



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en
una municipalidad de Pacasmayo, 2023**

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

AUTORA:

Bances Chavarry, Sarita del Rosario (orcid.org/0000-0002-1537-4342)

ASESORES:

Mgtr. Cruz Vegas, Ruben Alfredo (orcid.org/0000-0002-8697-4468)

Mgtr. Hernandez Castañeda, Jonathan Michael (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por brindarme la salud, sabiduría y fortaleza para seguir en todo momento.

A mi familia, en lo personal a mis padres Lhynd Chávarry Ch. y José Bances Ch., por su apoyo incondicional en todo este largo transcurso de mi desarrollo profesional, porque gracias a ustedes estoy logrando cada uno de mis objetivos planteados.

A mis sobrinos Axel, Stefany y Darío, que son la alegría y motivación más grande para seguir adelante en cada meta trazada.

S.R.B.CH.

Agradecimiento

En las presentes líneas quiero agradecer a mis asesores por la dedicación en sus asesorías metodológicas y por la paciencia que han desempeñado durante todo este proceso de realización de tesis para alcanzar uno de mis objetivos que es el de ser magister en gestión pública.

A mis padres porque de una u otra forma han tratado de apoyarme emocionalmente, haciendo de este esfuerzo algo reconfortante para mi persona.

A mí persona porque a pesar de las dificultades físicas y económicas, he podido superarlas y culminar satisfactoriamente el presente estudio investigativo.

S.R.B.CH.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023", cuyo autor es BANCES CHAVARRY SARITA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO DNI: 42664438 ORCID: 0000-0002-8697-4468	Firmado electrónicamente por: RCRUZVE el 30-08- 2023 08:38:15

Código documento Trilce: TRI - 0616094



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BANCES CHAVARRY SARITA DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023", 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
SARITA DEL ROSARIO BANCES CHAVARRY DNI: 73670073 ORCID: 0000-0002-1537-4342	Firmado electrónicamente por: DBANCESCH12 el 24- 07-2023 12:08:37

Código documento Trilce: TRI - 0616112

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de operacionalización	13
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico:	15
3.8. Método de análisis de datos:.....	15
3.9. Aspectos éticos:.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46

ANEXOS.....51

Índice de Tablas

TABLA 1. ¿Has realizado algún trámite administrativo dentro de una municipalidad, cuanto demoraron en atención a tu solicitud? (tiempo aproximado en días)	17
TABLA 2. ¿Consideras que la atención que te brindaron y/o brindaste fue la adecuada/diligente?	19
TABLA 3. ¿Sabes que es un gobierno electrónico y si existe alguna normativa que exija a los gobiernos locales la adecuación e integración hacia un gobierno digital?	20
TABLA 4. ¿Estarías de acuerdo con que puedas realizar y dar seguimiento a tus trámites administrativos de manera virtual?.....	23
TABLA 5. ¿Sabes qué beneficios tendrías si se implementara un sistema administrativo electrónico que permita tener acceso al trámite administrativo y su visualización digital del estado o área en la que se encuentra?	25
TABLA 6. ¿Consideras que el actual sistema que maneja la municipalidad (mesa de partes virtual a través de correo electrónico), está de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas para la adecuación a un gobierno electrónico? ..	27
TABLA 7. ¿Cuál crees que sea la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa?	29
TABLA 8. ¿Cómo integrante (ciudadano y/o funcionario) de la gestión municipal que nivel de satisfacción tienes hacia el actual sistema de mesa de partes virtual y su desempeño en cuestión de tiempo de respuesta?.....	31
TABLA 9. ¿Qué recomendación y/o apreciación podrías brindar hacia el actual sistema administrativo de recepción y atención de solicitudes que llegan a la municipalidad?	33
TABLA 10. Triangulación de resultados de cuestionarios	36

Resumen

A lo largo del tiempo el nivel de atención al usuario se vuelve un poco más exigente y debería estar acorde con las actualizaciones tecnológicas es por ello que nace este trabajo de investigación ya que se visualizó en los años de pandemia que se puede ahorrar tiempo y dinero en actividades que necesariamente no necesitan ser atendidas presencialmente, siendo específica un ciudadano que quiere realizar un trámite en una municipalidad, en este caso la perteneciente a la provincia de Pacasmayo se encuentra con dos alternativas la que es presencial que implica trasladarse y acudir a la institución edil y la segunda que es tramitar su solicitud o ingreso de expediente mediante una llamada mesa de partes virtual, pues solo es un ingreso mediante correo electrónico.

Dado lo expresado se vio en la necesidad de estudiar los esfuerzos o iniciativas en pro de un gobierno digital o electrónico establecido mediante D.L. 1412 que realiza la municipalidad en beneficio de su población y de la entidad en general, de este modo analizar si existe un grado de influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo – 2023,

De lo anteriormente señalado a partir de la concepción de que los ciudadanos generan sus solicitudes con la premisa de que serán atendidos dentro de los plazos correspondientes, y lo único que se pretende es demostrar si la entidad municipal dentro de la provincia de Pacasmayo, dado el D.L. 1412, en el contexto de un gobierno electrónico, ha optado por integrar dentro de sus objetivos institucionales mejorar sus sistemas de atención e interacción con el usuario a partir del gobierno electrónico incluyendo cada área involucrada dentro del procedimiento administrativo.

Finalmente, la investigación concluye que la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa es inexistente dado que la municipalidad tiene la gran necesidad acogerse a las actualizaciones tecnológicas que le brinden el soporte necesario para brindar un servicio administrativo digital de calidad.

Palabras clave: Gobierno electrónico, celeridad administrativa, trámite administrativo, mesa de partes virtual, plazos administrativos.

Abstract

Over time, the level of user attention becomes a little more demanding and should be in accordance with technological updates, which is why this research work was born, since it was visualized in the years of the pandemic that time and money can be saved. In activities that do not necessarily need to be attended to in person, being specific a citizen who wants to carry out a procedure in a municipality, in this case the one belonging to the province of Pacasmayo has two alternatives, the one that is in person, which implies moving and going to the institution mayor and the second, which is to process your application or entry of the file through a misnamed virtual party table, since it is only an entry by email.

Given what was expressed, it was necessary to study the efforts or initiatives in favor of a digital or electronic government established through D.L. 1412 carried out by the municipality for the benefit of its population and the entity in general, thus analyzing whether there is a degree of influence of electronic government on administrative speed in a municipality of Pacasmayo - 2023,

Based on the foregoing, from the conception that citizens generate their requests with the premise that they will be attended to within the corresponding deadlines, and the only thing that is intended is to demonstrate if the municipal entity within the province of Pacasmayo, given the D.L. 1412, in the context of an electronic government, has chosen to integrate within its institutional objectives to improve its customer service and interaction systems from electronic government, including each area involved in the administrative procedure.

Finally, the investigation concludes that the influence of electronic government on administrative speed is non-existent given that the municipality has a great need to benefit from technological updates that provide the necessary support to provide a quality digital administrative service.

Keywords: Electronic government, administrative speed, administrative procedure, virtual party table, administrative deadlines.

I. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad la sociedad en la que estamos se siente disconforme con el desarrollo de los servicios que brindan las entidades estatales, y sobre todo porque su desenvolvimiento cotidiano se da manera lenta en atención a los procedimientos que son de su conocimiento, que recae en la atención que se brinda al ciudadano y sus diversas solicitudes, a ello tenemos que agregarle que la gestión pública también se ve afectada por los sucesos que vienen transcurriendo dentro del país, nos referimos a la inestabilidad tanto política como social y económica, lo que en el ciudadano genera gran nivel de desconfianza hacia sus autoridades políticas, lo que no es algo muy nuevo para nosotros ya que, es un patrón repetitivo en el transcurso de estos años.

Podemos decir que el desarrollo nacional y lo que le concierne a la gestión pública en cuanto a la atención de necesidades por parte de las entidades estatales se ven retrasadas y desactualizadas, siendo más explícitos a lo que se refiere dentro del contexto de modernización a través de la adaptación e integración a un gobierno electrónico, lo anteriormente expresado partiendo desde la premisa que la razón de ser de las tecnologías de la información dentro de los gobiernos estatales se han dado con la finalidad de lograr un cambio real, significativo y constructivo, de manera que se pueda simplificar los trámites que actualmente son burocráticos en todas las entidades, pero en nuestro caso nos centraremos en la municipalidad de la provincia de Pacasmayo.

Se tiene conocimiento que la municipalidad ha implementado dos sistemas que se encuentran en el marco del gestión electrónica, que son la plataforma de “Mesa de Partes Virtual” y “Chambea San Pedro” que fueron creadas a partir de lo vivido en el año 2020 y gran parte del 2021 , la pandemia COVID-19, ambas en seguimiento a los lineamientos y acciones para llevar acabo la integración de un gobierno electrónico tal y como lo define el D.L. N°1412, ya que en este último, se precisa que como resultado se obtendrá una manera más fácil de resolver las necesidades que se presenten a nuestros ciudadanos, en pro de la creación de suficientes herramientas informáticas necesarias que sean eficaces y suficientes en los procedimientos administrativos tanto internos como externos, lo que promete garantizar una pronta atención en la tramitación administrativa y

simplificando los procesos en cuestión de tiempos de atención y respuesta a los ciudadanos.

De lo indagado se tiene que del Estado actualmente se encuentra en proceso de modernización en aras de un Estado moderno fortalecido, el cual incluya la simplificación en los procesos con el fin de obtener una celeridad administrativa, e implementando el e-governance (gobierno electrónico), sin embargo, aún es común ver en la actualidad la burocracia encarnada en cada estamento estatal lo que trae consecuencia claramente el retraso en la modernización. La política nacional de gobierno ha sido aprobada con la finalidad de fomentar la adaptación, integración y expansión del gobierno electrónico en el Perú, es así que dentro del plan bicentenario al 2021, nace la idea de incorporar dentro de los objetivos a lograr por parte del estado, los siguientes: la democracia y descentralización para funcionar con competencia, fuerza y de modo articulada con otros sectores, de acuerdo a los niveles de gestión, el trabajo de los ciudadanos y del fortalecimiento tecnológico, garantizando la calma nacional y la lucha contra la disgregación como población peruana, en concordancia se encontró la Acción Estratégica 2.1.2 del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 la cual precisa que se debe determinar los mecanismo y herramientas del Gobierno digital para la coordinación de los diversos sectores y la toma de decisiones en el país con alertas sobre superposiciones de uso conflictivas e insostenibles, priorizando la política de ordenamiento territorial, los enfoques propuestos en los planes y el bien común (Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Perú al 2050 - CEPLAN 20230515.Pdf, n.d.).

Si bien a lo largo de este proceso, el progreso de su aplicación no se ha desarrollado con la premura y celeridad esperada, a raíz de la falta de voluntad en realizar los cambios adecuados de lo tradicional a lo moderno, es decir no solo en el tema físico y estructural de lo que implica sino también hablamos de la parte interna, la mentalidad y capacidad de adaptación tanto de los ciudadanos como de funcionarios, servidores y colaboradores públicos ante estas nuevas herramientas tecnológicas, en si mismo hablamos de innovaciones que van en dirección de la adaptación y aceptación de actualizaciones digitales, asumir una misión diferente como organización o entidad, contribuir y fortalecer el aprendizaje de funcionarios, servidores y todos aquellos colaboradores públicos,

asimismo contar con el presupuesto económico necesario para la materialización y adopción de nuevos sistemas y/o softwares, los cuales con su adopción en las entidades públicas como una municipalidad le brindarían un mayor índice de respuesta inmediata al ciudadano, y a su vez a través del uso de información obtendrían mayores ventajas para la ciudadanía, precisamente porque acarrea mayores beneficios en cuanto a la simplificación de procesos, la celeridad administrativa y un nivel de satisfacción del usuario/administrado que es el deseado.

En ese sentido, es preciso también mencionar que uno de los agentes que contribuye con el buen uso de los recursos estatales y la optimización de los servicios es la Contraloría General de la República, que como ente rector del Sistema Nacional de Control tiene entre sus funciones la vigilancia, supervisión y control de la gestión eficiente, eficaz y transparente de los recursos y bienes del Estado, la misma que ha adoptado como objetivo estratégico promover la participación ciudadana a través de la transparencia, la alineación de sus procesos y la gestión de cambios para agilizar la gestión administrativa, llevando un control social sobre las instituciones públicas para prevenir prácticas ilícitas (corrupción), fomentando la celeridad en los procesos y la simplificación administrativa, de esta manera se va a fortalecer a las instituciones gubernamentales, y promover conscientemente el destino de los recursos públicos en favor del administrado (Letona Pereyra, 2020).

De acuerdo a lo vertido y teniendo como precedentes tanto la normativa como a órganos autónomos promoviendo el uso, aceptación, integración y adaptación de las tecnologías de la información hacia un gobierno electrónico, se ha realizado el presente estudio investigativo.

En este orden de ideas he considerado conveniente plantearme el siguiente **problema general** ¿Cómo el gobierno electrónico influye en la celeridad administrativa en la municipalidad de Pacasmayo - 2023?, a su vez también se han planteado los siguientes **problemas específicos**: En primer lugar, ¿De qué manera el gobierno electrónico mediante el D.L. N°1412 influye en la celeridad administrativa en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo?; en segundo lugar, ¿De qué manera la celeridad administrativa coadyuva con el cumplimiento de los objetivos del gobierno electrónico? y finalmente ¿De que manera el gobierno

electrónico beneficia al cumplimiento de plazos de los procedimientos administrativos?.

Asimismo para enriquecer esta investigación se ha encontrado una **justificación teórica** dado que del contenido se desprende uno de los temas que interesan al investigador, estamos hablando del gobierno electrónico, el cual es un sistema digital transparente, célere y eficiente que permite simplificar y dinamizar los trámites administrativos acuerdo a lo establecido por el D.L. N°1412, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias, inmediatas y transversales que tienen los ciudadanos en la actualidad, con el propósito de ejecutar mejoras, valiendo como precedente para el desarrollo institucional, social y a nivel de gobierno en general, así mismo se pone en manifiesto que se ha encontrado una **justificación metodológica** esta va a coadyuvar a que los objetivos que se han trazado según al tipo de estudio que se va a realizar, por lo que se siguen indicaciones señaladas por la ley, y de esta manera se van a poder obtener conocimientos verdaderos y fiables, que servirán como punto de partida para los próximos estudios que se puedan realizar sobre este tema; y finalmente se ha considerado **justificación social**, ya que esta investigación se efectúa para encontrar soluciones a problemas reales, en torno al gobierno electrónico y la celeridad administrativa de la entidad municipal de Pacasmayo, toda vez que los trámites solicitados antes esta entidad edil son atendidos en gran proporción a destiempo, existe un grado de insatisfacción del ciudadano que ya de por si mismo se siente ignorado o desatendido en sus necesidades, el desconocimiento del estado de un trámite administrativo sea común o de atención prioritaria es algo que afecta a la población en general y de manera personal al administrado que lo solicita, se espera que a través de esta investigación se tome más conciencia respecto de una parte tan delicada dentro de la administración pública y bueno a raíz de esto se generen cambios para agilizar y acelerar los trámites que lejos de ser burocráticos, se vuelvan céleres y eficientes en tiempo y calidad de servicio, puesto que es realmente importante para la comunidad.

En la misma línea de pensamiento la investigadora ha considerado conveniente plantear un **objetivo general** siendo el siguiente: Analizar la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de

Pacasmayo - 2023; y del mismo modo tres **objetivos específicos** siendo los siguientes: El primero: Determinar la manera el que gobierno electrónico mediante el D.L. N°1412 influye en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023; como segundo objetivo específico: Determinar como la celeridad administrativa coadyuva con el cumplimiento de los objetivos del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, y como tercer objetivo específico: Determinar de qué manera el gobierno electrónico beneficia al cumplimiento de los plazos de los procedimientos administrativos.

A su vez, como respuesta a la pregunta de investigación que se ha planteado, es que se cuenta con una **hipótesis** siendo ésta la siguiente: No existe una relación entre el gobierno electrónico y la celeridad administrativa en la entidad municipal de Pacasmayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La presente tesis investigativa se sostiene en trabajos investigativos realizados a nivel internacional y nacional, los cuales son referentes principales del presente trabajo que se está investigando. Por lo que a nivel internacional se ha referido a: López Zelada (2014) en su tesis presentada en la Universidad de Chile titulada “Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: factores institucionales que la dificultan” en la Maestría en Gestión y Políticas Públicas, se difunde que el objetivo es identificar los factores institucionales que inciden y/o dificultan la buena práctica de la interoperabilidad en la administración pública chilena a nivel del gobierno central de estados, siendo una investigación exploratoria y descriptiva, la misma que se apoyó en herramientas cualitativas de recolección de datos. En su resumen, destaca que los factores institucionales y contextuales son importantes para la práctica óptima de cooperación de la administración estatal, pero sobre todo la cultura organizacional, donde no existe una cultura colaborativa y es necesario crear una estrategia para gestionar el cambio; uno que promueva una cultura cooperativa administrativa en los estamentos gubernamentales, es decir que como entidad que cuenta con una serie de oficinas gerencias o sub gerencias puedan todas trabajar en conjunto para la obtención de un bienestar general.

Arias y Laica (2015) presentaron en su tesis “Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico del Ecuador”, de la facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, cuyo propósito era analizar la introducción del gobierno electrónico dentro de esa nación, este análisis utilizó datos de las experiencias Corea del Sur y de Chile porque son los más avanzados en el campo del gobierno electrónico, y se recopiló datos sobre el estado actual del gobierno electrónico. Para ofrecer servicios de excelencia a los ciudadanos, las conclusiones de los autores destacan la necesidad de seguir impulsando la implantación del gobierno electrónico en todos los ámbitos y para ello recomienda formar alianzas con países desarrollados para que de esta forma también se fomente la creación de sistemas seguros dentro de las casas de estudios superiores y también en los centros de estudios investigativos.

Piña (2018) en su tesis: “Gobierno Digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018”, un estudio de la Universidad Autónoma del Estado de México tuvo como objetivo medir y evaluar la forma correcta en que los portales de análisis acceden, usan información, se comunican a una velocidad todo por la conectividad en la red. Realizo su estudio aplicado y descriptivo, la herramienta fue una guía para el seguimiento de la creación de portales en línea en México, concluyendo con los resultados que en Mérida están mejor capacitados para atender las necesidades generales de los ciudadanos mediante los servicios web, haciendo que la realización de pago de bienes raíces en línea más asequible, conveniente, interactivo, informativo y fácil de entender.

La tecnología es una herramienta interactiva entre la sociedad y los ciudadanos, que se emplea para satisfacer las necesidades, se utiliza la tecnología de la información para instituir una sociedad basada en la comunicación, el conocimiento y desarrollo de tecnologías, con herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a los sistemas, también para contar con información organizada y facilitar la difusión de información, grupos de influencia, y juntos pueden crear una amplia gama de procesos de innovación de buen gobierno y de este modo fortalecerlos. En conclusión, se puede decir que la tecnología en compañía con todas las herramientas y sistemas que lo conforman permiten una interacción casi que inmediata de transmisión de información en segundos a nivel mundial y es algo beneficioso dado que antes las brechas geográficas y por cuestión de tiempo eran impedimento, lo que acarrea una serie de desventajas.

Tenemos una definición que nos puede ayudar a entender el tema que nos ocupa mientras continuamos con el marco teórico, es así que tenemos como definición de gobierno electrónico el cual es una herramienta que utiliza diversas tecnologías de comunicación e información en las distintas entidades públicas para una adecuada gestión administrativa. Las organizaciones y las personas utilizan la web como herramienta de control de los procesos administrativos en la vida cotidiana, los portales ayudan a lograr objetivos de manera transparente y eficiente mediante el uso de sistemas web. De esta manera se acortan las

brechas como componente clave para el bienestar y la reducción de los riesgos sociales, económicos y políticos en la prestación de servicios (Caribe, 2011). Miranda (2009) también define lo que es el uso de las TIC, y afirma que gran parte del crecimiento tecnológico está en los íntimos procesos de gobierno y los Servicios o bienes que el gobierno brinda tanto a los ciudadanos como a las empresas entendidos dentro de un nivel de gobierno. De acuerdo con la realización de la cooperación de los ciudadanos, las clases y la ciencia y la tecnología global son las realidades del mundo actual. Como parte de esto, PNUDEPA (2002) señaló que el gobierno electrónico en general, la tecnología agrega el uso de las tecnologías de la información y comunicación para garantizar la gestión del día a día del gobierno. De manera similar y concreta, la OCDE (1998) definió el gobierno electrónico como la cohesión de tecnologías basadas en el uso de la web para acciones productivas en la administración pública.

El gobierno electrónico o e-gobierno como también es conocido, tiene como objetivo optimizar la eficiencia de la gobernanza, proporcionar a los usuarios servicios de mejor calidad y permitir que los gobiernos y las personas adopten conjuntamente habilidades, estrategias o dimensiones, las cuales se han vuelto muy importantes para los ciudadanos. (Kim y Chung, 2016).

Por su parte, Alryalat et al. (2017) afirmaron que la implementación de tecnologías de gobierno electrónico juega un papel muy importante y beneficioso en la administración pública, mejora la eficiencia y eficacia del personal, convierte a los ciudadanos en los beneficiarios y brinda las mejores soluciones. Para Antoni et al. (2018), se define como gobierno electrónico al uso de la tecnología de la información como una herramienta de gestión fundamental.

Un objetivo conveniente y transparente para un país informatizado y centralizado, utilizando una plataforma de tecnología basada en la información organizaciones de procesos; los ciudadanos pueden crear, analizar, gestionar, procesar y compartir esta información y así crear conocimiento para mejorar el desarrollo sostenible y la calidad de vida de los ciudadanos.

Del mismo modo Navarro (2020) señaló que el gobierno tiene un desenvolvimiento crucial que desempeñar en la modernización de la administración pública, ya que debe garantizar herramientas suficientes para mejorar y focalizar la gestión pública

sobre sus habilidades y cómo dar consejos.

A través del portal de transparencia, los organismos públicos están abordando temas como la agilización de la gestión y evaluación de los procesos relacionados de acuerdo a lo establecido en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la mejora del acceso a la información. (Moreno-Sarda, et al., 2017).

Para Chandio et al. (2017), el gobierno electrónico son actividades gubernamentales basadas en tecnología de la información, especialmente Internet, para mejorar la eficiencia de los servicios públicos, mejorando así el desempeño del gobierno y beneficiando a los ciudadanos en un sistema más transparente.

Según Yaghoubi (2017) el e-gobierno usa las tecnologías de la información y comunicación de los órganos estatales como base principal para la creación de nuevos lineamientos de la administración pública que optimicen el estándar de los servicios y la información pública al mismo tiempo que aumentan la eficacia, eficiencia y transparencia de los servicios públicos.

Aunque Dos Santos et al. (2014); Rana et al. (2017) señalaron que el e-gobierno tiene como objetivo mejorar la transparencia a través de operaciones efectivas del sector público para dar a los ciudadanos acceso a la información y la comunicación inmediata, demostrando un desarrollo sostenible. Es decir, debe ser un sistema rápido, oportuno y adecuado, que sea ante todo seguro, que tenga una base de usuarios definida o identificable, una plataforma dedicada y usuarios cuya eficiencia y eficacia sean transparentes. También debe facilitar el acceso al presupuesto ya los proyectos públicos.

Según Gómez (2017) en el e-gobierno, se han identificado algunos intereses fundamentales que sustentan el crecimiento de la gestión política y social de la administración estatal. También se puede acceder a información en tiempo real las 24 horas del día, los 365 días del año a través de redes informáticas e Internet. Entendiendo que la gestión eficiente de la información requiere el mejor uso de los recursos humanos, técnicos y financieros.

Según Amuche (2019) el gobierno electrónico es una manera renovada de cimentar la administración pública con la finalidad de mejorar la transparencia, la eficiencia, promover la accesibilidad y la competencia, y utilizar las TIC de manera decidida y estratégica para satisfacer las necesidades de todos los

ciudadanos, independientemente de si están involucrados en la administración pública o no, así como la interacción diaria con los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

De manera similar, el gobierno electrónico se ve como una herramienta para modernizar la administración pública o el gobierno con el fin de mejorar la participación ciudadana y disminuir la brecha digital en curso. (Barragán y Guevara, 2016).

Asimismo, Naser (2019) quien considera como una herramienta innovadora al gobierno electrónico, en el cual utiliza las TIC para gestionar de forma continua los servicios que involucran las preocupaciones de los ciudadanos, y conectar su participación, planes de gobernanza y relaciones internas y externas. Para las Naciones Unidas, esto es utilizar Internet y la World Wide Web para proporcionar a los ciudadanos información y servicios gubernamentales. (PCM,2014).

Para elevar el nivel de modernización de la nación y avanzar en el desarrollo económico y social, se debe establecer una sólida red de gobierno electrónico para garantizar la igualdad y la participación ciudadana a través de plataformas digitales y sistemas de información. (Lippez y García, 2016).

La Presidencia de Consejo de Ministros (2019) señaló que en la actualidad realiza propuestas para la modernización de la administración pública, tomando en cuenta los siguientes aspectos fundamentales, como lo son la participación ciudadana, la rendición de cuentas y los presupuestos por resultados. El autor cree que la modernización de los órganos de gobierno local incluye una serie de elementos que trabajan en conjunto para satisfacer las necesidades de la población y satisfacer las expectativas de los ciudadanos, porque la modernización trae inminentemente innovación (Bonifacio, 2019).

A nivel nacional hemos acogido como parte de nuestra fundamentación teórica a las siguientes tesis:

Pacheco Martínez, G. (2017) en su tesis titulada “Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, realizó su investigación con el objetivo de establecer la reducción de la brecha digital entre empresas y organismos gubernamentales, fue un estudio analítico, su instrumento fue una guía de observación para medir el comportamiento de la banda ancha 3g, el cual llegó a la conclusión que cerrar la brecha digital es esencial y que tanto las empresas como las entidades gubernamentales deben

aunar esfuerzos para facilitar la disponibilidad, la asequibilidad y el uso de las tecnologías de comunicación de la información, especialmente tecnologías móviles. La investigación concluyo, determinando que es posible investigar y producir soluciones y contenidos locales que satisfagan las necesidades de usuarios mientras contribuyen a la economía digital del país.

También tenemos la Tesis “Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021” para obtener el grado de magister en Gestión Pública, elaborada por Elena Eliana Acosta Toguchi, la cual contiene como objetivo general la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021, en donde su investigación concluye que efectivamente hay una gran influencia con las dimensiones Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Transparencia dentro de la gobernabilidad y se evidencia que hay un nivel indicativo deficiente del desempeño de la gobernabilidad y gobierno electrónico y, validando de este modo su hipótesis propuesta del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad regional.

El Gobierno Electrónico tiene como objetivo optimizar la gestión pública dando dinamismo a los procesos involucrados, lo que a su vez posibilita la interacción con el ciudadano. Según Paredes (2010), el gobierno electrónico garantiza la mejora de la política interna del Estado, ayuda a reducir el presupuesto del Estado y ofrece la implementación de la estructura organizativa y la protección de las funciones del servidor público. Con el fin de mejorar las relaciones internas y externas del Estado y, por ende, su administración, se utiliza para sistematizar los procesos de gestión y funcionamiento de todas las instituciones del Estado. En este sentido, el gobierno electrónico facilita el acceso a la información gubernamental, las políticas de estado y la gestión dirigida a los ciudadanos. Esto permite la interacción entre la sociedad y la administración electrónica a través de una combinación de hardware y software que requiere el acceso a los sistemas a través de contraseñas (Granollers, 2018).

El objetivo de la implementación es mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios públicos. De acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806 (2003), en su artículo 7 establece que todas las personas tienen derecho a cualquier información pública relacionada con el control administrativo sin que se requiera ninguna razón para su cumplimiento. para solicitar información a entidad edil. Si bien esta accesibilidad fomenta el uso

de herramientas digitales, como el uso del correo electrónico y el uso de la nube, puede encontrarse con mucha resistencia. (2016). Sin embargo, es posible que los usuarios simplemente no usen la herramienta porque no están interesados o no quieren usarla (Cruz, 2017) o su defecto que no sepan como interactuar con el sistema o herramienta puesta al servicio de ciudadano.

La idea detrás de la llamada nueva gestión pública es establecer una estructura organizativa más adaptable en la que los actores sociales asuman un papel activo en la realización conjunta de actividades que se consideren de interés público. Esto tiene mucho que ver con poner en práctica la democracia; las acciones del gobierno deben estar respaldadas por la legitimidad (Rodríguez, 2011).

Asimismo, se debe tener en cuenta que en el procedimiento administrativo regulado por el TUO de la Ley 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General dentro de su artículo 132° establece que, a falta de plazo establecido por ley expresa, es decir de no haber un plazo establecido dentro de los documentos de gestión como el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) por ejemplo, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes plazos: *“1. Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente dentro del mismo día de su presentación. 2. Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter en tres días. 3. Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros. 4. Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse dentro de los diez días de solicitados”.* (Texto Único Ordenado de La Ley N° 27444 - Ley Del Procedimiento Administrativo General, n.d.) (De et al., 2021).

Lo anteriormente señalado a partir de la concepción de que los ciudadanos generan sus solicitudes con la premisa de que serán atendidos dentro de los plazos correspondientes, y lo único que se pretende es demostrar si la entidad municipal dentro de la provincia de Pacasmayo, dado el D.L. 1412, en el contexto de un gobierno electrónico, ha optado por integrar dentro de sus objetivos institucionales mejorar sus sistemas de atención e interacción con el usuario a

partir del gobierno electrónico incluyendo cada área involucrada dentro del procedimiento administrativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La investigación es cualitativa, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 358) se afirma que este tipo de investigación comprende y profundiza fenómenos al mirarlos desde la perspectiva de participantes del medio natural y en relación con el contexto.

Asimismo, es básica ya que se pretende indagar sobre la normatividad existente en cuanto a gobierno electrónico y/o digital para aplicarla a una situación concreta, es decir, si existe una adecuación en el marco del gobierno electrónico de la entidad edil y que influencia en cuanto a la celeridad administrativa que se requiere en sus procedimientos institucionales.

3.1.2. Diseño de investigación: Se precisa que el diseño es descriptivo-explicativo porque de la información encontrada, se procederá a describir como son aquellos procesos dentro de la municipalidad y si la utilización de plataformas incrementa la celeridad administrativa y a su vez la satisfacción en las necesidades del ciudadano y si la utilización de las herramientas tecnológicas beneficia al cumplimiento de los plazos dentro del procedimiento administrativo.

3.1.3 Nivel: En el presente estudio investigativo el nivel de investigación es correlacional porque va a efectuarse la interpretación de la relación entre las categorías y subcategorías.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de operacionalización

Dentro de la investigación se ha tenido a bien mantener las categorías provenientes del título de investigación: El Gobierno Electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad, Pacasmayo, 2023, es decir enfatizando en gobierno electrónico y

celeridad administrativa, de las mismas que se han desprendido las subcategorías implementación, adaptación, resultados, procedimientos administrativos, calidad de servicio, integración de áreas, acceso a la información, satisfacción del ciudadano/administrado y/o usuario, cumplimiento de plazos administrativos.

3.3. Escenario de estudio

El estudio se realizó en la municipalidad de Pacasmayo a nivel provincia, con conocimiento de cerca dado a la experiencia establecida dentro de esa entidad, adicionalmente, se han adquirido los objetos de información necesarios para esta investigación y la colaboración tanto de funcionarios como ciudadanos idóneos dado su cercanía con el flujo del trámite administrativo, dado su relación directa al ser sujeto activo y pasivo, según el caso, dentro del procedimiento administrativo.

3.4. Participantes

Se ha obtenido la participación de ocho personas dentro de ellas, funcionarios, servidores públicos y ciudadanos que tramitan sus solicitudes en la entidad municipal.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario abierto: Formato de cuestionario abierto dado que en el presente caso se trata de una tesis cualitativa, Es de esperar que (...) los cuestionarios abiertos sean los predominantes. Por lo general, se considera que un cuestionario abierto es una guía de entrevista estructurada, pero el cuestionario abierto para Álvarez-Gayou se considera un método para recopilar datos sin hablar con el entrevistado "cara a cara" (Abarca et al., 2013, p.130), el mencionado cuestionario se ha realizado a ciudadanos y trabajadores de la entidad que se encuentran en contacto directo con este el tema administrativo y mesa de partes virtual en donde los ciudadanos ingresan sus solicitudes, se elaboran las preguntas a realizar en relación al problema planteado y a las variables que se han logrado identificar, para hacer posible estos cuestionarios, también contamos con una plataforma virtual (Google formularios),

dado a que la investigadora se encuentra trabajando en un lugar distinto al de la entidad municipal, estas herramientas tecnológicas permitirán acortar esa brecha de la distancia y a su vez con el fin de cumplir con la función de la herramienta de recolección de datos.

3.6. Procedimiento

Se ha realizado cuestionario a cada usuario/ciudadano y servidor/funcionario público, para que a través de sus respuestas vayamos dando respuesta al problema planteado y a su vez identificar si es que las adopciones en cuanto a plataformas y uso de las TIC's están siendo favorables y contribuyen generosamente a la actual gestión administrativa y al ciudadano, que es el último beneficiario.

3.7. Rigor científico:

Según Arias et al (2022) es el rasgo de ser exacto, rígido y preciso. Además de la minuciosidad y la precisión, el rigor implica el mantenimiento de los límites. En general, la investigación cualitativa no se presta a límites estrictos.

La metodología cualitativa utilizada en la investigación se basa en la confiabilidad y validez., que se sustenta en criterios y fundamentos válidos como la autenticidad, objetividad, relevancia y adecuación.

Mediante juicio de experto se brindó la validación de contenido del cuestionario.

3.8. Método de análisis de datos:

El método de análisis de datos que se empleara es el método deductivo, puesto que del análisis inicia desde nuestro problema planteado de cómo el gobierno electrónico influye en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo – 2023, que, a través de la recopilación de datos y aplicación de técnicas nos arrojará los resultados finales a nuestra investigación.

3.9. Aspectos éticos:

Este estudio tuvo en cuenta factores relacionados con los derechos de autor, la propiedad intelectual y el contexto de la investigación

(libros, trabajos académicos, tesis, etc.), así como también los parámetros ofrecidos por la Universidad César Vallejo, de este modo se ha citado y parafraseado de acuerdo al programa Turnitin y su informe de originalidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1. ¿Has realizado algún trámite administrativo dentro de una municipalidad, cuanto demoraron en atención a tu solicitud? (tiempo aproximado en días)

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: Siempre se trata de dar atención dentro de los 30 días requeridos por la Ley 27444, pero en ocasiones, hay áreas que superan dicho plazo.	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Funcionario que trata de cumplir con los plazos de 30 días, pero evidencia que los mismos no se cumplen	GE-PA
Experto 2: Sí, presenté la solicitud de instalación de servicios y aproximadamente demoraron más de un mes.	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa sobrepasaron 30 días en atención a su solicitud	GE-PA
Experto 3: Si, aproximado han demorado en 20 a más, lo cual ha dependido de la complejidad de la materia.	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa que demoraron 20 días en atención a su solicitud	GE-PA
Experto 4: Sí, realice trámite y demoraron 15 días en atender	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa que demoraron 20 días en atención a su solicitud	GE-PA
Experto 5: Sí, excedieron los 30 días hábiles	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa sobrepasaron 30 días en atención a su solicitud	GE-PA
Experto 6:			GE-PA

Si lo realice, casi una semana	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa demoraron 7 días en atención a su solicitud	
Experto 7: Si realice un trámite, fueron 30 días.	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa que en 30 días atendieron su solicitud	GE-PA
Experto 8: Sí he efectuado un trámite administrativo el cual fue atendido en 20 días aproximadamente.	Gobierno electrónico y plazos administrativos	Administrado que realizó tramite y precisa que demoraron 20 días en atención a su solicitud	GE-PA

INTERPRETACIÓN

Los participantes 1,2,5,7 indican que las solicitudes son atendidas en un plazo mayor a los 30 días dado a diversos factores, como lo es el retraso en otras áreas y a la complejidad (respuesta obtenida de funcionarios). Los cuestionados 3,4 y 8 precisaron que sus solicitudes fueron atendidas en un aproximado de 20 días y el participante 6 es el único que menciona haber sido atendido dentro de los 7 días, se debe tener en cuenta que para cada trámite hay un plazo correspondiente que va entre un 01 hábil hasta los 15 días y 30 días siempre y cuando se trate de un trámite que amerite ese termino de días por la complejidad que denota, sin embargo debe de efectuarse una comunicación de la entidad hacia al administrado si el trámite tiene establecido un término de días y estos son sobrepasados, siendo que con un sistema electrónico sería más eficiente, inmediato y de fácil acceso.

SUSTENTO TEÓRICO

Toda institución edil debería contar con un TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) al alcance de todos los administrados y ser de cumplimiento obligatorio por sus funcionarios y oficinas administrativas para que brinden un atención dentro del plazo correspondiente a los administrados, dado a que la solicitud, la carta y el oficio son utilizados por los mismos para ejercer y hacer real el derecho de petición administrativa previsto en el artículo 117 del TUO de la Ley 27444 (Decreto Supremo 004-2019-JUS).

TABLA 2. ¿Consideras que la atención que te brindaron y/o brindaste fue la adecuada/diligente?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: La considero eficiente, dado que trato de esclarecer todas las inquietudes de los administrados, por lo que van satisfechos con las respuestas dadas.	Gobierno electrónico y eficiencia	Funcionario que aprueba su desenvolvimiento con los administrados	GE-E
Experto 2: No, puesto que hubo cambio de gestión y no dieron atención y perdieron los talonarios de boletas de pago de los usuarios.	Gobierno electrónico y eficiencia	Administrado que se encuentra disconforme con la atención que se le brindó.	GE-E
Experto 3: No, no me explican los requisitos, solo un papel en donde indican cuales son.	Gobierno electrónico y eficiencia	Administrado que se encuentra disconforme con la atención que se le brindó	GE-E
Experto 4: La atención no fue la adecuada y se equivocaron en enviar el documento.	Gobierno electrónico y eficiencia	Administrado que se encuentra disconforme con la atención que se le brindó y precisa recibir información incorrecta	GE-E
Experto 5: Si fue la adecuada	Gobierno electrónico y eficiencia	Administrado que se encuentra conforme con la atención que se le brindó	GE-E
Experto 6: No es adecuada	Gobierno electrónico y eficiencia	Administrado que se encuentra disconforme con la atención que se le brindó	GE-E
Experto 7: Si fue la adecuada		Administrado que se encuentra	GE-E

	Gobierno electrónico y eficiencia	conforme con la atención que se le brindó	
Experto 8: No es adecuada	Gobierno electrónico y eficiencia	Usuario que se encuentra disconforme con la atención que se le brindó	GE-E

INTERPRETACIÓN

Los participantes 2,3,4,6 y 8 expresan que la atención a su solicitud ingresada a través de mesa de partes virtual no fue atendida adecuadamente y se encuentran descontentos, uno de ellos expreso haber obtenido información incorrecta a la solicitada, el participante 1 indica brindar una respuesta optima a los administrados, pero no se ve reflejado en la satisfacción del administrado respecto a la atención eficiente de sus solicitudes.

SUSTENTO TEÓRICO

Una municipalidad como institución de gobierno local debe velar por el cumplimiento de sus funciones, dentro del cual debe priorizar la atención eficiente de las solicitudes que hacen sus administrados, esto implica en conjunto a todos los órganos de administración interna (gerencias y subgerencias) en aras de promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, la eficiencia funcional y la satisfacción del ciudadano. (Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N°27972)

TABLA 3. ¿Sabes que es un gobierno electrónico y si existe alguna normativa que exija a los gobiernos locales la adecuación e integración hacia un gobierno digital?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: Consiste en la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.	Gobierno electrónico y normativa	Conocimiento sobre el D.L. 1214 y sobre el gobierno electrónico, precisa sobre los servicios digitales que debería de existir en torno a las tecnologías digitales por parte	GE-N

su normativa es el decreto legislativo N°1412.		de las entidades públicas.	
<p>Experto 2:</p> <p>A consecuencia de emergencia sanitaria, las normas existentes sobre gobierno electrónico dejaron de ser ley muerta y tenían que adecuarse para su aplicación rápidamente generaron una deficiencia al principio por el desconocimiento y la falta de capacitación del personal.</p>	Gobierno electrónico y normativa	Indica que conoce sobre la normativa del gobierno electrónico pero que la adecuación en pandemia y postpandemia es deficiente.	GE-N
<p>Experto 3:</p> <p>Es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, yo qué sepa no.</p>	Gobierno electrónico y normativa	Reconoce de la integración de las TIC's hacia el sector público para mejorar sus servicios, pero desconoce de la normativa	GE-N
<p>Experto 4:</p> <p>Sé que el gobierno está tratando de ser más rápido en relación a gestión de documentos por parte de la población y está tratando de implementar sistemas electrónicos para poder lograrlo, pero no sé el dispositivo legal que lo regula.</p>	Gobierno electrónico y normativa	Reconoce que hay gestiones por parte del Estado para implementación de sistemas en torno a un gobierno electrónico, pero desconoce de la norma que lo regula.	GE-E
<p>Experto 5:</p> <p>Sí, está referido a que las entidades del Estado, deben tener una aplicación de las tecnologías de información y comunicación, para mejorar las relaciones internas y externas. Existe la ley 27658</p>	Gobierno electrónico y normativa	Conoce sobre aplicación de las tecnologías de información y comunicación, para mejorar el sistema administrativo,	GE-N

el decreto Supremo 083-2002 – PCM		pero los dispositivos legales son incorrectos.	
Experto 6: Si tengo conocimiento que existe un decreto 1412, actualmente no les exige a los gobiernos locales, se ha implementado a través de la pandemia en algunas entidades.	Gobierno electrónico y normativa	Conoce sobre el D.L. 1412 – Ley del Gobierno Digital pero precisa que no es de cumplimiento obligatorio para el gobierno local.	GE-N
Experto 7: Existe la norma, pero no es obligatoria	Gobierno electrónico y normativa	Precisa que conoce de la norma, pero no es de cumplimiento obligatorio.	GE-N
Experto 8: Si, desconozco de alguna normativa	Gobierno electrónico y normativa	Precisa que conoce respecto del gobierno electrónico, pero desconoce de la normativa que lo regula.	GE-N

INTERPRETACIÓN

Los participantes 1 y 6 tienen conocimiento sobre el D.L. 1412 que regula e integra al gobierno digital dentro de las entidades públicas y los servicios digitales que debe brindar para estar inmersos dentro de un gobierno digital y/o electrónico, los cuestionados 2,3,4,5,7 y 8 precisan que conocen respecto de las iniciativas del estado por integrar el gobierno electrónico dentro de los niveles de gobierno local, regional y nacional pero desconocen de la normativa que lo regula, es decir hay un desconocimiento mayoritario sobre el D.L. 1412 y lo que prescribe hacia un gobierno electrónico.

SUSTENTO TEORICO

La Ley de Gobierno Digital tiene como objetivo crear un marco para la gobernanza, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos, así como el marco legal que se utilizará para la aplicación transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. (Decreto Legislativo 1412- Ley de Gobierno Digital)

TABLA 4. ¿Estarías de acuerdo con que puedas realizar y dar seguimiento a tus trámites administrativos de manera virtual?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto 1: Si estaría de acuerdo, tendría celeridad y ahorro de tiempo en desplazamiento a la entidad o una vez que estando ahí evitar estar preguntado si han pasado el documento.</p>	<p>Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos</p>	<p>Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la virtualidad de los tramites, ahorrándose gastos de desplazamiento en tiempo y dinero.</p>	<p>GE-PA</p>
<p>Experto 2: Sí porque ahorraría tiempo y para muchos, dinero también puesto que hay personas que gastan en pasajes solo por un trámite.</p>	<p>Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos</p>	<p>Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la virtualidad de los tramites, ahorrándose gastos de desplazamiento en tiempo y dinero.</p>	<p>GE-PA</p>
<p>Experto 3: Sería una buena implementación al sistema administrativo, en las Municipalidades.</p>	<p>Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos</p>	<p>Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la implementación de un sistema administrativo virtual en las municipalidades.</p>	<p>GE-PA</p>
<p>Experto 4: Si estoy de acuerdo, para saber el avance de un trámite.</p>	<p>Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos</p>	<p>Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la virtualidad de los tramites, para tener</p>	<p>GE-PA</p>

		conocimiento inmediato de los tramites.	
Experto 5: Claro, sería de gran facilidad para los ciudadanos.	Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos	Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la virtualidad de los trámites administrativos.	GE-PA
Experto 6: Si, sería de mucho beneficio.	Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos	Denota que estaría de acuerdo y sería beneficioso la virtualidad de los trámites administrativos.	GE-PA
Experto 7: Si estoy de acuerdo	Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos	Denota que estaría de acuerdo, pero no se pronuncia sobre los beneficios.	GE-PA
Experto 8: Si	Gobierno Electrónico y procedimientos administrativos	Denota que estaría de acuerdo, pero no se pronuncia sobre los beneficios.	GE-PA

INTERPRETACIÓN

Los cuestionados 1,2,3,4,5,6,7 y 8 expresan su acuerdo con llevar a cabo el trámite de sus solicitudes administrativas y seguimiento mediante un sistema virtual que permita el ahorro de gastos de desplazamiento en tiempo y dinero, dado que los administrados vienen no solo de la misma ciudad donde queda la entidad edil, sino también de los diferentes centros poblados, asentamientos y demás distritos, así como también de los diferentes partes del país podrían acceder a presentar sus solicitudes administrativas y ser atendidos mediante sistema administrativo virtual.

SUSTENTO TEÓRICO

Respecto de la celeridad administrativa, es un principio del procedimiento administrativo, las normas existentes han introducido nuevas disposiciones para la disciplina administrativa, tales como mayor

alcance de la prueba, mejores procedimientos administrativos, así como la notificación, sin embargo, el objetivo es procesal. Debe ser proactivo y evitar acciones que puedan impedir el curso normal del procedimiento, como como informes numerosos, engorrosos e inconsistentes, o decisiones tardías en los registros, de lo contrario, el objetivo es estructurar un procedimiento ágil, directo, sin trámites adicionales ni acciones innecesarias, de tal manera que se pueda tomar una decisión en un tiempo razonable. Igualmente, se ha dispuesto que la mayor parte de los procedimientos conformadores (aquellos que se realizan para obtener una licencia, autorización, Etc.) sean procedimientos de aprobación automática y los procedimientos de calificación posterior o de silencio administrativo negativo sean los menos.

Otra de las medidas que obedecen a este principio es que el procedimiento debe durar un máximo de 30 días hábiles, *contrario sensu* los procedimientos deben resolverse antes de los 30 días, es decir fijar plazos menores sin que esto menoscabe la función de control ni desnaturalice los fines propios de los entes administrativos (Repositorio Moodle, n.d.).

TABLA 5. ¿Sabes qué beneficios tendrías si se implementara un sistema administrativo electrónico que permita tener acceso al trámite administrativo y su visualización digital del estado o área en la que se encuentra?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto 1: Permite que la persona ciudadana pueda elegir entre diferentes canales de comunicación con la administración, para recibir información sobre el desarrollo y la resolución de sus trámites administrativos. Estimula la participación y aprendizaje de la ciudadanía y empresas. Simplifica la gestión de los procedimientos.</p>	<p>Gobierno electrónico y eficiencia</p>	<p>Estimula la interacción entre persona naturales y jurídicas con la entidad y simplifica la gestión administrativa convencional.</p>	<p>GE-E</p>
<p>Experto 2: Los beneficios son diversos, desde que se podría presentar expedientes administrativos a través de la mesa virtual, verificar en</p>	<p>Gobierno electrónico y eficiencia</p>	<p>Sería beneficioso porque se podría presentar, visualizar y verificar el estado</p>	<p>GE-E</p>

qué estado y que área es la que le está dando el trámite.		del trámite administrativo	
Experto 3: Facilita la atención, agiliza la atención, reduce el costo, pues desde cualquier lugar se puede realizar los trámites	Gobierno electrónico y eficiencia	Beneficios acordes a la celeridad administrativa y reducción de costos dado el fácil acceso a nivel web.	GE-E
Experto 4: El beneficio es la discreción de los documentos personales que se están tramitando, la celeridad y eficacia.	Gobierno electrónico y eficiencia	Beneficios como la celeridad administrativa, eficiencia y discreción de documentos en trámites.	GE-E
Experto 5: Si, ahorrar tiempo y dinero en ir a ver mi trámite personalmente a la Municipalidad.	Gobierno electrónico y eficiencia	Principal beneficio es ahorro de tiempo y dinero.	GE-E
Experto 6: El poder solicitar distintos documentos sin la necesidad de estar presencialmente.	Gobierno electrónico y eficiencia	Beneficio en cuanto al acceso virtual.	GE-E
Experto 7: Dar seguimiento en tiempo real sobre el estado de mi solicitud.	Gobierno electrónico y eficiencia	Beneficio en cuanto al acceso de seguimiento del trámite virtual.	GE-E
Experto 8: Ahorro de tiempo	Gobierno electrónico y eficiencia	Principal beneficio es ahorro de tiempo	GE-E

INTERPRETACIÓN

Los cuestionados en su totalidad refieren que es beneficios la implementación de un sistema administrativo electrónico por las siguientes razones: ahorro de tiempo, realmente la eficiencia se denotaría en los trámites administrativos, al tener acceso para visualizar y dar seguimiento a tramites administrativos, sin la necesidad de asumir costos de desplazamiento a la entidad municipal, por lo tanto también hay un beneficio económico hacia los administrados que tienen la necesidad de efectuar sus solicitudes administrativas, y por último,

algo resaltante que nos indicó el participante 4 es que también habría un mayor nivel de discreción de los documentos personales que se tramitan dentro de la entidad.

SUSTENTO TEÓRICO

La entidad dentro de sus objetivos institucionales tiene brindar un servicio optimo y eficiente a los administrados, de acuerdo a la consigna que todos los procedimientos administrativos y las acciones resultantes de estos deben lograr el objetivo previsto y deben ser oportunos, legales y procesales (conceptosjuridicos.com, 2022)

TABLA 6. ¿Consideras que el actual sistema que maneja la municipalidad (mesa de partes virtual a través de correo electrónico), está de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas para la adecuación a un gobierno electrónico?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto 1: No está de acuerdo a la tecnología, presumo que se ha creado dicho correo cuando las entidades han trabajado puestas cerradas por el COVID 19, lo que se debería es crear o comprar un software y se pueda visualizar en qué área se encuentra el documento.</p>	<p>Gobierno electrónico y eficiencia</p>	<p>No existe software o sistema administrativo electrónico que permita el acceso a formular y revisar un tramite administrativo, el correo electrónico fue creado como primera opción en pandemia, pero no habido cambios, ni avances.</p>	<p>GE-E</p>
<p>Experto 2: Si está bien la mesa de partes virtual, pero no tenemos más información del trámite, solo es ingreso de documento en forma virtual, luego pasa a físico como todos los demás trámites.</p>	<p>Gobierno electrónico y eficiencia</p>	<p>El documento después de ser ingresado por correo electrónico y asignado con numero expediente, vuelve a ser un tramite físico habitual, por lo que no se</p>	<p>GE-</p>

		muestra un avance tecnológico real.	
Experto 3: No le falta implementar, porque si bien es cierto el documento es recepcionado este no es derivado en un modo y forma oportuna muchas veces.	Gobierno electrónico y eficiencia	Falta implementación del sistema administrativo electrónico que permita la recepción y derivación oportuna.	GE-E
Experto 4: No es suficiente solo trabajar con correos electrónicos, si no debe implementarse de una manera amplia.	Gobierno electrónico y eficiencia	Debería de implementarse un sistema completo para el tramite administrativo electrónico.	GE-
Experto 5: No, para nada, hay situaciones que ni responden los correos	Gobierno electrónico y eficiencia	El sistema de mesa de partes virtual a través de correo electrónico no está de acuerdo a las exigencias actuales.	GE-E
Experto 6: Si, solamente para ingresar documentos	Gobierno electrónico y eficiencia	Considera que esta de acuerdo a las actualizaciones, pero solo en ingreso de documentos.	GE-E
Experto 7: Considero que no es muy viable.	Gobierno electrónico y eficiencia	Precisa que no es viable el uso del correo electrónico que actualmente proporciona la entidad.	GE-E
Experto 8: Si	Gobierno electrónico, celeridad	Esta de acuerdo con el actual sistema (correo	GE-E

	administrativa y eficiencia	electrónico) que maneja la entidad municipal	
--	-----------------------------	--	--

INTERPRETACIÓN

Las respuestas obtenidas de los participantes 1,2,3,4,5 y 7 precisan que el actual sistema de mesa de partes virtual (correo electrónico) no cubre las expectativas, ni necesidades que tienen como administrados, por otro lado los participante 6 y 8 precisan que si esta acorde a las actualizaciones pero solo en el supuesto de recepción de documentos, situación con la que no se está de acuerdo por lo que no genera el valor publico requerido en todo tramite o servicio público que se brinda.

SUSTENTO TEÓRICO

Del artículo 3 inciso 3 Decreto Legislativo 1214, tenemos que por servicio digital a aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general, eso es lo que se requiere para la entidad de la cual es producto este estudio investigativo.

TABLA 7. ¿Cuál crees que sea la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: La falta de capacitación del personal y la poca inversión del gobierno municipal en tecnología (impresoras, computadoras u otros)	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Poca inversión en tecnología y falta de capacitación de personal	GE-CA
Experto 2: La falta de tecnología y recursos dentro del sector público. Y también de cierta manera la corrupción.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Falta de recursos, tecnología y el factor corrupción	GE-CA
Experto 3: El mayor retraso es que en muchos no saben utilizar una pc, o un celular, causarían muchos problemas	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Falta de capacitación e integración hacia la tecnología	GE-CA

Experto 4: Es la falta de decisión de la autoridad competente en no designar presupuesto necesario.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Autoridades incompetentes	GE-CA
Experto 5: No hay Visión, no hay una propuesta. Nadie ha visto el problema, ni la solicitud.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	No existe visión acerca de los problemas existentes	GE-CA
Experto 6: No hay cobertura de una buena banda de internet, dificultando los trámites.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	No hay un buen servicio de internet lo que dificulta la atención de los trámites.	GE-CA
Experto 7: La falta de propuestas por los 3 niveles de Gobierno.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	No existe propuestas acerca de la problemática a nivel nacional.	GE-CA
Experto 8: Decisión política y tema presupuestal.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	No existe decisión política ni gestión presupuestal hacia el tema.	GE-CA

INTERPRETACIÓN

Las respuestas obtenidas de los participantes 1,2,3 y 8 concuerdan en que la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa es la poca o nula inversión en tecnología, la falta de capacitación al personal que trabaja en la entidad, por otro lado los participantes 4,5,6 y 7 precisan que dentro de los otros problemas que tiene la gestión pública hacia la adecuación e integración del gobierno electrónico es la falta de visualización de los problemas, la corrupción, la incompetencia de la autoridades y una servicio de internet que no cubre las necesidades de una entidad municipal.

SUSTENTO TEÓRICO

Si bien en Perú en los últimos años se han registrado incrementos progresivos y sostenidos en la inversión en tecnología, todavía no es suficiente. Para hacernos una idea, el Perú destina 0.13 % de nuestro PBI en CTI, mientras que nuestro vecino del sur, Chile, invierte el 0.4 % y la mayoría de los países desarrollados se encuentran arriba del 2 %. Para encaminarnos a ser una

economía competitiva, el primer paso es subir a 1 % y eventualmente alcanzar un 2%, sino será difícil diversificar, desarrollar nuevos productos, mejorar nuestra productividad y constantemente tendremos limitaciones (República, n.d.)

Como se puede apreciar de las cifras descritas aun los esfuerzos realizados por el actual gobierno no es suficiente, eso sumado a la corrupción y falta de capacitación de los colaboradores municipales generan un gran retraso en la función pública.

TABLA 8. ¿Cómo integrante (ciudadano y/o funcionario) de la gestión municipal que nivel de satisfacción tienes hacia el actual sistema de mesa de partes virtual y su desempeño en cuestión de tiempo de respuesta?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: Como dije en líneas arriba, no es suficiente solo los correos electrónicos, hace falta un sistema donde el usuario pueda dar seguimiento a tus tramites, en lo concerniente a las respuestas, se trata de dar respuesta en el respectivo plazo, pero por retraso muchas veces de otras áreas, no se puede cumplir dentro de los 30 días.	Gobierno electrónico y eficiencia	No se encuentra satisfecho con el desempeño en cuestión de tiempo por lo que el sistema convencional conlleva muchas veces a exceder el plazo establecido.	GE-E
Experto 2: El ingreso en mesa de partes está bien, tiempo de respuesta si demora. Insatisfecha y más cuando se tratan de personas mayores no les hacen caso.	Gobierno electrónico y eficiencia	No se encuentra satisfecha, dado que el tiempo de respuesta no es eficiente y hace injerencia que los adultos mayores no se les brinda la atención e importancia requerida.	GE-E
Experto 3: Es una satisfacción relativa, pues muchas veces no le dan trámite correspondiente	Gobierno electrónico y eficiencia	Satisfacción relativa, pero precisa que	GE-E

		muchas veces no se realiza el tramite adecuado, es decir no eficiente.	
Experto 4: No tengo ninguna satisfacción, el desempeño de los servidores es lento.	Gobierno electrónico y eficiencia	Insatisfecho, precisa que el actuar de los funcionarios y/o servidores públicos es deficiente y lento.	GE-E
Experto 5: No hay novedad si solo es mesa de partes para ingresar documentación.	Gobierno electrónico y eficiencia	Insatisfecho dado que el actual procedimiento de trámite de documentos a través de sistema de partes virtual, ya que no cubre sus necesidades.	GE-E
Experto 6: Su nivel les colocaría un 7	Gobierno electrónico y eficiencia	No se encuentra totalmente satisfecho con el actual procedimiento de tramite de documentos a través de sistema de partes virtual	GE-E
Experto 7: Regular	Gobierno electrónico y eficiencia	Expresa que su satisfacción hacia el actual procedimiento de trámite de documentos a través de sistema de partes virtual es regular.	GE-E
Experto 8: Bajo	Gobierno electrónico y eficiencia	Se encuentra insatisfecho por el actual procedimiento de	GE-E

	Gobierno electrónico y eficiencia	trámite de documentos a través de sistema de partes virtual.	
--	-----------------------------------	--	--

INTERPRETACIÓN

Las respuestas obtenidas de los participantes 1,2,4,5 y 8 se encuentran totalmente insatisfechos respecto del actual sistema que se maneja a través de correo electrónico porque manifiestan que no se brinda la atención eficiente a los expedientes administrativos dado que no responden el correo electrónico ni hacen la derivación a las áreas respectivas, según lo obtenido del participante 3 y 6 su satisfacción es relativa ya que han tratado de adaptarse a las tecnologías pero no es suficiente la opción del correo electrónico, y del participante 7 es el único que expresa cierta satisfacción hacia el desempeño del actual sistema pero solo en lo que concierne al procedimiento actual de recepción de expedientes, sin embargo a consideración de la autora es algo inadecuado dado que no le brinda el soporte necesario para que pueda llamarse un sistema de mesa de partes dado que no se encuentra establecido mediante un software y mucho menos permite ver en tiempo real el estado del documento ingresado.

SUSTENTO TEÓRICO

A raíz de la Pandemia COVID-19 se instauró en varias entidades los sistemas de mesa de partes virtual en donde se podían ingresar documentos de manera virtual, si bien es cierto la municipalidad ha brindado sus facilidades para la creación de una mesa de partes virtual a través de un correo electrónico, este es insuficiente dado que una mesa de partes virtual significa o presupone que hay un sistema creado o adquirido para la entidad y que permite el registro, acceso, seguimiento y visualización del trámite que se requiere realizar.

TABLA 9. ¿Qué recomendación y/o apreciación podrías brindar hacia el actual sistema administrativo de recepción y atención de solicitudes que llegan a la municipalidad?

Codificación abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto 1: La recomendación vendría en el sentido de que se debe implementar de manera urgente la virtualidad, para beneficio de los administrados, en especial para aquellos que viven lejos, que le es difícil ir y preguntar de área en área	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	La virtualidad es una urgencia debido a que hay múltiples beneficios, en especial a administrados que no le es factible viajar o	GE-CA

cual es el trámite que se le está dando a sus solicitudes.		acercarse presencialmente a la entidad municipal.	
Experto 2: Enseñar al personal a utilizarlo, y avisar a las personas sobre el nuevo sistema administrativo, para así evitar problemas, y por personas que aún no sepan utilizar, saber comprenderlos y seguir recibiendo sus documentos presenciales.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Capacitar al personal administrativo respecto de la utilización del sistema administrativo electrónico y mejorar el sistema tradicional de ingreso de documentos.	GE-CA
Experto 3: Que se debería implementar un sistema integrado que contribuya a que se diligencien las solicitudes administrativas con eficiencia y eficacia a la oficina correspondiente.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Implementación de un sistema administrativo electrónico que contribuya a la eficiencia y eficacia como entidad municipal.	GE-CA
Experto 4: Que le den el trámite en los plazos legales y que eviten en hacer que el usuario se apersonarse hasta la entidad para poder agilizar sus solicitudes	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Cumplimiento de plazos e implementación de sistema para evitar la presencialidad innecesaria en solicitudes de mero trámite.	GE-CA
Experto 5: Que se mejore TODO EL PROCESO virtual, no es suficiente que sea sólo mesa de partes.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Implementación de sistema virtual de manera general para beneficio de toda la entidad.	GE-CA
Experto 6:	Gobierno electrónico y	Optima atención y orientación	GE-CA

Recomiendo el buen trato y la buena orientación al administrado	celeridad administrativa	adecuada al administrado.	
Experto 7: Recomiendo que debe haber más actualización del sistema.	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Se debe actualizar el sistema administrativo.	GE-CA
Experto 8: Que se aplique este sistema administrativo electrónico	Gobierno electrónico y celeridad administrativa	Aplicación verídica del sistema administrativo electrónico.	GE-CA

INTERPRETACIÓN

Las respuestas obtenidas de los participantes 7 participantes concuerdan en que debe adoptarse las medidas necesarias para adaptarse e integrarse al sistema administrativo electrónico que beneficie a la entidad municipal en general, no solo a la mesa de partes virtual sino integrando a todas las áreas institucionales, solo el participante cuestionado 6 es de la opinión que el sistema actual es óptimo.

SUSTENTO TEÓRICO

De lo vertido rescatamos que gobierno electrónico al uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) e internet como una herramienta para mejorar la provisión de información y servicios de carácter público, orientar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia y participación ciudadana (Alshehri y Drew, 2010; Naciones Unidas, 2014; Bhatnagar, 2009; CLAD, 2007). Varios autores identifican tres tipos de gobierno electrónico, los cuales son: gobierno a gobierno (G2G), gobierno a empresa (G2B) y gobierno a ciudadanos (G2C). Mientras que el primer tipo involucra el uso de las TICs para mejorar procesos de gestión entre agencias de gobierno y a nivel intra institucional, los dos tipos siguientes se relacionan en cómo las instituciones públicas facilitan información, acceso, transacciones y servicios a los ciudadanos y empresas (Casanova Degollar, 2015).

TABLA 10. Triangulación de resultados de cuestionarios

Pregunta	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Convergencias	Divergencias	Conclusiones
¿Has realizado algún trámite administrativo dentro de una municipalidad, cuanto demoraron en atención a tu solicitud? (tiempo aproximado en días)	Siempre se trata de dar atención dentro de los 30 días requeridos por la Ley 27444, pero en ocasiones, hay áreas que superan dicho plazo.	Sí, presenté la solicitud de instalación de servicios y aproximadamente demoraron más de un mes.	Si, aproximado han demorado en 20 a más, lo cual ha dependido de la complejidad de la materia.	Sí, realice trámite y demoraron 15 días en atender	Si, excedieron los 30 días hábiles	Si lo realice, casi una semana	Si, 30 días	Si, 20 días	Todos los participantes del cuestionario admiten haber realizado un trámite administrativo, los cuestionados 1,2,5 indican que su trámite administrativo fue atendido en 30 días, y los 3 y 8 precisaron que su trámite duro entre 20 días aproximadamente.	Algunos participantes como el 4 y 6 precisan que sus solicitudes fueron atendidas entre los 7 y 5 días que se encuentran dentro un plazo normal.	Todos los participantes han realizado un trámite administrativo en la municipalidad, asimismo se evidencia que los trámites administrativos en su mayoría de ocasiones sobrepasan los 30 días en ser atendidos,
¿Consideras que la atención que te brindaron y/o brindaste fue la adecuada/diligente?	La considero eficiente, dado que trato de esclarecer todas las inquietudes de los administrados, por lo que van satisfechos con las respuestas dadas.	No, puesto que hubo cambio de gestión y no dieron atención y perdieron los talonarios de boletas de pago de los usuarios.	No, no me explican los requisitos, solo un papel en donde indican cuales son.	La atención no fue la adecuada y se equivocaron en enviar el documento.	Si fue la adecuada	No es adecuada	Si fue la adecuada	No es adecuada	Los participantes 2,3,4,6 y 8 concuerdan en que no se les brindó la atención adecuada, unos especificaron que no se les dio la información correcta ni adecuada	Los participantes 1,5, y 7 consideran que la atención brindada o que brindaron fue adecuada.	La gran mayoría de participantes refieren haber sido atendidos de una manera inadecuada en cuanto a sus trámites administrativos.
¿Sabes que es un gobierno electrónico y si existe alguna	Consiste en la adecuada gestión de la identidad	A consecuencia de emergencia	Es la aplicación de las tecnologías	Sé que el gobierno está tratando	Sí, está referido a que las entidades	Si tengo conocimiento que existe un	Existe la norma, pero no es	Si, desconozco de alguna	Los participantes 1 y 6 tienen conocimiento	Los participantes 3, 4, 5 y 8 desconocen	Hay un desconocimiento mayoritario sobre el D.L.

normativa que exija a los gobiernos locales la adecuación e integración hacia un gobierno digital?	digital, servicios digitales, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. su normativa es el decreto legislativo N°1412.	sanitaria, las normas existentes sobre gobierno electrónico dejaron de ser ley muerta y tenían que adecuarse para su aplicación rápidamente generaron una deficiencia al principio por el desconocimiento y la falta de capacitación del personal.	de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, yo qué sepa no	de ser más rápido en relación a gestión de documentos por parte de la población y está tratando de implementar sistemas electrónicos para poder lograrlo, pero no se el dispositivo legal que lo regula.	s del Estado, deben tener una aplicación de las tecnologías de información y comunicación, para mejorar las relaciones internas y externas. Existe la ley 27658 el decreto Supremo 083-2002 - PCM	decreto 1412, actualmente no les exige a los gobiernos locales, se ha implementado a través de la pandemia en algunas entidades.	obligatoria	normativa	sobre el gobierno digital y/o electrónico y los cuestionados 2,3,4,5,7 y 8 precisan que conocen respecto de las iniciativas del estado por integrar el gobierno electrónico.	absolutamente de la Ley de gobierno digital.	1412 y lo que prescribe hacia un gobierno electrónico.
¿Estarías de acuerdo con que puedas realizar y dar seguimiento a tus trámites administrativos de manera virtual?	Si estaría de acuerdo, tendría celeridad y ahorro de tiempo en desplazamiento a la entidad o una vez que estando ahí	Sí porque ahorraría tiempo y para muchos, dinero también puesto que hay personas	Sería una buena implementación al sistema administrativo, en las Municipalidades.	Si estoy de acuerdo, para saber el avance de un trámite.	Claro, sería de gran facilidad para los ciudadanos.	Si, sería de mucho beneficio.	Si estoy de acuerdo	Si estoy de acuerdo	Los cuestionados en su totalidad refieren que es beneficios la implementación de un sistema administrativo electrónico por el ahorro de	No se presentan divergencias	La virtualidad y adaptación a un sistema administrativo electrónico

	evitar estar preguntado si han pasado el documento.	que gastan en pasajes solo por un trámite.							tiempo, realmente la eficiencia se denotaría en los trámites administrativos		
¿Sabes qué beneficios tendrías si se implementara un sistema administrativo electrónico que permita tener acceso al trámite administrativo y su visualización digital del estado o área en la que se encuentra?	Permite que la persona ciudadana pueda elegir canales de comunicación con la administración, para recibir información sobre el desarrollo y la resolución de sus trámites administrativos. Estimula la participación y aprendizaje de la ciudadanía y empresas. Simplifica la gestión de los procedimientos.	Los beneficios son diversos, desde que se podría presentar expedientes administrativos a través de la mesa virtual, verificar en qué estado y que área es la que le está dando el trámite.	Facilita la atención, agiliza la atención, reduce el costo, pues desde cualquier lugar se puede realizar los trámites	El beneficio es la discreción de los documentos personales que se están tramitando, la celeridad y eficacia.	Si, ahorrar tiempo y dinero en ir a ver mi trámite personalmente a la Municipalidad.	El poder solicitar distintos documentos sin la necesidad de estar personalmente.	Dar seguimiento en tiempo real sobre el estado de mi solicitud.	Ahorro de tiempo	Los cuestionados en su totalidad refieren que es beneficioso la implementación de un sistema administrativo electrónico por las siguientes razones: ahorro de tiempo, la eficiencia se denotaría en los trámites administrativos, celeridad al tener acceso para visualizar y dar seguimiento a trámites administrativos, beneficios económicos.	No hay divergencias	Es beneficiosa la implementación de un sistema administrativo electrónico que permita más que solo el ingreso de documentos.
¿Consideras que el actual sistema que maneja la municipalidad (mesa de partes virtual a través	No está de acuerdo a la tecnología, presumo que se ha creado dicho correo cuando las	Si está bien la mesa de partes virtual, pero no tenemos más información	No le falta implementar, porque si bien es cierto el documento es	No es suficiente solo trabajar con correos electrónico	No, para nada, hay situaciones que ni responde	Si, solamente para ingresar documentos	Considero que no es muy viable.	Si estoy de acuerdo.	Los cuestionados 1,3,4,5 y 7 indican que no es suficiente un correo electrónico que	Los cuestionados 2,6 y 8 consideran que si están de acuerdo	La mayoría de los participantes a quienes se les cuestiono consideran que el sistema

de correo electrónico), está de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas para la adecuación a un gobierno electrónico?	entidades han trabajado puestas cerradas por el COVID 19 , lo que se debería es crear o comprar un software y se pueda visualizar en qué área se encuentra el documento.	del trámite, solo es ingreso de documento en forma virtual, luego pasa a físico como todos los demás trámites.	repcionado este no es derivado en un modo y forma oportuna muchas veces.	s, si no debe implementarse de una manera amplia.	n los correos				falta la implementación de un sistema administrativo electrónico que cubra las necesidades requeridas.	con el actual sistema	actual no es suficiente, necesitan de implementación tecnológica que implique esa y todas las áreas administrativas .
¿Cuál crees que sea la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa?	La falta de capacitación y del personal y la poca inversión del gobierno municipal en tecnología (impresoras, computadoras u otros)	La falta de tecnología y recursos dentro del sector público. Y también de cierta manera la corrupción.	El mayor retraso es que en muchos no saben utilizar una pc, o un celular, causarían muchos problemas	Es la falta de decisión de la autoridad competente en no designar presupuesto necesario	No hay Visión, no hay una propuesta. Nadie ha visto el problema , ni la solicitud.	No hay cobertura de una buena banda de internet, dificultan los trámites.	La falta de propuestas por los 3 niveles de Gobierno .	Decisión política y tema presupuestal.	Las respuestas obtenidas de los participantes 1,2,3 y 8 concuerdan en que la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa, es la poca o nula inversión en tecnología, la falta de capacitación al personal que trabaja en la entidad	Los participantes 4,5,6 y 7 precisan diferentes problemas como la falta de visualización de los problemas, la corrupción, la incompetencia de las autoridades y un servicio de internet que no cubre las necesidades de una entidad municipal.	Es la poca o nula inversión en tecnología, la falta de capacitación al personal que trabaja en la entidad, se suma a ello la corrupción, la incompetencia de las autoridades y un servicio de internet deficiente.

¿Cómo integrante (ciudadano y/o funcionario) de la gestión municipal que nivel de satisfacción tienes hacia el actual sistema de mesa de partes virtual y su desempeño en cuestión de tiempo de respuesta?	como dije en líneas arriba, no es suficiente solo los correos electrónicos, hace falta un sistema donde el usuario pueda dar seguimiento a tus tramites, en lo concerniente a las respuestas, se trata de dar respuesta en el respectivo plazo, pero por retraso muchas veces de otras áreas, no se puede cumplir dentro de los 30 días.	El ingreso en mesa de partes está bien, tiempo de respuesta si demora. Insatisfecha y más cuando se tratan de personas mayores no les hacen caso.	Es una satisfacción relativa, pues muchas veces no le dan trámite correspondiente	No tengo ninguna satisfacción, el desempeño de los servidores es lento.	No hay novedad si solo es mesa de partes para ingresar documentación.	Su nivel les colocaría un 7	Regular	Bajo	Totalmente insatisfechos los participantes 1,3,4,5 y 8 respecto del actual sistema que se maneja a través de correo electrónico porque manifiestan que no se brinda la atención eficiente a los expedientes administrativos dado que no responden el correo electrónico ni hacen la derivación a las áreas respectivas	lo obtenido del participante 3 y 6 su satisfacción es relativa ya que han tratado de adaptarse a las tecnologías pero no es suficiente la opción del correo electrónico, el participante 7 es el único que expresa cierta satisfacción hacia el desempeño del actual sistema pero solo en lo que concierne al procedimiento actual de recepción de expedientes	no le brinda el soporte necesario para que pueda llamarse un sistema de mesa de partes dado que no se encuentra establecido mediante un software y mucho menos permite ver en tiempo real el estado del documento ingresado.
¿Qué recomendación y/o apreciación podrías brindar hacia el actual sistema administrativo de recepción y	La recomendación vendría en el sentido de que se debe implementar de manera urgente la virtualidad,	Enseñar al personal a utilizarlo, y avisar a las personas sobre el nuevo sistema	Que se debería implementar un sistema integrado que contribuya a que se	Que le den el trámite en los plazos legales y que eviten en hacer que el	Que se mejore TODO EL PROCESO virtual, no es	Recomiendo el buen trato y la buena orientación al	Recomiendo que debe haber más actualización del sistema.	Que se aplique este sistema administrativo electrónico	Las respuestas obtenidas de los participantes 7 concuerdan en que debe adoptarse las medidas necesarias para	Solo el participante 6 cuestionado es de la opinión que el sistema actual es óptimo.	Deben adoptarse las medidas necesarias para adaptarse e integrarse al sistema administrativo

atención de solicitudes que llegan a la municipalidad?	para beneficio de los administrados, en especial para aquellos que viven lejos, que le es difícil ir y preguntar de área en área cual es el trámite que se le está dando a sus solicitudes.	administrativo, para así evitar problemas, y por personas que aún no sepan utilizar, saber comprenderlos y seguir recibiendo sus documentos presenciales	diligencien las solicitudes administrativas con eficiencia y eficacia a la oficina correspondiente.	usuario se apersonar se hasta la entidad para poder agilizar sus solicitudes	suficiente que sea sólo mesa de partes.	administrado			adaptarse e integrarse al sistema administrativo electrónico que beneficie a la entidad municipal en general, no solo a la mesa de partes virtual sino integrando a todas las áreas institucionales,		electrónico que beneficie a la entidad municipal
--	---	--	---	--	---	--------------	--	--	--	--	--

4.1. Discusión de Resultados

Se sabe los gobiernos se vienen enfrentado a un desafío importante a lo largo de los años para demostrar las ventajas de la prestación de servicios electrónicos, que son fundamentales para el desarrollo de técnicas de servicio y atención al cliente, la mejora de los servicios públicos, la competitividad y eficiencia de la parte administrativa en una municipalidad (López Córdova, 2017); y en concordancia con lo establecido por la Presidencia de Consejo de Ministros, que precita que el gobierno digital (electrónico) es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público. Comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía (Gobierno Digital, n.d.).

Teniendo ello como premisa, y habiéndose obtenido las respuestas se ha analizado que en realidad no existe gran influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo – 2023, dado que no se han realizado las integraciones y adecuaciones para la obtención de sistemas y logística para un verdadero desarrollo del gobierno electrónico dentro de la entidad, es decir no se presta el servicio a través de portales web que permitan un acceso interactivo entre ciudadano y entidad, de manera comparativa vemos un estudio realizado por Perales (2021) en un distrito de esta provincia, el cual rescata dentro de sus resultados que el gobierno electrónico si tiene un impacto positivo en la gobernabilidad, si es que es aplicado fehacientemente, porque con los resultados que se obtuvieron se resaltan solo factores por los cuales aún no se han adherido al gobierno electrónico, incluyendo dentro de ellos la carencia de preparación a nivel logístico y el financiamiento para su adquisición, la ausencia de capacitación y adaptación del

personal administrativo y, lo más importante, la falta de conocimiento e interés en el tema.

En lo que respecta a los objetivos específicos, hablamos del primero en donde solo dos personas de las ocho cuestionadas saben de la existencia del D.L. N°1412, lo que resalta enormemente que sea nula o inexistente la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa dentro de la entidad, pues si ni siquiera tienen el conocimiento de la norma, mucho menos de la adaptación hacia ella, lo que se ve reflejado en las réplicas obtenidas de los interesados quienes manifestaron que fueron atendidos incorrectamente y/o fuera de los plazos establecidos, es decir no existe el grado de celeridad que se requiere dentro de los trámites administrativos, el trámite mediante correo electrónico queda muy básico para lo que la modernización ofrece.

Del segundo objetivo específico que dentro de los objetivos municipales se ha puesto como primordiales la atención al usuario, mas no se ve reflejado en la obtención de sistemas o creación de los mismos a través de su subgerencia de sistemas e informática, ni en estructuras, capacitación y equipos para la mejora y cumplimiento de los objetivos como entidad en aras de un gobierno electrónico municipal, es decir el tema no está siendo abordado como debería y eso se ve reflejado en la dilación de tiempo y dinero que manifiestan los usuarios.

Finalmente, del tercer objetivo específico se ha podido apreciar que en conjunto tanto funcionarios como ciudadanos están de acuerdo con que el sistema en general de atención administrativa debe mejorar a nivel web dado que el nivel de retraso es notable en cuestiones de tiempo y de satisfacción y de los avances tecnológicos, y consideran que se encuentran dentro de una institución provincial que si debe adecuarse a los avances tecnológicos para que tengan un beneficio a nivel de gestión municipal como representantes gubernamentales, así como a nivel interno, con el desarrollo e integración de sus servidores y colaboradores para que cooperen con la ese fin y generen un valor publico deseado antes los ciudadanos.

V. CONCLUSIONES

1. La entidad municipal si bien es cierto cuenta con una mesa de partes virtual que se maneja a través de correo electrónico, esta no se encuentra adecuada a un sistema de respuesta óptimo y eficiente que beneficie a la ciudadanía de Pacasmayo (provincia) que tramita sus solicitudes administrativas en la mencionada institución edil, por lo que se ve que el nivel de influencia es poco o nada visible, dado que no existen las suficientes herramientas que beneficien y coadyuven hacia un gobierno electrónico eficiente y óptimo que favorezca a la celeridad administrativa deseada.
2. En relación al objetivo específico número uno, se concluye que si bien existe la normativa que es el D.L. 1412 que establece las disposiciones para un gobierno electrónico a nivel nacional la influencia hacia la celeridad dentro de la municipal estudiada no es de gran notoriedad puesto que la gran mayoría desconoce la normativa y su contenido, es de esperarse que por lo mismo tampoco se hayan tomado las acciones necesarias a nivel de entidad para lograr enmarcarse dentro de un gobierno electrónico.
3. Dado el segundo objetivo específico, concluimos que la celeridad administrativa es casi inexistente dado que se brinda una atención mediante correo electrónico y después el trámite es netamente presencial, la entidad poco o nada se ha adaptado a un gobierno digital lo que conlleva al retraso y descontento social que se ha visto expresado en esta investigación.
4. En concordancia con el último objetivo específico tenemos que la municipalidad y los usuarios no se ven beneficiados con lo establecido por las directrices de gobierno electrónico, dado que su actual sistema es muy básico y no satisface las necesidades del usuario, tampoco se ha capacitado, no se cuenta con la logística y como se nos fue expresado los usuarios son atendidos incorrectamente y de manera tardía y dilatoria.

VI. RECOMENDACIONES

1. En primer lugar, realizar la gestiones administrativas y presupuestales necesarias para la adaptación e integración del gobierno electrónico dentro de la entidad municipal para que se vea realmente reflejado en la celeridad administrativa y la satisfacción del ciudadano.
2. Dar cumplimiento a las disposiciones que se han brindado a través del D.L. 1412 para que su entidad destaque y mejore su gestión administrativa en cuanto al gobierno electrónico y la celeridad administrativa, empezar tal vez con la creación de un sistema básico que si sea de uso netamente para mesa de partes virtual y muestre su avance en tiempo real en la oficina o área en la que se encuentre el trámite administrativo, con el apoyo de su subgerencia de sistemas e informática.
3. Como tercera recomendación la investigadora considera crucial, si es que no podrían aplicar la segunda recomendación, sería la obtención de sistemas (software) que permita la visualización, avance y tiempo real de donde se encuentra la solicitud administrativa, así como también la capacitación constante de sus trabajadores para que se integren a esta nueva realidad tecnológica, de la misma forma incluir a los usuarios para que puedan interactuar fácilmente a su información sin la necesidad de trasladarse físicamente, en base a los principios de economía y celeridad procedimental favorables al ciudadano.
4. Se debería como entidad integrar a las áreas administrativas de manera digital, asimismo realizar una interoperabilidad con otras entidades de gobierno, y de esta forma no recurrir a los oficios y gastos operativos de traslado y recojo de los mismos que generan una mayor dilación de tiempo de respuesta en solicitudes que son sumamente sencillas y de tramite inmediato.

REFERENCIAS

1. Diaz Pesantes, A. M. (2023). La fiscalización y su influencia en el logro de objetivos estratégicos de un gobierno regional del Perú, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116341>
2. Acosta Toguchi, E. E. (2021). Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70271>
3. Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79
4. Alshehri, M Y Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. En *Proceedings of the IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies & InterTIC, 2010* (pp. 79-86). Editor Fernando Ferreira; Griffith University, Australia.
5. Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
6. Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
7. Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T., & Vasquez-Pauca, M. J. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. Editorial Inudi en <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3109>
8. Arias Zambrano, J. W. (2015). "ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR" [Tesina de seminario para obtención de título]. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.
9. Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. (n.d.). Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023-2026. Retrieved August 2, 2023, from

https://transparencia.atu.gob.pe/transparencia_atu/NormasEmitidas/3-068-2023-ATU-PE.pdf

10. Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
11. Caribe, C. E. para A. L. y el. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. In www.cepal.org. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
12. Casanova Degollar, N. (2015, November 13). Innovación tecnológica en la gestión pública: los desafíos en el desarrollo del Parlamento Abierto en Perú. XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado Y de La Administración Pública; 10 al 13 de Noviembre del 2015. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A08A16035BA7806E052580360078095D/\\$FILE/casanata.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A08A16035BA7806E052580360078095D/$FILE/casanata.pdf)
13. CEPLAN (2011). Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/
14. Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
15. Conceptosjuridicos.com. (2022, February 15). Procedimiento Administrativo en Perú ▷ Guía 2023. Conceptos Jurídicos. <https://www.conceptosjuridicos.com/pe/procedimiento-administrativo/>
16. De, C., De Primera, S., & Segunda, Y. (2021). Facultad De Derecho Y Ciencia Política Escuela Profesional De Derecho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23604/ACCION_ADMINISTRATIVO_VALDERRAMA_SHUNA_MARIA_TERESA.pdf?isAllowed=y&sequence=1
17. Dos Santos, C. S., Quelhas, O. L. G., França, S. L. B., Meiriño, M. J., & Zotes, L. P. (2014). Transparency in government institutions: a literature

- review. *Brazilia Journal of Operations & Production Management*, 10(2), 33-43. <https://n9.cl/iuw6d>
18. Gobierno digital. (n.d.). [Www.gob.pe](http://www.gob.pe). Retrieved July 2, 2023, from <https://www.gob.pe/en/institucion/pcm/tema/gobierno-digital>
 19. Gobierno digital. (s.f.). Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/gobiernodigital>
 20. Gómez, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 594-597).
 21. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile, Chile. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas er.pdf
 22. Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
 23. Letona Pereyra, V. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>
 24. Límpez-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
 25. López Córdova, J. (2017). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de Ingeniería*, 12(12), 73-82. https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813.
 26. López Zelada, M. T. (2014). Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan. Repositorio.uchile.cl. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131636>

27. Moreno-Sarda, A., Molina-Rodríguez-Navas, P., y Simelio-Solà, N. (2017). Impacto de la legislación sobre transparencia en la información publicada por las administraciones locales. *Profesional de la Información*, 26(3), 370-380.
28. Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
29. Navarro, F. M. (2020). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto?. *Revista de Gestión Pública*, 2(2), 303-333.
30. OCDE – Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013), *Innovación del sector público y gobierno electrónico* Recuperado de <http://bit.ly/11Q4asE>
31. Pacheco Martínez, G. (2017), *Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú*. Repositorio.pucp.edu.pe. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71262>
32. Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55220>
33. Piña, Q. E. (2019), *Gobierno digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. RI UAEMex. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99218>
34. *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Perú al 2050 - CEPLAN 20230515.pdf*. (n.d.). Google Docs. Retrieved July 23, 2023, from <https://drive.google.com/file/d/1xzwe7DDMURamGd237CCqO4NdC2drn455/view>
35. *Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030*. (n.d.). [Www.gob.pe](https://www.gob.pe). <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>
36. Repositorio Moodle. (n.d.). [Files.uladech.edu.pe](https://files.uladech.edu.pe). https://files.uladech.edu.pe/docente/17882157/Derecho_Procesal_Administrativo/SESION%2004/Contenido_04-1.pdf

37. República, L. (n.d.). El desarrollo tecnológico en el Perú: ¿cómo hemos avanzado? | Datos Ir | La República. Larepublica.pe. <https://larepublica.pe/datos-ir/2022/10/28/el-desarrollo-tecnologico-en-el-peru-como-hemos-avanzado>
38. Rodríguez, Virginia, (2011), “La gobernabilidad: el debate de un concepto cambiante”, Revista Más poder local, 7, pp. 48-49.
39. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. (n.d.). Wwww.gob.pe. Retrieved July 24, 2023, from <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>
40. Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. Management Researches, 10(37), 203-222. https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en

ANEXOS

ANEXO 01: Tabla de categorización

Título: El Gobierno Electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad, Pacasmayo, 2023

Problema General	Objetivo General	Categoría	Subcategoría	Códigos	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo el gobierno electrónico influye en la celeridad administrativa en la municipalidad de Pacasmayo – 2023?	Analizar la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo - 2023		SC1: Celeridad administrativa	GE-CA	Cuestionario	Cuestionario abierto
Problemas Específicos	Objetivos Específicos					
PE1: ¿De qué manera el gobierno electrónico mediante el D.L. N°1412 influye en la celeridad administrativa en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo?	OE1: Determinar la manera en que gobierno electrónico mediante el D.L. N°1412 influye en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023		SC2: Normativa	GE-N	Análisis documentario y Cuestionario	Cuestionario abierto
PE2: ¿De qué manera la celeridad administrativa coadyuva con el cumplimiento de los objetivos del gobierno electrónico?	OE2: Determinar como la celeridad administrativa coadyuva con el cumplimiento de los objetivos del gobierno electrónico en la municipalidad de Pacasmayo (provincia)	Gobierno electrónico (GE)	SC3: Eficiencia	GE-E	Cuestionario	Cuestionario abierto
PE3: ¿De qué manera el gobierno electrónico beneficia al cumplimiento de plazos de los procedimientos administrativos?	OE3: Determinar de qué manera el gobierno electrónico beneficia al cumplimiento de los plazos de los procedimientos administrativos.		SC4: Plazos administrativos	GE-PA	Cuestionario	Cuestionario abierto

ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023”, cuyo objetivo es analizar la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Postgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Investigador (a): Abog. Sarita del Rosario Bances Chávarry

IMPORTANTE: Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

N°	INTERROGANTES
1	¿Cuál es tu nombre, cuantos años tienes y qué profesión u ocupación y/o cargo cuentas? (*Considerar solo primer nombre o apellido; en el caso de cargo solo de tratarse de un funcionario o servidor público)
2	¿Has realizado algún trámite administrativo dentro de una municipalidad, cuanto demoraron en atención a tu solicitud? (tiempo aproximado en días)
3	¿Consideras que la atención que te brindaron y/o brindaste fue la adecuada/diligente?
4	¿Sabes que es un gobierno electrónico y si existe alguna normativa que exija a los gobiernos locales la adecuación e integración hacia un gobierno digital?
5	¿Estarías de acuerdo con que puedas realizar y dar seguimiento a tus trámites administrativos de manera virtual?
6	¿Sabes qué beneficios tendrías si se implementara un sistema administrativo electrónico que permita tener acceso al trámite administrativo y su visualización digital del estado o área en la que se encuentra?
7	¿Consideras que el actual sistema que maneja la municipalidad (mesa de partes virtual a través de correo electrónico), está de

acuerdo a las actualizaciones tecnológicas para la adecuación a un gobierno electrónico?

8 ¿Cuál crees que sea la mayor problemática para el retraso en la integración hacia un gobierno electrónico que promueva la celeridad administrativa?

9 ¿Cómo integrante (ciudadano y/o funcionario) de la gestión municipal qué nivel de satisfacción tienes hacia el actual sistema de mesa de partes virtual y su desempeño en cuestión de tiempo de respuesta?

10 ¿Qué recomendación y/o apreciación podrías brindar hacia el actual sistema administrativo de recepción y atención de solicitudes que llegan a la municipalidad?

DATOS

Los datos que a continuación se solicitan son para la validación de la investigación, como se indicó en la parte introductoria toda respuesta brindada en el cuestionario es de carácter anónimo.

Nombres y apellidos:

Correo electrónico:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Brindo consentimiento informado para que se utilicen las respuestas brindadas de manera anónima en el presente cuestionario.

SI

La investigadora y universidad agradecen su colaboración y participación en el presente cuestionario.

ANEXO 03: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023

Investigador (a) (es): Bances Chávarry, Sarita del Rosario

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023”, cuyo objetivo es Analizar la influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo – 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad “El trabajo de investigación busca demostrar cómo el gobierno electrónico influye en la celeridad administrativa una municipalidad de Pacasmayo, 2023”

Procedimiento:

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

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará mediante Google formularios.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al 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 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 el Investigador (a): Bances Chávarry, Sarita del Rosario email: sarita.banceschavarry@gmail.com y Docente asesor Cruz Vegas Rubén Alfredo.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 04: Validación de contenido de la guía de cuestionario

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información sobre el gobierno electrónico y su influencia en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023; por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a. REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b. PERTINENCIA. Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- c. COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: categoría y la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- d. ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e. COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem), B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecida de usted.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

	Procede su aplicación
	Procede su aplicación previo levantamiento de observaciones que se adjuntan
	No procede su aplicación.

....., / /			
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

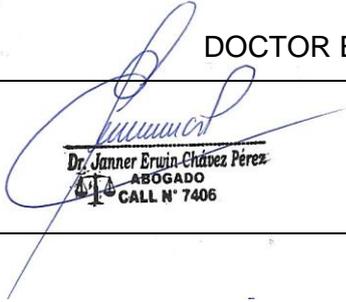
ANEXO 06: Ficha de validación de contenido del instrumento

Nombre del Instrumento	Cuestionario abierto sobre influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo 2023		
Título de la tesis	El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023		
Objetivo de Instrumento	El cuestionario tiene como objetivo recolectar información real, veraz e integra sobre el gobierno electrónico y su influencia con la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023.		
Nombre y Apellidos del Experto		DNI N°	
Título Profesional		Celular	
Dirección Domiciliaria			
Grado Académico			
FIRMA		Lugar y fecha:	

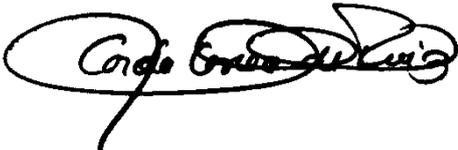
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario abierto sobre influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo 2023		
Título de la tesis	El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023		
Objetivo de Instrumento	El cuestionario tiene como objetivo recolectar información real, veraz e integra sobre el gobierno electrónico y su influencia con la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023.		
Nombre y Apellidos del Experto	Rosa G. Tapia Arroyo	DNI N°	72188600
Título Profesional	Abogada	Celular	949349604
Dirección Domiciliaria	Calle Juan Julio Ganoza 421 – Urb. California – Trujillo		
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 24/ 07/ 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario abierto sobre influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo 2023		
Título de la tesis	El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023		
Objetivo de Instrumento			
Nombre y Apellidos del Experto	JANNER ERWIN CHÁVEZ PÉREZ	DNI N°	43309724
Título Profesional	ABOGADO	Celular	933651941
Dirección Domiciliaria	CALLE LIMA 665 – CHEPÉN – LA LIBERTAD		
Grado Académico	DOCTOR EN DERECHO		
FIRMA	 Dr. Janner Erwin Chávez Pérez ABOGADO CALL N° 7406	Lugar y fecha:	CHEPÉN, 24 JULIO DE 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario abierto sobre influencia del gobierno electrónico en la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo 2023		
Título de la tesis	El gobierno electrónico y la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023		
Objetivo de Instrumento	El cuestionario tiene como objetivo recolectar información real, veraz e integra sobre el gobierno electrónico y su influencia con la celeridad administrativa en una municipalidad de Pacasmayo, 2023.		
Nombre y Apellidos del Experto	ELSA CAROLA CORREA CALDERON	DNI N°	19328167
Título Profesional	CONTADORA PÚBLICA ABOGADA	Celular	947823510
Dirección Domiciliaria	CALLE CAJAMARCA 151 – CHEPEN – LA LIBERTAD		
Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA		
FIRMA		Lugar y fecha:	24/07/2023