Nicolas Castillo Salazar		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Cfínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad – Investigador RENACYT		
Institución donde labora:	Docente en la Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gobierno electrónico**” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Salazar Regner Nicolas

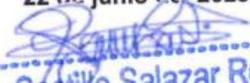
Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad – Investigador RENACYT

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión

22 de junio del 2023

 Castillo Salazar Regner
 Dr. Gestión Pública y G.
 ORCID: 0000-0001-8956-2402
 Firma de experto

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Dr. en ciencia Administrativas – Investigador – Autor del Libro Metodología de la Investigación en las Organizaciones	
Institución donde labora:	Docente en la Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gobierno electrónico**” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	3	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	3	4	4	Aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia para aplicar el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Huamanchumo Venegas Henry Ismael

Especialidad del validador: Dr. en ciencia Administrativas – Investigador – Autor del Libro Metodología de la Investigación en las Organizaciones

19 de junio del 2023

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión

Dr. Henry I. Huamanchumo V.

DNI N° 17968344

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	David Jerrold Sinche Crispin
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la asignatura de tesis en la Escuela de Posgrado
Institución donde labora:	ULADECH CATOLICA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área. explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gobierno electrónico**” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sinche Crispin, David Jerrold

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Administrativo Económico

24 de junio del 2023

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión



Firma del experto

Nombre: David Jerrold Sinche Crispin

DNI: 41529659

ORCID: 0000-0003-2671-141X

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Juan Miguel Pacheco Pajuelo		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Catedrático – Asesor en investigación		
Institución donde labora:	Docente en la Universidad Científica del Sur		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gobierno electrónico” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si cumple con los requisitos para aplicar las entrevistas

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Pacheco Pajuelo Juan Miguel

Especialidad del validador: Dr. en Derecho – Especialista en derecho administrativo

20 de junio del 2023

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión


 Juan Miguel Pacheco Pajuelo
 Dr. en Derecho
 CAC: 10443

Firma de experto

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	José Jorge Rodríguez Figueroa		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Dr. en Derecho – Dr. en Administrativas – Investigador RENACYT		
Institución donde labora:	Docente en la Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales, es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gobierno electrónico” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia para aplicar la entrevista

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rodríguez Figueroa José Jorge

Especialidad del validador: Dr. en Derecho - Dr. Administrativas – Investigador RENACYT

21 de junio del 2023

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión


 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE
 ABOGADO CALN N° 1048
 ADMINISTRADOR CLAP 3363
Firma de experto

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dra. Sonia Lidia Romero Vela		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente asesor en Investigación - RENACYT - Código: P0116554		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autora:	Diana Shirley Vela Morillo De Revelo
Procedencia:	Lima
Administración:	Administrativo
Tiempo de aplicación:	25 a 45 Minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Pública – Gobierno Local
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Utilización de las TIC	Bautista (2018) y Cabrera (2020) definen a las (TIC) como el conjunto de disciplinas tecnológicas y científicas, son técnicas de gestión que se utilizan en el procesamiento de información, que relaciona al hombre con el entorno cultural, social y económico, y ahora con la globalización la información ha tenido un mayor auge y una participación activa de las personas con los medios digitales. es necesaria una regulación normativa, los gobiernos son los encargados de la regulación de seguridad y control.
	Accesibilidad de las páginas web	Stable y Sam (2018) definieron como el acceso, exploración, flexibilidad y la necesidad que tiene la persona por el uso de los recursos digitales, con la posibilidad de satisfacer la información



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gobierno electrónico” elaborado por Diana Shirley Vela Morillo De Revelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Objetivo General:**

Objetivo General:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 1:

Objetivo específica 1:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 2:

Objetivo específica 2:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable

Objetivo específica 3:

Objetivo específica 3:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

**Objetivo específica 4:**

Objetivo específica 4:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?	4	4	4	Aplicable
	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?	4	4	4	Aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos para su aplicar el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Romero Vela, Sonia Lidia

Especialidad del validador: Investigadora RENACYT - Código: P0116554

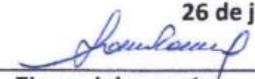
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 medir la dimensión

26 de junio del 2023


Firma del experto

Nombre: Romero Vela, Sonia Lidia

DNI: 40117025

Código: P0116554

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6:

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **“El Gobierno Electrónico con el Derecho a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”**.

Investigadora: Diana Shirley Vela Morillo De Revelo.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “El Gobierno Electrónico con el Derecho al acceso a la información de los administrados de un gobierno Local, 2020-2022”. Cuyo Objetivo es: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de Posgrado de la carrera profesional de Derecho, programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“El Gobierno Electrónico con el Derecho a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022”**.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos se realizará en el ambiente adecuado.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación, se le alcanzarán a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Diana Shirley Vela Morillo de Revelo, email: dvelamo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: Fabian Rojas, Lenin Enrique email: lefabian@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Entrevistado:

Investigadora:

Fecha: de junio del 2023. Hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
<p style="text-align: center;">Objetivo General:</p> <p style="text-align: center;">Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.</p>	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
<p>Respuesta:</p> <p>Sí. Considero que la implementación de un gobierno electrónico conllevaría a implementar mejoras en la administración pública local. Logrando reducir la corrupción, aumentar la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población e incluso la reducción en tiempo y costos en servicios.</p>	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
<p>Respuesta:</p> <p>Sí, es de indicar que sería lo más recomendable, toda vez que, los gobiernos locales a través de un <i>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información</i>, deben capacitar a los colaboradores del gobierno local para que la entidad en cuestión logre administrar de manera eficiente los sistemas de información para la gestión eficaz del gobierno.</p>	



Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Si, las TIC contribuyen con el principio de transparencia mejorando la legitimidad de las administraciones públicas, así como al control sobre la actuación administrativa, logrando convertirse en un mecanismo a través del cual se puede conseguir una mayor participación de los ciudadanos en los servicios públicos y, en general, así como un mayor desarrollo económico y social gracias no sólo a la reutilización de la información del sector público sino también a su difusión impulsando el principio de transparencia dentro de la gestión de un gobierno local.	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique
Respuesta: Si, toda vez que, el brindarle todos los mecanismos al usuario, se está transparentando la información que tiene la entidad; se reduciría los tiempos, que en la actualidad al realizarse de forma física demoran mucho y causan un egreso en la economía de los usuarios.	
Objetivo específico 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique
Respuesta: No, el uso de páginas web otorgadas por los gobiernos locales no garantiza el cumplimiento al 100% del principio de publicidad al cual los entes públicos están sujetos, se tiene conocimiento que toda la información que se encuentre en manos del Estado debería ser pública; pero actualmente no es así y la actividad de páginas web que puedan ofrecer los gobiernos no garantiza el cumplimiento de este principio, con la implementación, del uso de TIC se podrá ayudar a la reducción de vacíos legales pero no se lograra eliminar al 100% esos problemas.	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

**Respuesta:**

Si, las páginas web que se otorgaran a los administrados para la realización de sus trámites debería ser de fácil uso y manejo, para evitar volver a los problemas con la demora en los tramites que puedan tener los administrados; logrando mejorar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los expedientes que se puedan registrar dentro de las páginas web tanto por el administrado como por el gobierno local.

Objetivo específico 3:**Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados**

7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Si, hasta cierto punto trabajar mediante plataformas digitales ayudaría en la celeridad a favor del administrado y del gobierno, y cumplir con los parámetros conocidos como “SERVICIO DE CALIDAD” mejorando la atención de la solicitudes o pedidos que pueda tener el administrado, característica que se verá sumamente beneficiada mediante el uso de plataformas digitales por el gobierno.

8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Si, lo recomendable para los gobiernos locales sería mejorar la plataforma virtual que puedan tener vigente e implementarla en caso no la tengan, el estado deberá brindar apoyo de manera económica como educativa para agilizar la implementación y desarrollo de las plataformas digitales, logrando las mejoras en la gestión del gobierno local.

Objetivo específico 4:**Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados**

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Si, hasta cierto punto la unión de información mediante los procesos y el intercambio de datos entre sistemas de información (interoperabilidad) entre plataformas de un gobierno local o incluso de varios gobiernos, puede lograr agilizar tramites y búsqueda de información que puedan solicitar los administrados al gobierno local.



10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

En cierta parte se necesitan mejoras dentro de la implementación de intercambio de información, el servicio de calidad que la entidad pública deberá ofrecer al administrado debe cumplir ciertos estándares que se podrían ver afectados por las incidencias que según declaraciones existen por el traspaso de información retrasando o incluso modificando la información registrada del administrado.

David Alejandro Barreda Ponce

Abogado

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022



Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
<p style="text-align: center;">Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.</p>	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
<p>Respuesta: Si, en lo que corresponde a la celeridad de los documentos solicitados por la ley de transparencia, es decir que es más accesible y eficaz la atención para dicho trámite.</p>	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
<p>Respuesta: Así es, puesto que van a obtener un mayor análisis de las solicitudes por la Ley de transparencia, así obtener la información requerida con claridad y dentro de los plazos establecidos</p>	
<p style="text-align: center;">Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local</p>	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Si, dado que los medios tecnológicos cumplen un rol importante para la celeridad y eficacia de la recopilación de información, la misma que son públicas ante el portal de transparencia.

- | | |
|---|--|
| 4 | En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Si, puesto que es más sencillo adquirir la información, de lo contrario, deben solicitarlo por los canales de mesa de partes, lo cual, demandaría tiempo y presupuesto para obtención del mismo.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- | | |
|---|--|
| 5 | En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Si, dado que es una herramienta digital necesaria, para obtener información respecto a las actividades institucionales de cada gobierno o entidad local, así como, los documentos de gestión y otros que son de acceso público para los usuarios.

- | | |
|---|--|
| 6 | En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Si, para el uso y acceso de todos los usuarios, jóvenes, adulto y de tercera edad, que permita la viabilidad a la información, de manera rápida y sencilla.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- | | |
|---|---|
| 7 | En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique |
|---|---|

Respuesta:

Si, dado que brinda un servicio eficiente en los resultados que determinada a la calidad de administrados.



8	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?
Respuesta: Si dado, que es fundamental para la calidad de servicio al usuario	
Objetivo específico 4: Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	
9	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?
Respuesta: Si, puesto que retrasa la atención de los trámites administrativo, así como, incumplimiento con los plazos administrativos	
10	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?
Respuesta: Si para un mejor servicio al ciudadano	

Jacqueline Deysi Montañez Paucar

Abogada

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la**



implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
<p style="text-align: center;">Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.</p>	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
<p>Respuesta:</p> <p>Sí, ya que los administrados podrán acceder mediante un medio más accesible, en este caso virtual, a los servicios que brinda la entidad pública.</p>	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?
<p>Respuesta:</p> <p>Sí, ya que la implementación de servicios digitales en una entidad pública surgirá a raíz de la preparación que tengan los servidores de la entidad, para poner en marcha las directrices sobre Gobierno Digital establecido en el D.L N° 1412; por tanto se debe tener personal preparado para llevar a cabo este cambio digital.</p>	
<p style="text-align: center;">Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local</p>	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?

**Respuesta:**

Sí, ya que se entenderá que las actuaciones de la entidad se sustentarán en medios digitales y estos serán de conocimiento de los administrados, quienes tendrán acceso en todo momento a las actuaciones que se llevarán a cabo a su solicitud o procedimiento.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información?

Respuesta:

El derecho de acceso a la información se encuentra normado, teniendo exclusiones bien establecidas. Por tanto, en la medida de que dicha información a solicitar no sea prohibida, el usuario contará con su derecho activo para requerir de la entidad la información que necesite; finalmente se respetará su derecho cuando no haya impedimento o trabas para acceder a ella.

Objetivo específico 2:**Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local**

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano?

Respuesta:

Considero que sí, que las entidades de la administración pública deben publicitar cada procedimiento que se lleva en la entidad, a través de TUPA, páginas web u otro medio de soporte digital, para fácil acceso de los usuarios.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Sí, pues no en todos los sectores del país se tiene un amplio dominio del internet, y tampoco acceso a internet.

Objetivo específico 3:**Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados**

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?

**Respuesta:**

Sí, las políticas nacionales están enfocadas a mejorar la calidad de los servicios públicos a través de medios digitales. No solo en la atención de los ciudadanos por medio digitales, sino en el propio funcionamiento de la administración, como servicio de interoperabilidad, identidad digital, el ciudadano digital, a través de mesa de partes digital, casillas electrónicas y el famoso PIDE, todo ello en pro del ciudadano.

- 8 | En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, porque estamos en una era cambiante, en donde la tecnología ha avanzado mucho, y debemos aprovechar ello. El COVID 19, reflejó que no estábamos preparados para ello, muchas entidades cerraron ya que no tenían los medios para el cambio digital; no obstante, no debemos repetir el error y se debe trabajar al respecto.

Objetivo específico 4:**Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados**

- 9 | En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

La interoperabilidad como parte ser parte de esta herramienta digital, sin duda agilizará los trámites en las entidades.

- 10 | En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Si, se debe reforzar la gestión de la interoperabilidad, ya que contribuirá a la rápida atención de los trámites administrativos, cotejando la información vertida con otros soportes, simplificando tramites.

Milagros Alexa Vásquez Acosta
Abogada
CAL: 82428

GUÍA DE ENTREVISTA**El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022**

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la**



implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N °	Ítems
<p style="text-align: center;">Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.</p>	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
<p>Respuesta: Considera que si, porque el gobierno electrónico contribuye con el derecho al acceso a la información. El Estado va implementado normativas para que sus entidades empiecen a implementar una nueva cultura digital, ahorrando tiempo y dinero.</p>	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
<p>Respuesta: Creo que los trabajadores de una entidad si deben tener conocimiento en medios tecnológicos, así como el manejo del uso de la plataforma digital de la entidad para la cual trabajan. En estos tiempos, la tecnología está presente en todo tipo de entidades, mejorando la transparencia en la comunicación.</p>	
<p style="text-align: center;">Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local</p>	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Provechando el buen uso de las TIC, vamos a mejorar la transparencia pública de un gobierno local, pero lo lamentable es que en las entidades del Estado, los equipos informáticos (computadoras) están obsoletas, y el funcionamiento es demasiado lento. Esto debilita el flujo de información.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Sí. Las páginas Web que tienen las entidades del Estado deben ser de fácil acceso, no complejas, para que los contribuyentes puedan solicitar toda información permitida, y recibirla.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Creo que sí. A más accesibilidad por parte de una entidad mejor informados están. Los gobiernos locales están en el deber de informar de toda su gestión de forma pública, llegando a fortalecer la transparencia.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Si estoy de acuerdo. Las páginas Web de las instituciones deben ser de fácil acceso, amigables, de fácil acceso y manejo para el usuario, ganando tiempo cuando realicemos los trámites.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

El servicio es mejor mediante las plataformas digitales, es más rápido. El problema se genera si el internet no es de buena calidad.



8	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?
Respuesta: Sí. Todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para que las solicitudes sean entregadas más rápidas.	
Objetivo específica 4: Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	
9	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?
Respuesta: Así es. La capacidad digital de los operadores si llega a ser determinante. Cuando se está intercambiando información entre las distintas administrativas.	
10	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?
Respuesta: Si se deben corregir las incidencias que surgen en el proceso de trámites administrativos, porque se mejorara el intercambio de información y se daría mejor servicio.	

Ámbar Paz Jáuregui
Abogada
CAL: 79211

**GUÍA DE ENTREVISTA****El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022**

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N°	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, porque permite obtener información de manera más resuelta.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Si, por cuanto la información a entregar debe ser la idónea	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Si, por cuanto es de libre y fácil acceso.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Si, por cuanto la publicidad digital es de fácil acceso.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Si, por cuanto la publicidad digital es de fácil acceso.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Si, debido que el Estado debe promover el fácil acceso de la información pública.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Sí, al ser más directo para acceder a los servicios públicos.

- 8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:



Si, debido que permite perfeccionar la atención de lo solicitado.

Objetivo especifica 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Si, por cuanto permite que las Entidades estén conectadas a fin de atender a la brevedad la información.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, porque permite subsanar errores a fin de mejorar el atención.

Jefferson Williams Bustamante Venero
Abogado
CAL. 55968

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N°	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Considero que sí, porque ayudaría a los administrados con el aspecto del tiempo, el realizar un trámite toma tiempo, pero con la implementación tecnología ayuda al acceso a la información, tanto a la población como a Gobierno Local. Ahora también se tiene que capacitar al personal de la entidad, como también hacer capacitaciones a los administrados, eso permitiría un acceso más libre.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sí, porque la tecnología con el pasar de los tiempos se ha ido implementando por eso es importante la capacitación a todos los colaboradores y de esta forma puedan brindar una buena información.	
Objetivo específica 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	



3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí. Hay información por ser de carácter reservado las entidades no la van a ser públicas, pero también hay documentos que son permitidos al acceso público. Hay documentación que si son de carácter público. Toda documentación requerida por los usuarios debe seguir su trámite correspondiente.	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique
Respuesta: En algunos casos, si se puede acceder a la información con toda facilidad. También hay información con carácter reservado.	
Objetivo específica 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique
Respuesta: Si, garantiza el principio de publicidad brindando la información correspondiente al ciudadano, pero se debe tener en cuenta que en otros gobierno locales no cumplen en garantizar el principio de publicidad	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique
Respuesta: Sí, estoy de acuerdo con la implementación de las páginas WEB, que sean de fácil acceso porque hay páginas Web muy engorroso, como por ejemplo las páginas de los Juzgados para el ingresos de documentos son difíciles de manejo	



Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados?

Respuesta:

Se debe tener en cuenta que las plataformas digitales ayudan con el factor tiempo, pero para algunas personas prefieren hacer sus trámites personalmente porque tiene a una señorita que les puede ayudar.

8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, pero no solo se trata de mejorar las plataformas digitales sino también capacitar a los administrados, brindar charlas del funcionamiento de estas plataformas digitales.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

.Considero que la capacidad digital ayuda en el ahorro del tiempo, pero para dar respuesta a un documento es el mismo que si lo hiciéramos de forma presencial, por ejemplo yo presento un documento solicitando una información y la administración me responde en el plazo como si lo hubiese realizado presencialmente. Pienso que debería ser más corto los plazos de responder a la solicitud por medios virtuales.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Creo que sí, porque si se están presentando dificultades, se tiene que trabajar en ello para mejorar el servicio, tener en este caso una mejor plataforma.

Yocelinda Melgarejo Blanco
CAL: 80888



GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o.	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Considero que el gobierno electrónico si contribuiría con el derecho al acceso a la información de un gobierno local, respecto a la rapidez de la obtención de la misma, lo que se traduciría en una atención al público de manera eficiente y eficaz, pilares que toda institución pública desea conseguir.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Por supuesto. Los servidores públicos deben estar capacitados en el manejo de las herramientas tecnológicas, especialmente los que van a brindar atención directa a la población, ya sea por la atención de sus solicitudes o por asesoramiento.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Así es, el uso de las TIC conllevaría a un incremento de interacción entre el gobierno local y sus pobladores, lo que a la larga contribuiría a la lucha contra la corrupción y a mejorar los procedimientos de rendición de cuentas.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Opino que sí, pues los administrados tendrán la confianza de tener en sus manos la accesibilidad que tanto buscaban, desde donde se encuentren, y así resolver sus dudas o inquietudes respecto a la gestión del gobierno local y/o respecto a información particular.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Depende de que tan fácil sea acceder a estas páginas web, o qué tan actualizadas se encuentren, pues la interfaz de las páginas web a veces es complicada para los ciudadanos.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Por supuesto, como comentaba en la respuesta anterior, de nada vale que se establezcan todos los mecanismos de transparencia en las páginas web de los gobiernos locales si estos van a ser complicados para los ciudadanos.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique



Respuesta:

Pienso que sí, ya que un servicio de calidad para los administrados es considerado como “de fácil acceso” para la obtención de la información que buscan, lo cual podrán realizar desde cualquier dispositivo, ahorrando tiempo valioso.

- 8 | En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Considero que a raíz de la pandemia, todos los gobiernos locales, si aún no lo han hecho, deben empezar a implementar y/o mejorar sus plataformas digitales ya que sería un valor agregado para dichas instituciones.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

- 9 | En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Así es, es importantísimo contar con una buena capacidad digital dentro de una institución pública y sobre todo, de los gobiernos locales, ya que favorece la celeridad de atención de las solicitudes de los administrados.

- 10 | En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Creo que como todo nuevo proyecto, y en aras de una transformación de la atención mediante el gobierno electrónico, la capacidad digital en un gobierno local puede fallar, sin embargo, debe estar siempre monitoreado por especialistas en la materia, a fin de que la interoperabilidad no se vea afectada.

Liz Katherine Chang Rodríguez
Abogada
CAL: 68556

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, claro porque mientras se aplique en todas los sectores la transparencia en la gestión pública, se obtendrán mayor confianza entre los ciudadanos, disminuirá la corrupción en los gobiernos locales, central y regionales, aminoraría costos de servicios.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sí, porque nos permitiría brindar un mejor servicio, utilizando herramienta adecuadas para cada gestión.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Sí, porque viene hacer las herramientas que se utilizarán al servicio del gestión electrónica.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Sí, porque considero que el usuario puede solicitar justificadamente alguna solicitud e información, sin necesidad que este amparado jurídicamente.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Sí, porque se estaría aplicando el principio de publicidad en cautela al derecho que le asiste al cuidando, con excepción a la información de carácter reservado y/o confidencial.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Sí, estoy de acuerdo, más aun cuando la población es de avanzada edad, lo cual les dificulta realizar trámites vía electrónica.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Sí, siempre y cuando se usen con las herramientas adecuadas

- 8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:



Sí, sobre todo que sean plataformas digitales sencillas, es decir de fácil uso para los ciudadanos.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Sí, toda vez que a la fecha, nos hemos dado cuenta del progreso que hemos obtenido aplicando las plataformas digitales de atención al usuario, durante la pandemia.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Más que corregir, considero que las incidencias u ocurrencias nos sirve para mejorar el uso de las plataformas electrónicas.

Jessica María Coronado Alburquerque
Abogada
CAL: 66366

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. °	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, ya que al ser un derecho que todos los ciudadanos gozan, estos pueden pedir y recibir información, permitiéndoles a su vez monitorear las actividades o funciones que el Estado realiza. Dicha implementación traerá como consecuencia directa de que la gestión pública sea transparente y de una u otra manera responsable con las acciones que esta realiza.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sí, porque ello traería consigo que el personal esté capacitado. No obstante, concuerdo con el hecho de que una o dos personas sean las responsables de brindar dicho acceso; toda vez que esto les permitirá mayor diligencia para el seguimiento respectivo de las solicitudes de información de los ciudadanos y usuarios que lo soliciten.	
Objetivo específico 1:	

**Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local**

3 En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?

Respuesta:

Si, ya que a través del uso de dichos recursos se podrá obtener una mayor compilación y almacenaje de información porque brinda mayor facilidad para realizar trámites y así acceder a determinados servicios.

4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Sí, porque ello permite acceder de manera más sencilla a los diferentes trámites que puede tener la entidad. No obstante, establecer ciertos límites debe ser idóneo, porque no toda la información que puede proporcionar la entidad debe ser accesible para todos, ya sea por el tipo de documentación que se maneja o si esta tiene un carácter confidencial.

Objetivo específico 2:**Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local**

5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

No, porque actualmente la información que estas contienen no están en el 100% de almacenamiento, ya sea porque la información obra en papel y aún no ha sido convertida a un formato digital; o porque las entidades estatales no tienen un buen manejo y empleo de las TIC.

6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

No, porque si bien es cierto el avance de la tecnología ha ido en aumento a través de los últimos años, esto no quiere decir que todos los usuarios puedan acceder a la información pública sin ninguna restricción; toda vez que debe existir un límite de acceso a la información. No obstante, el hecho de que los usuarios puedan realizar el seguimiento de sus trámites y/o procedimientos si es una gran ventaja, ya que eso ayuda a que el personal que trabaja para el Estado tenga una mayor productividad laboral, porque al ya no utilizarse el recurso humano para acciones que pueden ser reemplazadas por las TIC se supondría que habría un mejor manejo del tiempo para llevar a cabo su trabajo de forma asertiva.

Objetivo específico 3:

**Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados**

7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Sí, porque de una u otra manera los administrados pueden hacer el seguimiento respectivo a sus trámites y/o procedimientos, de manera análoga, poder acceder a la información que la entidad dispone. No obstante, se debe tener en cuenta que existe una gran parte de la población que aún no manejan o que incluso, desconocen las TIC.

8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, pero no solo mejorar las plataformas digitales que manejan, sino también en capacitar a su personal. Por otro lado, difundir de manera asertiva el uso de dichas plataformas a todo su público usuario, para que de una u otra manera, todos puedan conocer de su existencia.

Objetivo específico 4:**Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados**

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

No, la interoperabilidad debería de manejarse en el formato digital, como el tradicional; ya que como se ha mencionado líneas arriba, existe una gran parte de la población usuaria que desconoce de los TIC.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, pero no solo la interoperabilidad, sino también la productividad laboral debe mejorar. Como bien se conoce, la productividad laboral puede ralentizar o mejorar los procedimientos administrativos.



ADDISUS MESFIN ESTANZ
ABOGADO
C.A.L. 65428

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. °	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Si, en el estricto derecho de sus usuarios, a quienes por el principio de transparencia se les debe conceder el acceso a los documentos y/o datos que le afecten y sean de su interés. Por lo que la implementación del Gobierno electrónico hará más eficiente la labor a desempeñar por la administración.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Si, El Plan de Gobierno electrónico Digital, requiere de funcionarios capaces de adaptarse a los avances conseguidos en las tecnologías de información, siendo capaces de crear valor público, por lo que es necesario impulsar acciones orientadas a la innovación de servicios y procesos internos de la entidad.	



Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Si, las TIC contribuyen al principio de transparencia, convirtiéndose en un lineamiento perceptible en los gobiernos locales, siendo importante su buena percepción a nivel de administrado para ayudar a recuperar la confianza. Es imperante ir más allá y utilizar las TIC para mejorar y revolucionar hacia algo positivo en la gestión de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique
Respuesta: Si, pues un gobierno abierto se trabaja acorde a las TIC, la cual permite el acceso a la información, posibilitando la participación, control, involucramiento y colaboración por parte de sus administrados con la información que pueda ser de su interés o de acciones gestadas por aquellos, la gestión es transparente, en la medida que puede ser publica la información que maneja.	
Objetivo específico 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique
Respuesta: Si, la accesibilidad se convierte en un elemento habilitador, que permita la mejora al acceso de los diferentes servicios que brinda la entidad, lo que permite la recuperación de la confianza de los administrados hacia su gobierno local y a su vez de los servidores que trabajan en él. Toda información pública es propiedad de la ciudadanía, por lo que se convierte en un derecho fundamental, donde se puede acceder de una forma sencilla, transparente, ágil y sin costo, permitiendo la rendición de cuenta.	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique
Respuesta: Sí. Es necesario, en cuanto la información que se pone a disposición de los ciudadanos involucra la participación de toda la población en general, hablamos de niños en edad escolar, jóvenes, adultos y adultos mayores, todos con diferentes capacidades para el manejo de las tecnologías. Por lo que información generada por las diferentes entidades y puestas a disposición de la población requiere de	



herramientas de uso amigable, debiéndose presentar la misma de forma estructurada y clara, mediante el uso de interfaces sencillas.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Sí, y es parte de las estrategias que debe tener toda entidad pública a la hora de gobernar, creando canales y plataformas innovadoras de fácil acceso, una necesidad de primer orden.

8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Si, y es de aplicación en toda entidad pública, el habilitar herramientas que permitan la comunicación con la ciudadanía, y se deberá realizar por medio de los canales que posibiliten una respuesta rápida y efectiva al administrado, permitiendo una comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Sí, y es que las operaciones de las diferentes entidades deben manejarse de forma integrada, de tal manera que sea posible dejar la burocracia que existe a la fecha. Las entidades manejan objetivos comunes, por lo que las mismas deben desarrollar trabajos integrados que permitan hacer posible la comunicación digital e intercambio de información.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, y es que la interoperabilidad cumple funciones vitales, siendo un factor de progreso para el gobierno de turno, una herramienta que permitirá gestionar y compartir información, siendo a la vez el soporte que permite el formular las diferentes políticas públicas. En conclusión debe existir todo debe apuntar a una gobernanza de los servicios públicos integrados, que garanticen la ejecución

ininterrumpida de los servicios de las entidades.



Franco Yair Alba Alba
Abogado
CAL: 78440

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
<p align="center">Objetivo General:</p> <p align="center">Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.</p>	
1	<p>En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?</p>
<p>Respuesta:</p> <p>Si, considero que contribuye con el derecho al acceso a la información, porque se ahorra costos al administrado y además obtiene información inmediata, garantizando su derecho a la información consagrada constitucionalmente.</p>	
2	<p>¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué?</p>



	Explique
Respuesta: Sí, todo colaborador en todo gobierno local debe estar capacitado sobre el manejo de tecnología de la información, para poder brindar un buen servicio al administrado, y así contribuir al buen resultado en la gestión del gobierno electrónico. Esta capacitación al colaborador en la administración va a favorecer en la gestión con resultados óptimos y positivos siendo el ganador el administrado.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, porque abarca a gran cantidad de administrados, que pueden acceder en tiempo real a información importante y de interés general.	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique
Respuesta: Sí, siempre en cuando se cuente con acceso al portal y/o página Web, donde el usuario o administrado podrá realizar diversos trámites y/o requerimientos de información	
Objetivo específico 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique
Respuesta: Sí, creo que si garantiza el principio de publicidad por parte de cualquier gobierno local y por ende fortalece la transparencia de información al ciudadano o administrado.	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique
Respuesta: Sí. Estoy complemente de acuerdo, porque va a acortar distancia, costo y tiempo, así como generar confianza en el administrado y resultado positivo de gestión.	



Objetivo específico 3:	
Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	
7	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique
Respuesta: Claro que sí, contribuye en forma positiva y eficaz con el servicio de calidad a los administrados, porque no necesita trasladarse a la sede institucional como antes se tenía que hacer y por lo tanto, se ahorra tiempo y dinero.	
8	En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?
Respuesta: Claro que sí, todo gobierno local su plataforma digital, porque este necesita debe mejorar la capacidad de respuesta institucional frente al usuario.	
Objetivo específico 4:	
Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados	
9	En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?
Respuesta: Sí, considero que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados.	
10	En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?
Respuesta: Si se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos, porque estas correcciones van a tener como resultado posterior la eficacia, eficiencia, confianza y buena gestión.	

Pedro Infante Quiroz
Abogado
CAL: 64257

**GUÍA DE ENTREVISTA****El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022**

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N °	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Indudablemente, porque el administrado ya no tendrá la incomodidad que hacer colas o filas, ni gastar su dinero en movilidad para acceder a la información, desde la comodidad de su casa podrá informarse del estado de sus trámites o en su caso los requisitos para obtener un servicio, conocer el estado de su cuenta corriente, entre otros, de manera que estoy convencido que el gobierno electrónico no solo contribuye con el acceso a la información del administrado sino, además, introduce a este en el mundo de la cibernética y el manejo de los sistemas electrónicos y la modernización de la tecnología para la información.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sin duda, de lo contrario no se podría lograr el objetivo de implementar un gobierno electrónico en las municipalidades, ya que de no estar capacitados los servidores municipales los usuarios verían frustradas sus necesidades de acceder a la información a través de la tecnología informática.	
Objetivo específica 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?

**Respuesta:**

Afirmativo, considero que de alguna manera contribuye porque el administrado por ejemplo tendría a la mano el acceso a informarse sobre al estado de sus trámites realizados ante un gobierno local o por ejemplo tendría a la mano información de los costos establecidos en los TUPAS o los requisitos para promover todo tipo de trámite municipal.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tengo todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Considero que en la actualidad solo algunas municipalidades tienen bien implementadas sus páginas web, consecuentemente pueden brindar acceso a sus sistemas de información virtual, pero la gran mayoría de municipalidades sobre todo las del interior del país su proceso de implementación es lento y muchas veces deficiente.

Objetivo específica 2:**Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local**

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Salvo algunas excepciones, el acceso a las páginas web no garantiza el principio de publicidad por parte del gobierno local, el fortalecimiento de la transparencia de información al ciudadano es aún limitada como repito está el proceso de implementación es lento aún.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Absolutamente de acuerdo.

Objetivo específica 3:**Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados**

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Considero que de todas maneras contribuye al servicio de calidad en la medida que la información requerida les sea de utilidad a los administrados y porque nos introducimos al avance de las tecnologías en materia de información.

- 8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Indudablemente que sí, y estimo además que los gobiernos locales deben

destinar un buen porcentaje de su presupuesto en implementar su sistema o plataforma informática.

Objetivo específica 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Insisto, salvo en algunas pocas excepciones si agiliza los trámites, sin embargo, en gran parte de los municipios el proceso es aún incipiente debido a muchos factores, pero soy consiente también que se están haciendo esfuerzos por mejorar la implementación de los sistemas informáticos.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Yo creo que es necesario para ir afinando cada vez mejor el servicio



.....
Ronald L. Revelo Infante
ABOGADO
Colegiatura C.A.L. N° 15903

**GUÍA DE ENTREVISTA****El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022**

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, claro que contribuye con el derecho al acceso a la información, porque la atención sería más rápida, las personas recurrirían a solicitar información mediante las paginas virtuales de las mismas entidades.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sí, tienen que estar capacitados sobre el manejo de tecnología, ya que son ellos que pueden llegar a orientar a los usuarios. Debemos tener en cuenta que en el tiempo de la pandemia todo trámite se realizaba por medios tecnológicos.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Por supuesto que sí, las tecnologías de comunicación deberían estar en toda entidad pública y privada, de esta manera coadyuvar con el derecho al acceso de la información de los usuarios, una información más confiable y fehaciente.

- | | |
|---|--|
| 4 | En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Creo que sí, toda información que este permitida debe ser de libre acceso a los administrados, en un plazo determinado.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- | | |
|---|--|
| 5 | En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Así debería ser, pero en la realidad los gobiernos locales no cuentan con una buena cobertura en referencia de los medios tecnológicos, sin ir muy lejos sus equipos (computadoras) casi la mitad no funcionan, el internet no tiene una buena cobertura, entonces no se garantiza un 100% el principio de publicidad.

- | | |
|---|--|
| 6 | En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique |
|---|--|

Respuesta:

Si, toda página Web debe ser de fácil manejo y acceso al público, tenemos de tener en cuenta que estas van dirigidas a deferentes clase de administrados, jóvenes, señores, personas adulto mayor, entonces el manejo no es lo mismo para todos ellos. Asimismo, se tiene que valorar la capacidad de los usuarios, estos también deben estar capacitados en medios tecnológicos.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- | | |
|---|---|
| 7 | En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique |
|---|---|

Respuesta:

Creo que sí, las plataformas digitales son de gran ayuda al momento de brindar servicio para los contribuyentes, con sus pagos, u otro cualquier trámite que se requiera, entonces de alguna manera contribuyen brindando servicio de calidad.



8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Claro de que sí, todo gobierno local debe hacer constante mantenimiento a sus plataformas digitales, ir actualizándola según el requerimiento. Creo que estamos en un constante cambio de evolución con la tecnología, que va acorde con las necesidades de sus usuarios.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

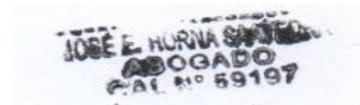
Respuesta:

Por supuesto que sí, una mejor capacidad digital, personal calificado, medios tecnológicos adecuados, en óptimas condiciones, permite una mejor interoperabilidad entre instituciones, esto agiliza los trámites.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Sí, en el tiempo de la pandemia, se puso a prueba si estamos listos para poder manejar la atención por medios virtuales, pues esto no solo es de parte institucional sino también de parte usuaria, mediante el cual se presentaron deficiencias afectando la atención en sus respectivos trámites.





El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N. o	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Sí, claro que sí, es de gran ayuda el gobierno electrónico, contribuyendo con el derecho al acceso a la información. Los trámites realizados por los administrados son más rápidos.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Sí, Todos los colaboradores en una administración deben tener pleno conocimientos de medios tecnológicos. Asimismo, en amparo de la ley de Modernización del Estado de debe implementar el uso de las tecnologías de comunicación orientadas a la eficacia y eficiencia de la gestión pública.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
3	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?



Respuesta:

Si, el uso de las TIC si contribuyen con el principio de transparencia pública, ya que, las gestiones realizadas por los usuarios serán más fáciles de tramitar a un menor costo de tiempo y dinero.

- 4 En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique

Respuesta:

Si, se respeta el derecho al acceso a la información, derecho fundamental, mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar a la entidad correspondiente. Las páginas Web permiten tramitar dicho requerimiento de información.

Objetivo específico 2:

Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local

- 5 En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique

Respuesta:

Creo que se garantiza en parte el principio de publicidad, ya que algunas páginas web son de difícil acceso, por ello, son los gobiernos locales que deben realizar mantenimiento a estas. El principio de publicidad ayudaría en la lucha contra la corrupción.

- 6 En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique

Respuesta:

Si, Todas las páginas institucionales deben de ser amigables, para un mejor manejo por parte de los administrados. La entidad debe de realizar capacitaciones para el manejo de estas.

Objetivo específico 3:

Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados

- 7 En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique

Respuesta:

Si, de alguna manera el uso de las plataformas permite interactuar y gestionar los trámites a los administrados, contribuyendo con el servicio de calidad.

- 8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:



Si, por supuesto. Las entidades deben estar en constante mejoras de sus medios tecnológicos, con el fin de atender las solicitudes de sus administrados, llegando a multiplicar la capacidad de atención.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Si, a mayor capacidad digital se agiliza la interoperabilidad, las instituciones pueden transferir e intercambiar información y así brindar mejor atención.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Con la pandemia nos dimos cuenta que no estabas preparados para afrontar tal problemática, pues casi la mayoría de los tramites se realizaban de forma personal, pues tampoco estábamos bien equipados pues no todos los gobierno locales tienen bien implementadas sus plataformas digitales, algunas están el proceso. Esto trajo algunos problemas de interoperabilidad en los trámites.

Franz Kenzel Ramos Icho
Abogado
CAL: 69284

GUÍA DE ENTREVISTA

El Gobierno Electrónico con el Derecho al Acceso a la Información de los Administrados de un Gobierno Local, 2020-2022

Instrucciones: el presente entrevista, tiene como objetivo general: **Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local, 2020-2022.**

Propósito del estudio:

El propósito es entender la problemática que atravesaron los gobiernos locales al momento de brindar atención en referencia al acceso de la información a sus administrados en el periodo del 2020-2022, teniendo en cuenta que se encontraba en pandemia.

Para este fin se pide de favor llenar la presente entrevista, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados.

N°	Ítems
Objetivo General: Analizar como la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local.	
1	En su opinión ¿Considera usted, que la implementación del gobierno electrónico contribuye con el derecho de acceso a la información de los administrados de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Si, ya que los beneficios de su implementación son diversos, como por ejm : menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.	
2	¿Cree que los colaboradores en toda administración de gobierno local deben estar capacitados sobre el manejo de tecnología de información que les permita un buen resultado en la gestión del gobierno electrónico? ¿Por qué? Explique
Respuesta: Si, considero que deben ser capacitados, ya que se crearan cambios en nuestro sistema público, influye en el aprendizaje organizacional y en las competencias de la fuerza laboral. Nos permite impulsar el desarrollo profesional, cambiando la formación presencial por opciones a distancia, mantener un contacto más asiduo y estrecho con los administrados.	
Objetivo específico 1: Explicar cómo la utilización de las TIC contribuye con el principio de transparencia pública de un gobierno local	
	En su experiencia ¿Cree que el uso de las TIC contribuye con el principio de



3	transparencia pública de un gobierno local? ¿Por qué?
Respuesta: Si, ya que los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tiene relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea.	
4	En su opinión ¿Considera que se respeta el derecho al acceso a la información, cuando el usuario tiene todos los accesos a la página web que le permita tramitar sus requerimientos de información? Explique
Respuesta: Si, ya que acceso a la información es un instrumento clave para el ejercicio de otros derechos tales como derechos económicos, sociales y culturales. Y teniendo en cuenta que es el derecho de toda persona a solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla.	
Objetivo específico 2: Describir como la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local	
5	En su opinión ¿Cree usted que la accesibilidad de las páginas Web garantiza el principio de publicidad por parte de un gobierno local y el cual fortalece la transparencia de información al ciudadano? Explique
Respuesta: Si, ya que la transparencia es uno de los principios fundamentales de la actuación de los poderes públicos, en virtud del cual la Administración tiene que hacer pública la información necesaria para que la ciudadanía pueda participar en los asuntos públicos y controlar que la Administración rinda cuentas de su actuación.	
6	En su opinión ¿Está usted de acuerdo en que la página web sea de acceso amigable, fácil en su uso y manejo para realizar los trámites de los administrados? Explique
Respuesta: Si, considero que deben ser lo más amigables y fáciles de usar ya que existen muchas personas que no cuentan con conocimientos extensos de manejos de webs.	
Objetivo específico 3: Describir como las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados	
7	En su opinión, ¿Considera usted que las plataformas digitales contribuyen con el servicio de calidad de los administrados? Explique
Respuesta:	



Si, esto es por una de las principales ventajas de las plataformas digitales son: Ahorrar tiempo para realizar actividades. Facilitar el intercambio de información entre dos partes. Modernizar los procesos en este caso entre una entidad pública y los administrados.

8 En su opinión, ¿Considera que todo gobierno local debe mejorar su plataforma digital para así mejorar capacidad de respuesta en el servicio al usuario? ¿Por qué?

Respuesta:

Si, ya que implica que la administración pública, afine su relación con la ciudadanía. Un gobierno digital no es aquel que permite hacer trámites en línea, sino aquel que brinda una experiencia integrada y homogénea, que simplifica procesos y que se acerca cada vez más a la ciudadanía.

Objetivo específico 4:

Describir como la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados

9 En su experiencia ¿Considera usted que la capacidad digital agiliza la interoperabilidad para realizar los trámites de los administrados?

Respuesta:

Si, debido a que fortalece la innovación y modernización del Estado. Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades. Permite obtener mejores servicios del Estado, con reducción de tiempo y de costos. Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas.

10 En su opinión, ¿Cree que para mejorar el servicio de calidad al usuario se debe corregir las incidencias u ocurrencias negativas en la interoperabilidad en los trámites administrativos? ¿Por qué?

Respuesta:

Si ya que entre otras cosas va proporcionar una rápida resolución de problemas y permite que los incidentes se resuelvan en periodos cada vez más cortos.

Brigitte Scarlet Cornejo Montenegro
Abogada
CAL: 83175