



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

**Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la  
Municipalidad Distrital de Laredo, 2021**

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

**AUTORA:**

Rojas Julca Darlene Rubi (ORCID: 0000-0003-2383-9901)

**ASESOR:**

Dr. Terrones Marreros Mario Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su amor incondicional y apoyo constante en cada objetivo que me propongo, especialmente a mi mamá Rosa, gracias por ser el mayor ejemplo de perseverancia que pueda tener.

A mis mejores amigos, quienes son parte de mi familia, me han demostrado un cariño incondicional, me motivan a superarme cada día y ser mejor persona.

## **Agradecimiento**

A Dios, por llenarme de fortaleza todo el tiempo y ser mi guía constante en cada aspecto de mi vida.

A mi asesor por su apoyo, orientación y paciencia durante todo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de abreviaturas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística . .....	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento .....	16
3.7. Rigor científico.....	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	49

## **Índice de abreviaturas**

GD – Gobierno Digital

GE – Gobierno Electrónico

TIC – Tecnología de la Información y la Comunicación

RENIEC – Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

OREC – Oficina de Registro de Estado Civil

DRCMDL – Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo

MDL – Municipalidad Distrital de Laredo

## **Resumen**

En la presente investigación se desarrolló como objetivo general, determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Siendo el enfoque de la investigación cualitativo, con el tipo de investigación aplicada, con diseño de investigación sociocrítica, empleando el método analítico - sintético, descriptivo y sociológico. Obteniendo como resultados, que los alcances del Gobierno Digital mejoran el DRCMDL, contribuyendo en los servicios al ciudadano, en la participación ciudadana y en la transparencia de los trámites administrativos; que el desarrollo y proceso del GD en el Departamento del Registro Civil, debe seguir implementándose; que los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil deben realizarse de manera virtual a través del Gobierno Digital; y se determinó que el GD sí favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil; concluyendo que la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

**Palabras clave:** Gobierno Electrónico, Gobierno Digital, trámites administrativos, Departamento del Registro Civil, Municipalidad Distrital de Laredo.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine how the implementation of Digital Government contributes to the management of the Civil Registry Department of the District Municipality of Laredo, 2021. Being the focus of qualitative research, with the type of research applied, with socio-critical research design, using the analytical-synthetic, descriptive and sociological method. Obtaining as results, that the scope of the digital government improves the DRCMDL, contributing in the services to the citizen, in the citizen participation and in the transparency of the administrative procedures; that the development and process of the GD in the Civil Registry Department should continue to be implemented; that the administrative procedures of the Civil Registry Department must be carried out virtually through the digital government; and it was determined that the GD does favor optimization and simplification in the administrative procedures of the Civil Registry Department; concluding that the implementation of the Digital Government contributes to the management of the Civil Registry Department of the District Municipality of Laredo, 2021.

**Keywords:** Electronic Government, Digital Government, administrative procedures, Civil Registry Department, District Municipality of Laredo.

## I. INTRODUCCIÓN

Al Gobierno Electrónico - GE, se le define como el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, con la finalidad de realizar mejoras en las instituciones públicas mediante el uso del internet; con el gobierno electrónico se busca modernizar las instituciones públicas, implementando sus mecanismos de gestión. (Duarte, 2017) Por lo que, es importante tener conocimientos sobre el gobierno electrónico, pues este contiene a las TIC, y con estas se ayuda a innovar los servicios e información que se brindan a las personas, a fin de mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de la administración pública, siendo un instrumento que contribuye a la transparencia de los trámites que se desarrollan en las entidades públicas. (Presidencia del Consejo de Ministros, S.f.) Existiendo un nuevo paradigma, por lo que, se está pasando del GE al Gobierno Digital - GD, el cual es considerado como una política pública, pues el objetivo que se tiene, es el de promocionar la utilización y el beneficio de las TIC para tener una Administración Pública más competitiva, proactiva e innovadora, generando un valor público a partir del entorno digital. (Bonilla & Fernandez, 2019) (Organización de los Estados Americanos, S. f)

El Registro Civil, es una institución jurídica debidamente estructurada que contiene normatividad propia, mediante la cual los Estados brindan un servicio básico, esencial e imprescindible a toda su población, para que estos logren informar e inscribir en forma continua, permanente y obligatoria, los actos sobre nacimientos, matrimonios y defunciones. Por tales consideraciones, los registros civiles deben procurar ser eficientes, eficaces y efectivos, para que de esa manera se brinde un servicio de calidad a la sociedad. (El RENIEC, 2015) En el Perú, los registros civiles de la mayoría de sus municipalidades provinciales, así como aproximadamente la mitad de sus municipalidades distritales, se encuentran integrados al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, a través del traspaso de archivos o mediante la interconexión. (RENIEC, 2016) Sin embargo, aún hay varias Oficinas del Registro de Estado Civil que pertenecen a las municipalidades a nivel nacional, que no se encuentran con la totalidad de



las partidas o actas de manera digitalizada; a pesar que se implementó el proyecto - “Procesamiento de Registros Civiles con Microformas Digitales, el cual permite que se integren de manera rápida los registros civiles a nivel nacional a través de un nuevo proceso sistematizado que convierte las actas de papel (físicas) en actas digitales con valor legal (con microform@as)” (RENIEC, 2014). Las partidas o actas más antiguas que se hicieron a manuscrito antes de dicha implementación no se han digitalizado.

En este contexto es donde surge la problemática por la falta de integración de acervo documental de las Oficinas de Registros de Estado Civil - OREC de las municipalidades, al no encontrarse interconectadas al RENIEC, y las OREC de las Municipalidades que a pesar de estar interconectadas con el RENIEC, no tienen todas sus partidas digitalizadas, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Laredo, debido a que no ha podido digitalizar todas las partidas o actas, tanto de nacimiento, como las de matrimonio y las de defunción, por lo que las personas que requieran de la partida o acta, para poder realizar cualquier trámite personal o trámite administrativo, tienen que dirigirse a dicha municipalidad, a fin de solicitar la copia certificada correspondiente. (Quispe, 2016) Lo que también genera incomodidad a las personas, pues no pueden realizar dicho trámite de manera virtual, por lo que deben dirigirse a la zona en la cual se encuentra su partida, lo que requiere un gasto económico, requiere invertir tiempo, mencionando además que lamentablemente en algunos casos, no encuentran las partidas o actas de fueron a solicitar, configurando en muchos casos un escenario de barreras geográficas, económicas y administrativas; considerando que actualmente hay herramientas tecnológicas que pueden ayudar con estos inconvenientes. (Defensoría del Pueblo, 2015)

Estando la presente investigación orientada a estudiar la problemática, respecto a ¿de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

Por lo que, la presente investigación tiene como justificación teórica, la doctrina relacionada al GE, ahora denominado GD, mediante el uso de la

TIC y lo referente a los trámites administrativos, así como las normas legales relacionadas al GE, GD y la TIC; como justificación práctica, la necesidad de implementar el Gobierno Digital, con la finalidad que los registradores civiles agilicen y se contribuya a la gestión del DRCMDL; con la justificación social, se busca beneficiar a la población al momento que realice sus trámites ante el DRCMDL, pues con la implementación del GD se quiere contribuir a la gestión del DRCMDL, a fin de que se brinde un servicio más eficaz, eficiente, transparente e incrementando la participación ciudadana; y como justificación metodológica, se quiere desarrollar la presente investigación con el uso instrumentos, como la bibliografía y la entrevista.

Ahora bien, el objetivo general, es determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Teniendo como objetivos específicos. O<sub>1</sub>: Determinar cómo los alcances del Gobierno Digital mejoran el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. O<sub>2</sub>: Evaluar el desarrollo y proceso del Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. O<sub>3</sub>: Revisar los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. O<sub>4</sub>: Determinar si el Gobierno Digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Resultando como hipótesis general H<sub>i</sub>: La implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Siendo la hipótesis nula H<sub>0</sub>: La implementación del Gobierno Electrónico no contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional se han realizado varios trabajos de investigación, como el de (Manríquez, 2019) quien desarrolló la tesis titulada: El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México (tesis doctoral), el cual presentó como objetivo, como la implementación del uso de las tecnologías en la administración pública ha mejorado la relación de las entidades públicas y la población en general, mediante el empleo de las páginas web. Por lo que, se tomó como muestra a diez municipios principales de México, empleando una investigación cuantitativa. Llegando a la conclusión, que se ha comprobado que a través de los portales web los gobiernos locales solo utilizan las TIC para realizar una comunicación de emisor a receptor con la población, debido a que solo se brinda información respecto a la administración pública y no existe una comunicación directa a través de los medios tecnológicos entre los gobiernos locales y la población, por ello el autor consideró que no se ha realizado un adecuado uso de la tecnología con los portales web; además, se comprobó que mayormente la comunicación que existe por parte de los gobiernos locales y la población se efectúa por medio de la redes sociales, en donde se conversa primordialmente solicitando orientación en los trámites y servicios que se brinda, sin embargo, aún está pendiente mejorar, pues falta una guía a la población para mejorar la comunicación a fin de lograr una innovación en la organización, colaboración y toma de decisiones de los gobiernos locales; por lo que, en la presente investigación, se propusieron seis premisas básicas, a fin de mejorar y orientar respecto a la utilización de los portales web de los gobiernos locales, siendo estas la accesibilidad, información de calidad, herramientas de comunicación, trámites y servicios, promoción de la participación y elementos de seguridad.

Asimismo, (Barragán, 2019) en su investigación sobre, Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador (tesis de doctorado), cuyo objetivo fue decidir qué componentes inciden para acoger al GE y promueven la participación ciudadana y la transparencia en la

administración pública local de Ecuador. Se realizaron dos tipos de recolecciones de muestras, una encuesta digital y una encuesta de campo, empleando un muestreo probabilístico aleatorio simple. Enmarcándose esta investigación en un enfoque cuantitativo no experimental, debido a que el objetivo es el análisis de las variables y no su manipulación; siendo un diseño transeccional, pues se analizan y explican los datos que se obtuvieron por un tiempo establecido. Llegando a la conclusión que la población está dispuesta a usar a las TIC y al gobierno electrónico, a fin de tener una buena relación de colaboración ciudadana y de transparencia por parte de la administración pública local; teniendo como componentes que inciden, el uso, la utilidad, la intención de uso, la colaboración ciudadana y la transparencia.

Como antecedentes a nivel nacional, (Simón, 2018), realizó una investigación sobre, el Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016 (tesis de maestría), y presentó como objetivo, la determinación de los factores que hay en el GE y como han influido en la gestión pública que desarrolla la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de poder realizar una planificación estratégica respecto al gobierno electrónico, por lo que el autor hizo un muestreo probabilístico y selección de funcionarios de manera aleatoria; empleando una metodología basada en un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, descriptivo correlacional causal. Llegando a la conclusión, que existe una significativa influencia por parte del GE con la gestión pública de la Municipalidad, la cual depende de factores externos, internos y relacionales, por lo que se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad, realizar acciones encaminadas a contribuir a la eficiencia y eficacia del servicio a la población empleando las TIC.

De igual manera, (Zarela, 2019) en su investigación sobre, la Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC (tesis de maestría), se presentó como objetivo, analizar la relación entre el GE y la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima, considerando como muestra a 48 trabajadores del RENIEC de Lima

del año 2015. Siendo la investigación de tipo básica. Siendo la conclusión del presente trabajo de investigación, que existe una relación por parte del GE con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima; recomendándose la habilitación del acceso a internet y se capacite al personal del RENIEC de Lima.

Como teorías sobre del gobierno electrónico ahora Gobierno Digital, tenemos a la teoría de la instrumentalización de Feenberg, la cual sostiene que hay dos niveles en la tecnología que se debe analizar: - El primer nivel, tiene que ver con la original interacción funcional con la verdad, en donde se detectan características racionales y eficientes que son separados de sus entornos para transformarse en fines técnicos manipulables. - El segundo nivel, es donde el diseño y la utilización de los objetivos técnicos se revinculan en donde serán usados, tanto con los ambientes naturales y sociales. Estas maneras de instrumentalización permanecen asociados a distintas maneras de ejercer el poder, por lo que el gobierno electrónico, se relaciona con el poder, señalándose como instrumentalización secundaria, el proceso de diseño y utilización de políticas de gobierno electrónico, existiendo elecciones estratégicas que por una sección tienden a argumentar las maneras de poder capitalizar programas en el código técnico del gobierno electrónico, que reproducirían las maneras de poder preexistentes en el espacio de la ciudadanía. (Binimelis, 2017) Asimismo, desde la teoría política, se desarrollan estudios que analizan a las TIC en la configuración de nuevos modelos de democracia, centrándose en las diferentes formas que se utilizan en las administraciones, reforzando su legitimación y ayudando a que se adapten al proceso de cambio; además, se centra en evidenciar cómo mediante el empleo de las TIC, se intenta mejorar a la administración pública a fin de legitimar los procesos y resultados. (Villoria & Ramírez, 2013)

El Gobierno Electrónico, es definido por las Naciones Unidas, como la implementación de la utilización de las TIC por las entidades públicas para proveer de información y mejorar los servicios públicos a favor de la población, siendo también definida como el uso de TIC por parte de los

gobiernos para proveer servicios públicos. (Dieguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015) De igual manera, el gobierno electrónico puede definirse como la implementación a las entidades públicas mediante herramientas tecnológicas o digitales, surgiendo dos expectativas: la primera, como la facultad de ofrecer servicios mediante herramientas tecnológicas, requiriéndose que el gobierno provea de servicios a la población por medios digitales, ayudando a que se mejore en la eficiencia, eficacia, transparencia, entrega y acceso a la información, en donde lo fundamental es la implementación de la TIC en el proceso de modernización y desarrollo; y la segunda, como la de desarrollar democracia electrónica, teniendo grandes expectativas, pues se considera que mediante el gobierno electrónico se va constituir un ambiente más inclusivo donde la población en general, se puedan reunir en igualdad de condiciones a fin de conversar y contrastar ideas relevantes para la sociedad. (Paez, 2011) Existiendo un nuevo paradigma, por lo que, se está denominando al GE como GD, debido a que con este no solo se va referir a crear servicios en plataformas en línea y alcanzar una eficiencia en estos, ya que con el GD se adopta a las TIC como elementos básicos para mejorar y transformar a las instituciones públicas, debido a que, se busca fortalecer a la administración pública adicionando nuevas formas de crear valor público, mediante diseños de forma digital. (OECD/ Inter-American Development Bank, 2016)

Los tipos de GE, ahora denominado GD, que existen son los siguientes: - Administración electrónica en sentido estricto; la cual se guía por principios de economía, eficacia y eficiencia, refiriéndose al GE, como el instrumento que puede ayudar a mejorar la eficacia en el actuar del gobierno, lo que hace más simples y sencillas la comunicación con la población y las entidades públicas, lo que ayuda a generar crecimiento económico y eficiencia, por lo que se reducen costos con esta modalidad, debido a que brinda información sobre los servicios que se realizan por medio de varios canales; pero a pesar de ello este enfoque no ha sobresalido con los resultados esperados. - La administración electrónica inclusiva e imparcial; busca eliminar los problemas referentes a la limitación de acceso, así como las consecuencias generadas por la discriminación y por la exclusión social, centrándose en los

valores de la equidad y la imparcialidad; incorporándose la implementación de políticas sociales inclusivas y transparentes presentadas a través de la TIC, tratándose de minimizar las barreras existentes en la accesibilidad. – Gobierno transparente y que rinde cuentas, también denominado “open government”, que se vincula al derecho a saber de la población mediante la transparencia pasiva, que se vincula a las Web gubernamentales mediante la transparencia activa; insertando un instrumento eficaz, para promocionar una integridad gubernamental y sofisticada, a través de la implementación de las TIC. - Gobierno electrónico participativo y colaborativo; facilitándose la información sobre la identificación de la verdad y de la falsedad, aportando un mejor conocimiento, así como progreso, pues mediante la gobernanza participativa y cooperativa se promueve una implicancia a todos los ciudadanos en la elaboración, implementación, evaluación y gestión de políticas. (Villoria & Ramírez, 2013)

Además, el GE ahora GD, tiene como principios: - El principio de igualdad; en el que se afirma que los gobiernos deben brindar sus servicios por medio de herramientas digitales, en igualdad de condiciones, sin impedir que se realicen de manera tradicional o física. - Existencia de restricciones; debido a que dentro del sector público todavía no hay una cooperación externa e interna de las entidades públicas, porque aún no se ha logrado la implementación exitosa en todos los territorios, pues existe una complejidad para diseñar los procesos y procedimientos. – Existencia de discriminaciones; debido a que todavía no se ha incluido a todas las comunidades el acceso de las TIC mediante la implementación del gobierno electrónico, por eso es indispensable diseñar estrategias para lograr una inclusión en todas las zonas, incluidas las más alejadas. (Revista Espacios, 2017)

Siendo las características del GD, - la competitividad, debido a que convierte a las entidades públicas en instituciones accesibles a la población; - la proactividad, la cual sirve para que las instituciones públicas y la población participen en conjunto mediante los medios digitales; - la innovación, ya que permite la interacción entre las entidades públicas y la

población de cualquier manera mediante el empleo de las TIC. (Bonilla & Fernandez, 2019) Considerando que, para el desarrollo e implementación del GD, se debe contar con un buen soporte de conexión a internet, una buena infraestructura para la red tecnológica, con servicios de conectividad adecuados, una buena administración, operación y sobre todo un soporte técnico que permita una interconexión eficiente a nivel nacional. (Creative Commons, S.f.)

Las tendencias del GE ahora GD son: a) crear portales para la prestación de servicios públicos electrónicos, estando orientados a expandir la capacidad electrónica de las instituciones públicas para interactuar con la población; proporcionando información sobre los procedimientos administrativos, incluso ofreciendo la posibilidad de la realización de manera virtual. b) Redes sociales en las entidades públicas, considerando que varios países ya están utilizando las redes sociales, como Facebook, YouTube, entre otras y tecnologías sociales; por lo que, ahora varios gobiernos y entidades públicas están empleando estas herramientas cumpliendo las expectativas que requiere la población. c) el gobierno abierto y transparencia administrativa, ayuda a implementar, así como a mejorar la rendición de cuentas por parte del sector público a través de los medios electrónicos o digitales; asimismo, el gobierno abierto, se basa en la idea de que los gobiernos y entidades sean más transparentes, logrando con ello ser más efectivas y responsables, considerando además la participación y la colaboración como elementos esenciales. (Criado & Gil, 2013)

En el Perú se empieza implementar el gobierno electrónico mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Peruano (Ley N° 27658); el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (D. S. N° 123-2018-PCM); el Decreto Legislativo que aprueba el Gobierno Digital (D, Leg, N° 1412); y, el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 (D. S. N° 029-2021-PCM). Considerando que el gobierno electrónico es un eje transversal de la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, que ayuda a mejorar la gestión pública orientada a



los resultados; teniendo en consideración que este tipo de gobierno es un mecanismo necesario para que la administración pública sea eficiente, eficaz y transparente; debido a que permite la implementación y articulación de las entidades públicas, las cuales se centrarán en la población, pues se emplea una mejora en la entrega de los servicios destinados a la comunidad. Por lo que, el Estado peruano tiene que reforzar e implementar al Gobierno Digital, para asegurar el cumplimiento de propuestas que ayudan a mejorar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado al uso de las TIC, como a los que no pueden utilizarla. (Secretaría de Gestión Pública, 2017)

Respecto a la gestión del RCMDL, se analizó desde la perspectiva de la teoría referente a la nueva gestión pública, en la que se tiene por finalidad orientar a los administrativos, como a sus asesores, a cumplir sus metas y objetivos plasmados, guardando relación a las políticas públicas existentes, debido a que se persigue que las instituciones públicas tengan una administración eficiente y eficaz, generando valor público, impulsando un progreso constante en los servicios para que sean calidad. Radicando esta teoría principalmente en reforzar el control y rendición de cuentas a las entidades públicas, mejorar e implementar la tecnología de la información, optimizando la calidad de la regulación institucional; a fin de obtener un desempeño eficiente, eficaz y de buena calidad por parte de las instituciones públicas. (Díaz, 2016)

Estando la administración pública compuesta por instituciones públicas, que tienen autonomía, por lo que pueden desarrollar procedimientos administrativos, teniendo como papel esencial el de conducir a la gestión pública, de manera eficaz, eficiente y transparente. (Hernández C. , 2016) El trámite administrativo se podría definir como un mecanismo que realizan los ciudadanos ante las instituciones públicas, los cuales producen efectos jurídicos, que se desarrollan mediante varias actuaciones que tienen como objetivo que las instituciones públicas generen actos administrativos. (Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística, 2015) Procediendo a señalar, que mediante la Ley N° 26497, se creó el RENIEC, en concordancia con los artículos 177° y 183° de la Constitución Política del

Perú, siendo este un organismo constitucional autónomo. (El RENIEC, 2015)

En el sistema del registro civil peruano, existen dos tipos de oficinas, las del RENIEC propiamente y las OREC que están en las municipalidades provinciales, distritales, de centros poblados, comunidades campesinas o nativas y en los consulados, realizando sus funciones debido a la delegación de facultades que les confirió el RENIEC. (Defensoría del Pueblo, 2015) En estas dependencias, se encargan de realizar los procedimientos administrativos correspondientes al Registro Civil. (Agama, 2017) Mediante la Resolución Jefatural N° 023-96-JEF, el RENIEC realiza la delegación de sus facultades a las OREC de las municipalidades entre otros, concediéndose algunas funciones que se encuentran estipuladas en el artículo 44° de la Ley N° 26497. (Defensoría del Pueblo, 2015) Señalándose de manera específica que las funciones delegadas por medio del artículo 44° de la (Ley N° 26497, 1995), son la inscripción en el Registro de Estado Civil de los nacimientos; los matrimonios; las defunciones; las resoluciones que declaren la desaparición, ausencia, muerte presunta, la ausencia por desaparición forzada y el reconocimiento de existencia de las personas; las resoluciones que declaren la nulidad del matrimonio, el divorcio, la separación de cuerpos y la reconciliación; las sentencias de filiación; los cambios o adiciones de nombre; el reconocimiento de hijos; las adopciones; los actos que modifiquen el estado civil de las personas, las resoluciones judiciales o administrativas susceptibles de inscripción y los demás actos que la ley señale. Señalando que, respecto a las partidas que se encuentren de manera física en las municipalidades, los trámites pertinentes a estas se tienen que realizar directamente en la municipalidad, a excepción de las partidas que se encuentren interconectadas al RENIEC, en donde los trámites se realizan ante sus oficinas o de manera virtual. Además, dentro de los procesos administrativos que se realizan en las OREC de las municipalidades, el Reglamento de Inscripciones del RENIEC (DECRETO SUPREMO N° 015-98-PCM, 1998), estipula en su artículo 62°, que corresponde a las Oficinas Registrales expedir copias certificadas y extractos de las inscripciones que se soliciten, de acuerdo al artículo 4° del Reglamento antes señalado. Entendiéndose que la copia certificada, es la

copia idéntica de la información que se ha consignado en las actas de inscripción que constan en el título archivado o en el archivo personal; estas copias certificadas deben estar autenticadas con el sello y firma del funcionario que lo emite, así como la fecha y lugar de emisión. Por lo que, también se detalla en el artículo 4°, del (DECRETO SUPREMO N° 015-98-PCM, 1998), que cualquier ciudadano puede requerir certificaciones de los registros que se encuentran en los títulos archivados o archivos personales, sin embargo la información que es reservada, se entregará solamente al titular o su representante con poder especial, al representante legal en el caso de menores de edad o incapaces, o a aquellas personas autorizadas por resolución judicial firma.

Por lo tanto, se indica que los trámites administrativos que se realizan en las OREC de cualquiera de las municipalidades, deben encontrarse incorporados en sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos – TUPA, de dichas municipalidades, como por ejemplo los requisitos, el costo, entre otros aspectos de los trámites administrativos. (Álvarez, 2020) Los encargados de las OREC de las municipalidades, son registradores civiles, quienes realizan los registros de los acontecimientos vitales de las personas, tales como el nacimiento, matrimonio o defunción, por lo que, el registrador debe ser un profesional que se encuentre debidamente capacitado para que pueda cumplir de manera óptima su función, debiendo tener un lenguaje sencillo y claro, para que la comunicación sea clara. (El RENIEC, 2015) Actualmente, existen dos formas para la inscripción en los registros: 1. La automatizada a cargo del RENIEC, la cual también puede ser empleada por las OREC, mediante esta automatización se ha creado una base de datos institucionales, pudiendo ser utilizados cuando haya facilidades técnicas para su implementación y la capacitación adecuada, así como especializada. 2. La tradicional o manual, en la cual se emplean los libros registrales que el RENIEC diseña, imprime y distribuye tanto a nivel nacional como al exterior, pues también entrega libros registrales a los consulados. (El RENIEC, 2015) En donde para lograr la automatización el RENIEC ha empezado a aplicar las tecnologías de la información a fin ayudar a consolidar a las metas y el desarrollo de dicha entidad. (Esparza, 2010) El Departamento del Registro

Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, esta interconectada al RENIEC, desde el 09 de diciembre del año 2014. (RENIEC, 2020) Pero a pesar de la interconexión existente, las partidas o actas de nacimiento, matrimonio o defunción de las personas que las registraron en el DRCMDL, antes de la interconexión con el RENIEC deben apersonarse a la oficina a solicitarlas si necesitan de dicha documentación para realizar cualquier trámite personal o trámite administrativo, porque dichas partidas o actas no se pueden solicitar directamente al RENIEC, pues no se encuentran en su base de datos. (Loyola, 2015)

Siendo, el GD en el ámbito municipal, muy importante, pues se pretende contribuir con los gobiernos locales, promoviendo un cambio con la inclusión de herramientas tecnológicas, internet e innovación en la administración pública, mejorando con ello, el desarrollo de las sociedades más democráticas y participativas, con la finalidad de lograr que las instituciones satisfagan cabalmente las necesidades y expectativas de los ciudadanos. (Ortega, 2017) Sin embargo, previamente se necesita cumplir ciertas condiciones, como: contar con un territorio con capacidad de desarrollo, la presencia de formas de organización institucional que se encuentren en proceso de formalización, una inclinación al progreso tecnológico y la capacitación para concretizar la iniciativa. (Martínez, 2017) Por eso es indispensable, que los trámites administrativos que se desarrollan en la municipalidad deben estar enfocados en ser eficaces, eficientes y en contar con la participación ciudadana con la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos y a la gestión administrativa. (Díaz, 2017) Por ello se debe optimizar los trámites administrativos a fin de lograr una automatización y una actividad instantánea con el empleo de la TIC; se debe simplificar los trámites administrativos con el empleo de la TIC, a fin de acelerar exponencialmente interacciones, tareas, generaciones de documentos, por medio de la automatización y de la actividad predictiva. (Muñoz, 2020) Asimismo, mejorar la participación ciudadana empleando la TIC, para que haya una participación plena y efectiva, brindando a la población una información completa, adecuada, oportuna y veraz. (Spano, 2016)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La presente investigación, es de enfoque cualitativo, porque se sustentó en evidencias que estaban orientadas a realizar una descripción profunda del fenómeno, con la finalidad que se pueda comprender y explicar a través de la aplicación de métodos y técnicas procedentes de la hermenéutica, la fenomenología y el método analítico - sintético, descriptivo y sociológico. (Soler & Enrique, 2012) (Sánchez F. , 2019)

Siendo el tipo de investigación aplicada, pues sirve de conocimiento los alcanzados en la investigación básica o teórica para la comprensión y búsqueda de soluciones para los problemas inmediatos. (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)

**Diseño de investigación:** Es una Investigación sociocrítica, pues para este paradigma se basa en la investigación de campo social a través de la acción, práctica y cambio; y, en el análisis de las transformaciones sociales. (García, 2013) Por lo que, en la presente investigación se busca determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

#### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Las categorías de la presente investigación son:

- Gobierno Digital
- La gestión del Registro Civil

Las subcategorías de la presente investigación son:

- Alcances del Gobierno Digital
- Desarrollo y proceso del Gobierno Digital
- Trámite administrativo
- Optimización y Simplificación del trámite

La matriz de categorización apriorística se encuentra en el anexo 4.

### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario de estudio es 1 de las 71 municipalidades distritales de la ciudad de Trujillo (INEI, 2019), efectuando la presente investigación en la Municipalidad Distrital de Laredo, ubicada en calle La Reforma 360, distrito de Laredo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, en donde se realizó la entrevista al personal de Departamento del Registro Civil y a expertos en lo referente al Gobierno Digital de dicha municipalidad, para lo cual se solicitó un ambiente adecuado para poder llevar a cabo la entrevista al personal encargado del departamento y a expertos referentes al Gobierno Digital.

Incluso las entrevistas se hicieron de manera física-presencial previa coordinación mediante la red social del WhatsApp.

### **3.4. Participantes**

Los participantes del presente trabajo de investigación fueron los tres (03) trabajadores del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, quienes son profesionales que tienen conocimiento sobre los trámites administrativos y tres (03) expertos referentes al Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Laredo, quienes brindaron la información necesaria para poder determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

A la investigación cualitativa, se le considera una categoría de diseños de investigación que permite recoger descripciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como observación y la entrevista, (Escudero & Cortez, 2018) Las técnicas de las investigaciones cualitativa, sirven para emplear las técnicas para recolectar los datos necesarios para la investigación. (Hernández R. , 2014)

En la presente investigación se empleó la técnica de la entrevista, a fin de determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital

contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021, la cual se realizó a tres (03) trabajadores del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo y a tres (03) expertos referentes al Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Siendo el instrumento que se empleó para la recolección de información, la guía de entrevista, la que ha contenido a la categoría del Gobierno Digital, así como a las subcategorías referente a los alcances del Gobierno Digital y, al desarrollo y proceso del Gobierno Digital; también a la categoría de la Gestión del Registro Civil, así como a las subcategorías referente al trámite administrativo y, la optimización y simplificación del trámite. Siendo importante, para la obtención datos e información pertinente para el desarrollo de los objetivos de estudio, realizando para ello el estudio en base de preguntas cerradas y abiertas.

### **3.6. Procedimiento**

En la presente investigación se procedió a recolectar información, referente a la categoría del Gobierno Digital y a la categoría de la Gestión del Registro Civil.

A fin de obtener mayor información mediante la técnica de la entrevista, se procedió ir la Municipalidad Distrital de Laredo, para pedir autorización al personal encargado del Departamento de Registro Civil de dicha municipalidad, así como a expertos referentes al Gobierno Digital en dicha municipalidad, llevando una guía de preguntas para realizar la entrevista, siendo las respuestas obtenidas de las entrevistas transcritas en soporte electrónico con la finalidad de someter a análisis. Dichas guías se entregaron a los seis entrevistados, para que las completen, dependiendo de su disponibilidad de tiempo.

Posterior a ello, se transcribió la información recolectada, se integró y analizó para poder sustentar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

### **3.7. Rigor científico**

Los criterios empleados en la presente investigación son: (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012) La transferibilidad, mediante la recolección exhaustiva de datos y realizándose una descripción detallada de los entrevistados. La conformabilidad o reflexividad, empleada porque garantiza los resultados de la investigación, realizando las transcripciones de las entrevistas, contrastando la información con los antecedentes y la teoría desarrollada en la presente investigación.

Además, uno de los criterios empleados, fue el de contar con una información de calidad, lo que contribuyó a que la investigación se realice de manera correcta, pues sirvió para relacionar y analizar toda la información obtenida.

La presente investigación, por ser de tipo cualitativo en el muestreo solo se ha podido considerar a seis personas, por lo que no encaja en los resultados estadísticos.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Los métodos utilizados fueron:

El analítico - sintético, debido a que con este método se estudiaron los hechos, iniciando con la partición del objetivo general de la investigación, para ser analizados de manera individual, para que posteriormente se integren dichas partes, siendo estudiados de manera integral. Método utilizado para analizar al Gobierno Digital y al Departamento del Registro Civil de la MDL de manera individual y de manera conjunta, y lograr determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la MDL, mediante entrevistas, comparación de las respuestas y la elaboración de las respectivas conclusiones. Por otro lado, se va sintetizar la información, agrupándola y verificando los puntos que coinciden, para llegar a las conclusiones.

El descriptivo, que se ha utilizado al momento de narrar la teoría, los resultados y la discusión, de los datos investigados y obtenidos mediante



el estudio, análisis e interpretación en la presente investigación, y contribuyeron a determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la MDL.

El sociológico, el cual se ha aplicado mediante el empleo de técnicas, teorías y conceptos a efectos de encontrar e interpretar información relacionada a la realidad de la sociedad; lo que contribuyó a determinar qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

### **3.9. Aspectos éticos**

Como aspectos éticos, se realizaron correctamente las citas bibliográficas, para respetar la propiedad intelectual de los autores, se solicitó la autorización ante la Municipalidad Distrital de Laredo a fin de aplicar el instrumento en dicha institución; se creó un ambiente de confianza para los entrevistados con la finalidad de que puedan brindar información veraz y correcta, expresando su forma de pensar, como sus percepciones respecto a las preguntas realizadas. Consignándose la información exacta obtenida en las entrevistas, para lograr los resultados, la discusión y las conclusiones.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

##### **Resultados:**

Los resultados obtenidos, son producto de la recopilación de datos de las guías de entrevistas de los tres (03) trabajadores del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, quienes son profesionales que tienen conocimiento sobre los trámites administrativos y de los tres (03) expertos referentes al Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Dicha información obtenida de los seis (06) entrevistados, fue de acuerdo a las categorías plasmadas sobre el Gobierno Digital y la Gestión del Registro Civil de la presente investigación, realizando la entrevista de manera presencial, dejándose la guía de entrevista en la Municipalidad Distrital de Laredo, a fin de que completen sus respuestas, debido, a que dada la coyuntura actual sus labores son presenciales y remotas, así como por los cuidados y protocolos impuestos por la misma municipalidad.

La información procesada es conforme a la que ha consignado cada entrevistado en la guía entregada en la Municipalidad Distrital de Laredo, la cual se plasmará a continuación en el orden de las preguntas realizadas de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

##### **4.1. Determinar cómo los alcances del Gobierno Digital mejoran el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Para el estudio del presente objetivo se formularon tres preguntas las mismas que están en relación con las categorías y subcategorías propuestas en la matriz apriorística, siendo las siguientes:

**¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Si considero que los alcances del Gobierno Digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil.

E2: Si es bueno en los alcances sobre esta gestión.

E3: Sí, debido a que en la plataforma de registro en línea se puede verificar e inscribir en tiempo real con una base de datos a nivel nacional con RENIEC.

E4: En cierta manera sobre todo para la emisión de partidas, inscripción, pero no para los trámites administrativos de rectificación de inscripción.

E5: Sí, porque posibilita un mejor servicio, con deducción de tiempo y costos.

E6: Sí, porque ayuda a optimizar la capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de los ciudadanos que solicitan partidas.

- ❖ Por lo que se deduce que, si se considera que los alcances del Gobierno Digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil, debido a que se podría verificar e inscribir en tiempo real en una base de datos, brindando un mejor servicio, en breve tiempo y a un menor costo, contribuyendo a las necesidades de los ciudadanos.

Posteriormente, se señaló como segunda pregunta:

**¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: No considero que los alcances del Gobierno Digital mejoran la participación ciudadana de la gestión del Registro Civil.

E2: Sí, depende de qué y cuál es la interpretación de los alcances, pero es bueno para hacerlo más ágil a la gestión.

E3: No mejoran la participación como tal, pero si promueven que el gobierno distrital mantenga mejor capacitado al personal en labores en la oficina de Registros Civiles.

E4: No, toda vez que no existe la interrelación entre los ciudadanos y el personal municipal.

E5: Sí, brindaría nuevos espacios de diálogo, fomentaría el control ciudadano.

E6: Sí, porque ayuda a resolver las peticiones de los ciudadanos, mejorando los servicios e información ofrecida.

- ❖ Deduciendo que, se considera en parte que los alcances del Gobierno Digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil, debido a que sirve para ser más ágil la gestión, brindando un espacio de diálogo para resolver las solicitudes de los ciudadanos, promoviendo con ello el control ciudadano a fin de mejorar los servicios. Adicional a ello, se promueve a mantener un personal capacitado.

Siendo la tercera pregunta:

**¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

E1: Si considero que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia de la gestión del Registro Civil.

E2: Si considero que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia de la gestión del Registro Civil.

E3: Sí, debido a que en cualquier momento se puede generar un reporte de inscripción en el sistema.

E4: Relativamente que si, por su rapidez.

E5: Sí, fortalecería la transparencia de las entidades públicas.

E6: Sí, porque fomenta la participación ciudadana en los asuntos públicos y a combatir a la corrupción a partir del uso de nuevas tecnologías de la información.

- ❖ Por lo que se deduce que, si se considera que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil, porque fortalece a la entidad y promueve la participación ciudadana a fin de evitar la corrupción mediante la implementación del uso de nuevas tecnologías de la información.

#### **4.2. Evaluar el desarrollo y proceso del Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Para el estudio del presente objetivo se formularon tres preguntas las mismas que están en relación con las categorías y subcategorías propuestas en la matriz apriorística, siendo las siguientes:

**¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Sí. Si considero que algunos deberían ser virtuales.

E2: No lo he utilizado y si considero que debería ser virtuales.

E3: No, debido a que para los trámites en la oficina de registros civiles se deben realizar presencialmente ya que se firman actas, asimismo verifican la autenticidad de la documentación presentado para los diferentes trámites.

E4: No he requerido, pero los trámites deberían ser como solicitud de partidas, solicitud de matrimonios.

E5: Sí, considero que los trámites administrativos deben ser virtuales.

E6: Sí, pero no fue posible debido a que no cuenta con trámite virtual y no puede obtener mi partida de nacimiento. En tal sentido considero que debe implementarse un procedimiento virtual para que sea más ágil la obtención de una partida de nacimiento u otro.

- ❖ Deduciendo que, a menudo si se requiere realizar trámites en el Departamento del Registro Civil, por lo que, la mayoría opina que sí deberían ser los trámites virtuales, como para solicitar una partida de nacimiento entre otros, sin embargo, en los trámites que se requiera la firma en un acta, debería mantenerse presencial. Señalando que de manera virtual pueden encontrar información de algunos trámites que se realizan de manera presencial.

Siendo la segunda pregunta:

**¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: La difusión se realiza de las dos formas, virtual y presencial.

E2: En los matrimonios debe ser más presencial.

E3: Se realiza con publicaciones en el Facebook, periódico mural en la Municipalidad de Laredo y perifoneo. Si mientras las mencionadas se realicen con tiempo.

E4: Se realiza solo en la página de la Municipalidad de Laredo y considero que su difusión debería de ser mediante varios medios de difusión.

E5: Virtual, si porque hay una mayor amplitud de difusión a través de las redes sociales y pagina web de la municipalidad.

E6: La difusión de información se realiza de manera presencial, no siendo la más idónea, porque dificulta y demora el trámite.

- ❖ De lo que se deduce que, la difusión de la información se realiza de ambas formas, de manera virtual y presencial, señalando que la difusión virtual ayuda a realizar un mayor contacto con los ciudadanos.

Siendo la tercera pregunta:

**¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: No existe guía en la totalidad, en las redes sociales. Yo creo que debe siempre brindarse de las dos formas presencial y virtual.

E2: Al menos no he visto o no lo he utilizado.

E3: En las paginas mencionadas, perfilan el trámite sin embargo la ejecución es presencial.

E4: No existe y si se requiere dichas guías.

E5: Redes sociales de la municipalidad.

E6: No hay ninguna guía en la página web ni redes sociales, siendo necesario su difusión a través de la web el cual presente de manera ordenada toda la información, servicios y trámites especificado por temas y necesidades del usuario.

- ❖ Deduciendo que, no existe una guía para realizar los trámites del Departamento de Registro Civil, ni en la página web y redes sociales, por lo que si se considera necesario que haya una; sin embargo, lo que sí hay es la indicación de los trámites que se realizan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo de manera presencial.

#### **4.3. Revisar los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Para el estudio del presente objetivo se formularon tres preguntas las mismas que están en relación con las categorías y subcategorías propuestas en la matriz apriorística, siendo las siguientes:

**¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Registros de inscripción de nacimiento, matrimonio y defunción, entre otro más.

E2: Hay muchos, pero algunos ellos son: búsqueda del certificado de soltería y búsqueda de libros de actas de nacimiento.

E3: Registro de actas de nacimiento y defunción. Registro de actas de matrimonio. Disolución de matrimonio administrativa, judicial y notarial. Rectificaciones administrativas de actas. Rectificaciones judiciales y notariales de actas.

E4: Inscripción de nacimiento, matrimonio civil, inscripción de defunción y rectificación administrativa.

E5: Celebración matrimonio civil, rectificación administrativa de actas. Dispensa publicación de edicto matrimonial. Inscripción de matrimonio por peligro de muerte, de peruanos en el extranjero. Inscripción de nacimientos, extemporánea de nacimiento. Inscripción reconocimiento de paternidad o maternidad, adopción, otros.

E6: Obtención de actas de matrimonio, nacimiento y defunción.

- ❖ Se deduce que, se desarrollan varios trámites ante el Departamento del Registro Civil, como el registro de nacimiento, matrimonio y defunción, la obtención de las partidas, la rectificación de dichas partidas, entre otros.



Siendo la segunda pregunta:

**¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizarse de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Porque es el más idóneo y correcto.

E2: En la búsqueda de libros manuales debe mejorarse porque hay gente que no sabe si su acta de nacimiento es ordinaria o extraordinaria.

E3: Presencial, porque se puede verificar la autenticidad de documento.

E4: Por lo que se explica de manera directa la situación del problema.

E5: Presencial porque la orientación es más clara. Virtual porque se reduciría el tiempo del trámite administrativo.

E6: Para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, transparenta la función pública y mejoran la calidad de los servicios.

- ❖ Deduciendo que, se debe realizar los trámites administrativos de manera presencial y virtual, porque es lo más idóneo y ágil que contribuiría a la reducción del tiempo de los trámites, mejorando con ello la calidad de los servicios, recalcando que hay trámites que deben ser de manera presencial, pero otros se pueden adecuar y hacer de manera virtual.

Siendo la tercera pregunta:

**¿Cree que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Sí, por la calidad del servicio al ciudadano.

E2: Sí, porque agiliza muchos trámites.

E3: Sí, porque sería más rápido y mejoraría el control de los trámites.

E4: Sí, pero de algunos de los trámites evitando dilatar tiempo y sería mucho más efectivo.

E5: Sí, porque posibilitaría la obtención de un mejor servicio, con la reducción del tiempo y costos.

E6: Sí, porque estos serían más ágiles y transparentes.

- ❖ Por lo que se deduce que, si consideran que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos, porque se realizarán más rápido, mejoraría en la calidad del servicio que se brinda y serían más transparentes.

#### **4.4. Determinar si el Gobierno Digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Para el estudio del presente objetivo se formularon tres preguntas las mismas que están en relación con las categorías y subcategorías propuestas en la matriz apriorística, siendo las siguientes:

**¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: La digitación y el escaneo de los libros de nacimiento, matrimonio y defunción.

E2: Les falta más computadoras para hacerlo más óptimo.

E3: No tenemos una optimización debido a que se sigue el protocolo presencial.

E4: Capacitación al personal del área. Equipamiento respectivo. Material adecuado. Ambiente correspondiente y adecuado.

E5: Se cuenta con un equipo responsable y preparado, se cuenta con un plan de trabajo detallado de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.

E6: Se tiene una fotocopidora, libros físicos.

- ❖ De lo que se deduce que, como herramientas para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil, es el equipamiento respectivo de la oficina, la capacitación al personal, contar con el material adecuado y tener un plan de trabajo detallado; sin embargo, consideran que se debe digitalizar y escanear los libros, así como ir cambiando el protocolo presencial, para que sean las herramientas más idóneas.

Siendo la segunda pregunta:

**¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Sí.

E2: Si virtual ahora.

E3: Presencial, debido a que hay documentos que requieren atención presencial para su verificación.

E4: El mayor contacto en Laredo es de manera presencial, toda vez que la mayoría de la población no maneja redes sociales.

E5: Mayor contacto presencial.

E6: Hay un mayor contacto presencial para realizar los trámites.

- ❖ De lo que se deduce que hay un mayor trámite presencial en el Departamento del Registro Civil del distrito de Laredo.

Siendo la tercera pregunta:

**¿Considera que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?**

Siendo las respuestas, las siguientes:

E1: Sí, por la rapidez y calidad del servicio.

E2: Si es más fácil analizar todos los documentos.

E3: Sí, porque disminuiría el tiempo de recepción de documentos.

E4: No, por cuanto muchos ciudadanos no manejan redes sociales.

E5: Sí, porque reduciría los tiempos de atención al contar con personal preparado.

E6: Sí, porque ayudaría a que se exijan menos requisitos y la atención será más rápida.

- ❖ De lo que se deduce que, si consideran que la implementación del Gobierno Digital contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil, porque serían más eficientes y eficaces.

### **Discusión:**

Para la discusión respecto al primer objetivo específico, **determinar cómo los alcances del Gobierno Digital mejoran el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Se estableció la presente pregunta, **¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?;**

obteniéndose de las respuestas dadas por los entrevistados que, si se considera que los alcances del Gobierno Digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil, debido a que se podría verificar e inscribir en tiempo real en una base de datos, brindando un mejor servicio, en breve tiempo y a un menor costo, contribuyendo a las necesidades de los ciudadanos.

De la siguiente pregunta, **¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**; deduciendo de las respuestas de los entrevistados que, se considera en parte que los alcances del Gobierno Digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil, debido a que sirve para ser más ágil la gestión, brindando un espacio de diálogo para resolver las solicitudes de los ciudadanos, promoviendo con ello el control ciudadano a fin de mejorar los servicios. Adicional a ello, se promueve a mantener un personal capacitado con las necesidades de la población.

Asimismo, con la pregunta, **¿Considera usted que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**, obteniéndose como resultado que los entrevistados, si consideran que los alcances del Gobierno Digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil, porque fortalece a la entidad y promueve la participación ciudadana a fin de evitar la corrupción mediante la implementación del uso de nuevas tecnologías de la información.

Comparándose la información obtenida con (Zarela, 2019), quien en su trabajo de investigación analizó la relación entre el GE y la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima, concluyendo que existe una relación por parte del GE con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima; en la que recomendó la habilitación del acceso a internet y se capacite al personal del RENIEC de Lima. Por lo que se podría inferir que los alcances del Gobierno Digital, mejorarán la gestión de la

Procuraduría Pública del RENIEC, por lo que se recomienda habilitar el acceso a internet y mayor capacitación.

Asimismo, (Barragán, 2019) en su investigación sobre los componentes que inciden en acoger al GE y promueven la participación ciudadana y la transparencia en la administración pública local de Ecuador; concluyendo que la población está dispuesta a usar a las TIC y al gobierno electrónico, a fin de tener una buena relación de colaboración ciudadana y de transparencia por parte la administración pública local; teniendo como componentes que inciden, el uso, la utilidad, la intención de uso, la colaboración ciudadana y la transparencia. Por lo que, se deduce que el Gobierno Digital mejora la administración pública local de Ecuador, debido a que promueve la participación ciudadana y contribuye a la transparencia.

De igual manera se compara con lo señalado por (Bonilla & Fernandez, 2019), quienes indican que los alcances del GD, mejora la competitividad, debido a que convierte a las entidades públicas en instituciones accesibles a la población, ya que se podrán comunicar a través de las herramientas digitales; vuelve más proactivas a las instituciones públicas y logra que la población participe de manera conjunta mediante los medios digitales en la implementación de la administración pública; y contribuye a la innovación, ya que permite la interacción entre las entidades públicas y la población de cualquier manera mediante el empleo de las TIC. Lo que va de acorde con lo señalado por la presente investigación, en la que se determinó de acuerdo a las respuestas de los entrevistados que los alcances del Gobierno Digital mejoran DRCMDL.

Por lo que, se podría señalar que, de las entrevistas, antecedentes y doctrina, se logró determinar que los alcances del Gobierno Digital mejoran al DRCMDL contribuyendo a los servicios al ciudadano, la participación ciudadana y la transparencia; siendo importante que se siga implementando el Gobierno Digital en la MDL.

Para la discusión respecto al segundo objetivo específico, **evaluar el desarrollo y proceso del Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Se consideró la siguiente pregunta, **¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?;** obteniendo de las respuestas dadas por los entrevistados que, a menudo si se requiere realizar trámites virtuales en el Departamento del Registro Civil, por lo que la mayoría opina que sí deberían ser los trámites virtuales, como para solicitar una partida de nacimiento entre otros, sin embargo, en los trámites que se requiera la firma en un acta, debería mantenerse presencial. Señalando que de manera virtual pueden encontrar información de algunos trámites que se realizan de manera presencial.

De igual manera, se consideró la pregunta **¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?,** obteniendo como conclusión de las respuestas que, la difusión de la información se realiza de ambas formas, de manera virtual y presencial, señalando que la difusión virtual ayuda a realizar un mayor contacto con los ciudadanos.

Finalmente, se consideró la siguiente pregunta **¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?;** deduciéndose de las respuestas de los entrevistados que, no existe una guía para realizar los trámites del Departamento de Registro Civil, ni en la página web y redes sociales, por lo que, si se considera necesario que haya una; sin embargo, lo que sí hay es la indicación de los trámites que se realizan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo de manera presencial.

En concordancia lo señalado por (Manríquez, 2019) en su investigación, en la cual estudió la implementación del uso de las tecnologías en la administración pública ha mejorado la relación de las entidades públicas y la población en general, mediante el empleo de las páginas web. Concluyendo que se ha comprobado que a través de los portales web los gobiernos locales solo utilizan las TIC para realizar una comunicación de emisor a receptor con la población, debido a que solo se brinda información respecto a la administración pública, y no existe una comunicación directa a través de los medios tecnológicos, entre los gobiernos locales y la población, por ello el autor consideró que no se ha realizado un adecuado uso de la tecnología con los portales web; además, se comprobó que mayormente la comunicación que existe por parte de los gobiernos locales y la población se efectúa por medio de la redes sociales, en donde se conversa primordialmente solicitando orientación en los trámites y servicios que se brinda, sin embargo, aún está pendiente mejorar, pues falta una guía a la población para mejorar la comunicación a fin de lograr una innovación en la organización, colaboración y toma de decisiones de los gobiernos locales; por lo que, en la presente investigación se propusieron premisas básicas, a fin de mejorar y orientar respecto a la utilización de los portales web de los gobiernos locales. Con lo que se puede señalar que el desarrollo y proceso del Gobierno Digital no es completamente eficaz y eficiente, debido a que hay aspectos que se deben mejorar por ello se proponen premisas para lograrlo.

Asimismo, en concordancia con (Criado & Gil, 2013), quienes señalan las tendencias del GD son: crear portales para la prestación de servicios públicos electrónicos, estando orientados a expandir la capacidad electrónica de las administraciones públicas para interactuar con los ciudadanos; proporcionando información sobre los procedimientos administrativos, incluso ofreciendo la posibilidad de la realización de manera virtual. Tener redes sociales en las entidades públicas, considerando que varios países ya están utilizando las redes sociales, como el Facebook, YouTube, entre otras y tecnologías sociales; por lo que, ahora varios gobiernos y entidades públicas están empleando estas herramientas para



afrontar y generar las expectativas que requiere la sociedad. Proyecta un gobierno abierto y transparencia administrativa, ya que ayuda a implementar, así como mejorar la rendición de cuentas por parte del sector público a través de los medios electrónicos o digitales. Aspectos que contribuye al desarrollo y proceso del Gobierno Digital en las entidades públicas.

Guardando relación con lo que señalan (Villoria & Ramírez, 2013), en la teoría política, que indica que se desarrollan estudios para analizar a las TIC, debido a que contribuyen en las diferentes formas que se utilizan en las administraciones, reforzando su legitimación y ayudando a que se adapten al proceso de cambio; centrándose en mostrar cómo se mejora a la administración pública, legitimando los procesos y resultados.

Por lo que, se podría señalar que, de las entrevistas, antecedentes y doctrina, se evaluó que el desarrollo y proceso del Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo aún es lento, por lo que debe seguir implementándose, debido a que se identificó que no hay trámites virtuales, sin embargo, hay una difusión de los trámites que se realizan de manera presencial a través del Facebook de la Municipalidad, siendo esta difusión tanto presencial como virtual.

Para la discusión respecto al tercer objetivo específico, **revisar los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Se considero la siguiente pregunta **¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**; deduciéndose de las respuestas de los entrevistados que, se desarrollan varios trámites ante el Departamento del Registro Civil, como el registro de nacimiento, matrimonio y defunción, la obtención de las partidas, la rectificación de dichas partidas, entre otros.

Se consideró la pregunta **¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizarse de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de**

**Laredo, 2021?**; deduciendo como respuestas de los entrevistados que, se debe realizar los trámites administrativos de manera presencial y virtual, porque es lo más idóneo y ágil que contribuiría a la reducción del tiempo de los trámites, mejorando con ello la calidad de los servicios, recalcando que hay trámites que deben ser de manera presencial, pero otros se pueden adecuar y hacer de manera virtual.

Se consideró la siguiente pregunta **¿Cree que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?**; deduciendo como respuestas de los entrevistados que, si consideran que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos, porque se realizarán más rápido, mejoraría en la calidad del servicio que se brinda y serían más transparentes.

Con relación al antecedente internacional de (Manríquez, 2019) quien desarrolló en su investigación, como la implementación del uso de las tecnologías en la administración pública ha mejorado la relación de las entidades públicas y la población en general, mediante el empleo de las páginas web. Llegando a la conclusión, que se ha comprobado que a través de los portales web los gobiernos locales solo utilizan las TIC para realizar una comunicación de emisor a receptor con la población, debido a que solo se brinda información respecto a la administración pública, y no existe una comunicación directa a través de los medios tecnológicos, entre los gobiernos locales y la población, por ello el autor consideró que no se ha realizado un adecuado uso de la tecnología con los portales web; además, se comprobó que mayormente la comunicación que existe por parte de los gobiernos locales y la población se efectúa por medio de la redes sociales, en donde se conversa primordialmente solicitando orientación en los trámites y servicios que se brinda, sin embargo, aún está pendiente mejorar, pues falta una guía a la población para mejorar la comunicación a fin de lograr una innovación en la organización, colaboración y toma de decisiones de los

gobiernos locales; por lo que, en la presente investigación se propusieron seis premisas básicas, a fin de mejorar y orientar respecto a la utilización de los portales web de los gobiernos locales, siendo estas la accesibilidad, información de calidad, herramientas de comunicación, trámites y servicios, promoción de la participación y elementos de seguridad. De lo que se deduce que, los trámites administrativos desarrollados con el empleo del Gobierno Digital, contribuirían a mejorar la relación de las entidades públicas y la población en general, mediante el empleo de las páginas web.

De igual manera, se relaciona con lo señalado por (Martínez, 2017), quien indica que el GD en el ámbito municipal es muy relevante, pues se pretende contribuir con los gobiernos locales, promoviendo un cambio con la inclusión de herramientas tecnológicas, internet e innovación en la administración pública, mejorando con ello, el desarrollo de las sociedades más democráticas y participativas, con la finalidad de lograr que las instituciones satisfagan cabalmente las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Pues los trámites administrativos al ser digitales, contribuirían a la mejora del gobierno local. Por eso es indispensable, que los trámites administrativos que se desarrollan en la municipalidad deben estar enfocados en ser eficaces, eficientes y en contar con la participación ciudadana con la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos y a la gestión administrativa. (Díaz, 2017) Debiéndose optimizar los trámites administrativos a fin de lograr una automatización y una actividad instantánea con el empleo de la TIC; simplificar los trámites administrativos con el empleo de la TIC, a fin de acelerar exponencialmente interacciones, tareas, generaciones de documentos, por medio de la automatización y de la actividad predictiva. (Muñoz, 2020) Asimismo, mejorar la participación ciudadana empleando la TIC, para que haya una participación plena y efectiva, brindando a la población una información completa, adecuada, oportuna y veraz. (Spano, 2016)

Por lo que, se podría señalar que, de las entrevistas, antecedentes y doctrina, se deduce que los trámites administrativos que se realicen de manera digital contribuirían al desarrollo de la institución que los emplea; sin

embargo de la revisión de los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, se deduce que solo se realizan de manera presencial, por lo que es importante que se empiecen a implementar trámites de manera virtual a través del Gobierno Digital, para que los trámites puedan ser más eficaces, eficientes, contando con la participación ciudadana como la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos y a la gestión administrativa.

Para la discusión respecto al cuarto objetivo específico, **determinar si el Gobierno Digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.**

Se consideró la siguiente pregunta **¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?**; deduciendo como respuestas de los entrevistados que, como herramientas para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil, es el equipamiento respectivo de la oficina, la capacitación al personal, contar con el material adecuado y tener un plan de trabajo detallado; sin embargo, consideran que se debe digitalizar y escanear los libros, así como ir cambiando el protocolo presencial, para que sean las herramientas más idóneas.

Considerándose la pregunta **¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?**; deduciendo como respuestas de los entrevistados que, hay un mayor trámite presencial, debido a que hay documentos que se deber verificar y obtener de esa manera.

Por último, se consideró la pregunta **¿Considera que mediante la implementación del Gobierno Digital se contribuiría a la optimización y**

**simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?;** deduciendo como respuestas de los entrevistados que, si consideran que la implementación del Gobierno Digital contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil, porque serían más eficientes y eficaces.

En concordancia con la investigación que realizó (Simón, 2018), en la cual se determinó los factores que hay en el GE y como han influenciado en la gestión pública que desarrolla la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016. Llegando a la conclusión, que existe una significativa influencia por parte del GE con la gestión pública de la Municipalidad, la cual depende de factores externos, internos y relacionales, por lo que se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad, realizar acciones encaminadas a contribuir a la eficiencia y eficacia del servicio a la población empleando las TIC. De lo que se deduce, que el Gobierno Digital favorece a la gestión pública que desarrolla la Municipalidad, lo que contribuye a la optimización y simplificación de los trámites administrativos que se desarrollan en ella.

Asimismo, según (Muñoz, 2020) y (Spano, 2016), señalan que para optimizar los trámites administrativos y lograr una automatización se deben realizar actividades instantáneas con el empleo de la TIC; además con la implementación de las TIC, se puede simplificar los trámites administrativos logrando acelerar exponencialmente interacciones, tareas, generaciones de documentos, por medio de la automatización y de la actividad predictiva. Mejorando la participación ciudadana empleando la TIC, para que haya una participación plena y efectiva, brindando a la población una información completa, adecuada, oportuna y veraz.

Guardado relación además, con lo señala (Díaz, 2016) en la teoría referente a la nueva gestión pública, en la que se tiene por finalidad orientar a los administrativos, como a sus asesores, al cumplimiento de las metas como de los objetivos plasmados, guardando relación a las políticas públicas existentes, debido a que se persigue que las instituciones públicas tengan

una administración eficiente y eficaz, satisfaciendo las verdaderas necesidades de la población, impulsando un progreso constante en los servicios para que sean calidad. Radicando esta teoría principalmente en la búsqueda de la optimización y simplificación de los trámites administrativos, mediante varias medidas, entre ellas el empleo de la tecnología de la información, a través del Gobierno Digital.

Por lo que, de las entrevistas, antecedentes y doctrina, se determinó que el Gobierno Digital si favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del DRCMDL, ya que busca que los trámites administrativos que se desarrollen sean más eficaces y eficientes.

Considerando lo analizado en los párrafos precedentes, se puede señalar que se logró determinar que, la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del DRCMDL, ya que los alcances del Gobierno Digital contribuyen a los servicios al ciudadano, la participación ciudadana y la transparencia en el DRCMDL. Por eso, el desarrollo y proceso del GD en el Departamento del Registro Civil de la MDL, debe agilizarse, debido a que solo hay una difusión virtual de los trámites que se realizan de manera presencial a través del Facebook de la Municipalidad, siendo importante que los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la MDL, se empiecen a implementar de manera virtual a través del Gobierno Digital, pues así, se favorece la optimización y simplificación en los trámites, logrando que sean más eficaces, eficientes, contando con la participación ciudadana, con la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos y a la gestión administrativa.

## V. CONCLUSIONES

1. La implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021, porque los alcances del GD ayudan a mejorar la gestión del Departamento del Registro Civil, logrando optimizar, simplificar y acelerar los trámites administrativos realizados en el Departamento en mención.
2. Se determinó que los alcances del Gobierno Digital mejoran el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; contribuyendo en los servicios al ciudadano, en la participación ciudadana y en la transparencia de los trámites administrativos, por ello, es indispensable que se vaya implementando de una manera más progresiva.
3. Se evaluó que el desarrollo y proceso del Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021, debe seguir implementándose, debido a que se identificó que no hay trámites virtuales, sin embargo, hay una difusión de los trámites que se realizan de manera presencial a través del Facebook de la Municipalidad, siendo esta difusión tanto presencial como virtual.
4. Se revisó los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; los cuales solo se realizan de manera presencial, por lo que es importante que se empiecen a implementar trámites de manera virtual a través del Gobierno Digital.
5. Se determinó que el Gobierno Digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado que, contribuyen a que haya un mayor contacto con los ciudadanos y los trámites administrativos sean más eficientes y eficaces.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Laredo, para que realice una implementación completa del GD, no solo manteniéndose en brindar información a través de medios digitales, si no, empezando a realizar un estudio para determinar que trámites se pueden realizar de manera virtual y cuales se deberían de mantener de manera presencial, o emplear una manera mixta de desarrollar.
2. Al señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Laredo, para que realice capacitaciones referentes al Gobierno Digital en el Departamento del Registro de Estado Civil de la Municipalidad, a fin de poder realizar un cambio y se implementen trámites virtuales o un trámite mixto, que involucre un desarrollo digital y presencial.
3. A la jefa del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad, a fin de que elabore guías referentes a que consultas y/o trámites se podrían realizar de manera virtual y cuales se requiere que sean presenciales, las cuales deben ser difundidas por todos los medios posibles, a fin de generar un mayor conocimiento a los trámites que pueden realizar los ciudadanos.
4. A los registradores civiles del RENIEC, debido a que ellos ya manejan una expedición de actas de manera digital, por lo que considero que deberían apoyar y brindar la información y/o autorizaciones a las municipalidades a fin de que digitalicen sus actas y así todas las personas puedan acceder a ellas por un medio digital.



## REFERENCIAS

- Agama, G. (2017). *Percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz*. 2016. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11934/agama\\_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11934/agama_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, A. (2020). *Pasión por el Derecho*. Retrieved from <https://lpderecho.pe/el-procedimiento-administrativo-concepto-sujetos-estructura-y-tipos/>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Retrieved from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Binimelis, H. (2017). *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- Bonilla, P., & Fernandez, L. (2019). *Manual del Gobierno Digital*. Retrieved from [https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473\\_recurso\\_1.pdf](https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf)
- Creative Commons. (S.f.). *Colombia con las herramientas para un gobierno en línea incluyente*. Retrieved from <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14189/1/COLOMBIA%20CON%20LAS%20HERRAMIENTAS%20PARA%20UN%20GOBIERNO%20EN%20L%C3%8DNEA%20INCLUYENTE...pdf>
- Criado, I., & Gil, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001)

- DECRETO SUPREMO N° 015-98-PCM. (1998). Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil .  
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogei/SINADEF/DS-015-98-PCM.pdf.
- Defensoría del Pueblo. (2015). *Resolución Administrativa N° 030-2015/DP-PAD*. Retrieved from <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/RA-030-2015-DP-PAD.pdf>
- Díaz, A. (2017). *Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas*. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792017000200341](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341)
- Díaz, C. (2016). *Gestión estratégica y calidad desafíos de la Gestión Pública para la gobernanza*. Retrieved from <http://eprints.uanl.mx/10271/1/Revisado%20Administraci%C3%B3n%20final3.pdf>
- Dieguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Retrieved from <https://www.cippe.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Duarte, G. (2017, noviembre 13). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL PERÚ*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe\\_tematico\\_Gobierno\\_Electronico\\_y\\_TIC\\_FINAL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)
- El RENIEC. (2015). *Registro Civil Bilingüe: El RENIEC al rescate de la lengua Jaqaru*. Retrieved from [CAPÍTULO IV - EL REGISTRO CIVIL: https://issuu.com/juliot23/docs/registro\\_civil\\_bilingue\\_-castellano](https://issuu.com/juliot23/docs/registro_civil_bilingue_-castellano)
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicos y métodos cualitativos para la investigación científica*. Retrieved from

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Esparza, R. (2010). *Manual de Prácticas Exitosas para el Registro Civil*. Retrieved from Prácticas exitosas identificadas en la Región (Colombia): [https://www.oas.org/es/sap/docs/puica/Manual\\_Buenas\\_Practicas\\_RegCivil.pdf](https://www.oas.org/es/sap/docs/puica/Manual_Buenas_Practicas_RegCivil.pdf)

Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística. (2015). *Procedimiento Administrativo*. Retrieved from [https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_423/elem\\_9081/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9081/definicion.html)

García, R. (2013). *Paradigmas interpretativo y sociocrítico*. Retrieved from <https://es.slideshare.net/rociogarciarr/paradigmas-interpretativo-y-sociocrítico>

Hernández, C. (2016). *Análisis del discurso en programas de la administración pública federal del sexenio del Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León al sexenio del Lic. Vicente Fox Quesada*. Retrieved from <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41215/TESIS,+AN%C1LISIS+DEL+DISCURSO+EN+PROGRAMAS+DE+LA+ADMINISTRACI%D3N.pdf;jsessionid=CF7CAFF18A940221C4E3E925D82D7DCD?sequence=1>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.

INEI. (2019). *La Libertad*. Retrieved from [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1653/cuadros/laliber/laliber.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1653/cuadros/laliber/laliber.pdf)

Ley N° 26497. (1995). Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/TransparenciaAdministrativaInfoGnral.jsp?idInformacion=41>.

Loyola, C. (2015). *EJERCICIO: Registro Civil en el Perú*. Retrieved from Obtáculos para cobertura registro de eventos vitales:

<https://unstats.un.org/unsd/demographic/meetings/wshops/Chile/2015/docs/Session16-Peru.pdf>

Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales de México*. Retrieved from <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*". Retrieved from [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestria\\_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1)

Muñoz, R. (2020). *Las TICS en la Administración pública La inteligencia artificial ante una perspectiva de derechos*. Retrieved from [http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a\\_20200708\\_05.pdf](http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20200708_05.pdf)

Naser, A. (S. f). *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*. Retrieved from [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)

Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Retrieved from <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

OECD/ Inter-American Development Bank. (2016). *Gobierno Digital*. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264259027-15-es.pdf?expires=1621269549&id=id&accname=guest&checksum=077A60F7DE7E88D5936AF86880442445>

Organización de los Estados Americanos. (S. f). *Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Americas*. Retrieved from <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%ABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

- Ortega, F. (2017). *El registro civil e identificación en la región y el mundo\**. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6273225>
- Paez, A. (2011). *El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica*. Retrieved from <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (S.f.). *GOBIERNO ELECTRONICO*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9D52A119A54142D105257C27002526F2/\\$FILE/Rafael\\_Muente.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9D52A119A54142D105257C27002526F2/$FILE/Rafael_Muente.pdf)
- Quispe, R. (2016). *VULNERACIÓN AL DERECHO DE IDENTIDAD POR ACTAS DE NACIMIENTO CON ERRORES Y OMISIONES, EN OFICINA DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL DE MUNICIPALIDAD DE PUNO-AÑOS 2003 AL 2005*. Retrieved from [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2845/Quispe\\_Yanarico\\_Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2845/Quispe_Yanarico_Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RENIEC. (2014). *Postulación al reconocimiento a la gestión de proyecto de mejora 2014*. Retrieved from [http://www.cdi.org.pe/pdf/PNC\\_2014/RENIEC%20-PROCESAMIENTO%20DE%20REGISTROS%20CIVILES%20CON%20MICROFORMAS%20DIGITALES.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/PNC_2014/RENIEC%20-PROCESAMIENTO%20DE%20REGISTROS%20CIVILES%20CON%20MICROFORMAS%20DIGITALES.pdf)
- RENIEC. (2016). *MÁS DE MIL MUNICIPALIDADES AUTOMATIZAN SU REGISTRO CIVIL - RENIEC les proporciona sistema de registro en línea*. Retrieved from <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=00001146>
- RENIEC. (2020). *Listado de Oficinas de Registros de Estado Civil Automatizadas - Registros en Línea*. Retrieved from <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/agencia/ofiyafiliadas.html>
- Revista Espacios. (2017). *Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar*. Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>

- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA*. Retrieved from <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2017). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Retrieved from [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Soler, P., & Enrique, A. (2012, Noviembre). *Reflexion sobre el rigor científico en la investigación cualitativa*. Retrieved from [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=3898&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=9&docId=GALE%7CA410139371&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pag](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=3898&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=9&docId=GALE%7CA410139371&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pag)
- Spano, P. (2016). *EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA DE LA GESTION PÚBLICA EN EL MARCO DE LA TEORÍA DEL BUENO GOBIERNO Y LA BUENA ADMINISTRACION*. Retrieved from [file:///C:/Users/m/Downloads/6071-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16729-1-10-20161206%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/m/Downloads/6071-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16729-1-10-20161206%20(3).pdf)
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política*. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003)

Zarela, I. (2019). *APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL RENIEC.* Retrieved from <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexo 4

### Matriz de categorización apriorística

<b>Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</b>						
<b>Ámbito temático</b>	<b>Problema</b>	<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categoría</b>	<b>Subcategorías</b>
<b>Es el GD en las OREC de las municipalidades, específicamente el GD en el DRCMDL.</b>	La problemática surge por la falta de integración de acercos documental de las Oficinas de Registros de Estado Civil - OREC de las municipalidades, al no encontrarse interconectadas al RENIEC, y las OREC de las Municipalidades que, a pesar de estar interconectadas	¿De qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	Determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.	O <sub>1</sub> : Determinar cómo los alcances del gobierno digital mejoran el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. O <sub>2</sub> : Evaluar el desarrollo y proceso del gobierno digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad	- Gobierno Digital	- Alcances del gobierno digital - Desarrollo y proceso del gobierno digital
					- La gestión del Registro Civil	- Trámite administrativo - Optimización y Simplificación del Trámite



	<p>con el RENIEC, no tienen todas sus partidas digitalizadas, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Laredo.</p>			<p>Distrital de Laredo, 2021.  O3: Revisar los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.  O4: Determinar si el gobierno digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Tabla 02

<b>Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Subcategorías</b>	
<b>Gobierno Digital</b>	Según (Naser, S. f), el gobierno digital trata de innovar continuamente los servicios, contribuyendo a la participación ciudadana, transformando la forma de gobernar con el empleo de tecnología, internet y los medios de comunicación.	Dirigido al Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, para realizar la implementación del gobierno digital, permitiendo analizar mediante entrevistas, las categorías, relacionadas a los alcances del gobierno digital y, el desarrollo y proceso del gobierno digital en la gestión que realiza el departamento del Registro Civil de la Municipalidad de Laredo, por lo que se entrevistará a tres (03) trabajadores de dicho departamento y tres (03) expertos en gobierno digital de dicha Municipalidad, realizando en dicha entrevista 6 preguntas abiertas y cerradas.	Alcances del gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios al ciudadano.</li> <li>- La participación ciudadana.</li> <li>- La transparencia.</li> </ul>
			Desarrollo y proceso del gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites administrativos virtuales</li> <li>- Se brinda y realiza la difusión de información de manera virtual.</li> <li>- Los trámites del registro civil se encuentran en la página web y redes sociales de la municipalidad distrital de Laredo.</li> </ul>
<b>Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Subcategorías</b>	
<b>La gestión del Registro Civil</b>	Según la (Defensoría del Pueblo, 2015), la gestión del Registro Civil, busca la mejora de los trámites administrativos que se desarrollan frente a un organismo público, encargados de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas físicas, así como otros que las leyes le encomienden.	La gestión del Departamento de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, relacionado a como contribuye la implementación del gobierno digital, se realizará a través de entrevistas se va analizar las categorías, referentes a los trámites administrativos y a la optimización y simplificaciones de los trámites administrativos, por lo que se entrevistará a tres (03) trabajadores de dicho departamento y tres (03) expertos en gobierno digital de dicha Municipalidad, realizando en dicha entrevista 6 preguntas abiertas y cerradas.	Trámite administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites que se desarrollan en el departamento del Registro Civil de la municipalidad distrital de Laredo</li> <li>- Los trámites administrativos de manera presencial y virtual.</li> </ul>
			Optimización y Simplificación del Trámite	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas empleadas para la optimización y simplificación administrativa.</li> <li>- Mayor contacto presencial o tecnológico.</li> </ul>

## Anexo 5

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de EDUCACIÓN como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	Zabaleta Carrillo Giorgie Raúl
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Derecho
<b>Área de experiencia profesional:</b>	Administración Pública
<b>Institución donde labora:</b>	SUNAT
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

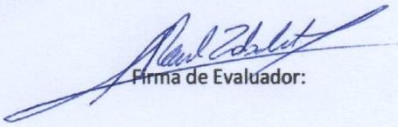
- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	
<b>CLARIDAD</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
<b>COHERENCIA</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021**

CATEGORIA: Gobierno Digital								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Alcances del gobierno digital	1.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	2.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	3.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
Desarrollo y proceso del gobierno digital	4.- ¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?	x		x		x		
	5.- ¿De qué manera se brinda y realiza la difusión de información de manera virtual el Departamento de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?		x	x		x		Difusión seria de manera virtual y/o presencial o impresa. En la áreas de atención por ejemplo
	6.- ¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?	x		x		x		

CATEGORIA: La Gestión del Registro Civil								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Trámite administrativo	7.- ¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	8.- ¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizar de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	9.- ¿Cree que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		
Optimización y Simplificación del Trámite	10.- ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?	x		x		x		
	11.- ¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	12.- ¿Considera que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		

  
 Firma de Evaluador:

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de EDUCACIÓN como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	José Manuel Cubas Vargas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Contador Público
<b>Área de experiencia profesional:</b>	Gerente Municipal
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad Distrital de Florencia de Mora
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	
<b>CLARIDAD</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
<b>COHERENCIA</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021**

CATEGORIA: Gobierno Digital								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Alcances del gobierno digital	1.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	2.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	3.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
Desarrollo y proceso del gobierno digital	4.- ¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?	x		x		x		
	5.- ¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?	x		x		x		
	6.- ¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?	x		x		x		

CATEGORIA: La Gestión del Registro Civil								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Trámite administrativo	7.- ¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	8.- ¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizarse de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	9.- ¿Cree que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		
Optimización y Simplificación del Trámite	10.- ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?	x		x		x		
	11.- ¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	12.- ¿Considera que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		



Firma de Evaluador



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de EDUCACIÓN como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	YIDER HELI VARGAS ALVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de Formación académica:	ADMINISTRACIÓN	
Área de experiencia profesional:	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO HERRERA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.


Categoría	
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2021**

CATEGORIA: Gobierno Digital								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Alcances del gobierno digital	1.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	2.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	3.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
Desarrollo y proceso del gobierno digital	4.- ¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?	x		x		x		
	5.- ¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?	x		x		x		
	6.- ¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?	x		x		x		

CATEGORIA: La Gestión del Registro Civil								
Subcategoría	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Trámite administrativo	7.- ¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	8.- ¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizar de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	9.- ¿Cree que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		
Optimización y Simplificación del Trámite	10.- ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?	x		x		x		
	11.- ¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?	x		x		x		
	12.- ¿Considera que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?	x		x		x		

Firma de Evaluador


 Municipalidad Distrital de Laredo  
 Gerencia de Registro Civil y Catastro  
 Ms. Vida Argas Alva  
 Gerente

## **Anexo 6**

### **Entrevista referente al Gobierno Digital en el departamento de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021**

La presente entrevista tiene como finalidad, determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

#### **Alcances del gobierno digital**

1.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

2.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

3.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

#### **Desarrollo y proceso del gobierno digital**

4.- ¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?

5.- ¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?

6.- ¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?

### **Trámite administrativo**

7.- ¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

8.- ¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizarse de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

9.- ¿Cree que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?

### **Optimización y Simplificación del Trámite**

10.- ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?

11.- ¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

12.- ¿Considera que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?

## Anexo 7

### Sistematización de la Información

#### Entrevista referente al Gobierno Digital en el departamento de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

La presente entrevista tiene como finalidad, determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

E1	Paula Doroti Vidaurri
	Asistente del Registro Civil
E2	Harry Vizconde Cipriani
	Asistente del Registro Civil
E3	Gladys Amalía Azabache Moreno
	Jefe del Registro Civil
E4	José Baltazar González Mercado
	Jefe de Planificación y Presupuesto
E5	Leoncio Claver Casanova Gutierrez
	Gerente de Administración Tributaria
E6	Olver Alexis Vilca Polo
	Ejecutor Coactivo

#### Alcances del gobierno digital

1.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	Si considero que los alcances del gobierno digital mejoran los servicios al ciudadano en la gestión del Registro Civil.
E2	Si es bueno en los alcances sobre esta gestión.

E3	Si, debido a que en la plataforma de registro en línea se puede verificar e inscribir en tiempo real con una base de datos a nivel nacional con RENIEC.
E4	En cierta manera sobre todo para la emisión de partidas, inscripción, pero no para los trámites administrativos de rectificación de inscripción.
E5	Si, porque posibilita un mejor servicio, con deducción de tiempo y costos.
E6	Si, porque ayuda a optimizar la capacidad de respuesta, en cuento a las necesidades de los ciudadanos que solicitan partidas.

2.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	No considero que los alcances del gobierno digital mejoran la participación ciudadana de la gestión del Registro Civil.
E2	Sí, depende de qué y cuál es la interpretación de los alcances, pero es bueno para hacerlo más ágil a la gestión.
E3	No mejoran la participación como tal, pero si promueven que el gobierno distrital mantenga mejor capacitado al personal en labores en la oficina de Registros Civiles.
E4	No, toda vez que no existe la interrelación entre los ciudadanos y el personal municipal.
E5	Sí, brindaría nuevos espacios de diálogo, fomentaría el control ciudadano.
E6	Si, porque ayuda a resolver las peticiones de los ciudadanos, mejorando los servicios e información ofrecida.

3.- ¿Considera usted que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia en la gestión del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	Si considero que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia de la gestión del Registro Civil
E2	Si considero que los alcances del gobierno digital mejoran la transparencia de la gestión del Registro Civil
E3	Sí, debido a que en cualquier momento se puede generar un reporte de inscripción en el sistema.
E4	Relativamente que si, por su rapidez.
E5	Sí, fortalecería la transparencia de las entidades públicas.
E6	Sí, porque fomenta la participación ciudadana en los asuntos públicos y a combatir a la corrupción a partir del uso de nuevas tecnologías de la información.

#### **Desarrollo y proceso del gobierno digital**

4.- ¿Ha requerido realizar algún trámite administrativo virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Considera que los trámites administrativos deben ser virtuales?

E1	Sí. Si considero que algunos deberían ser virtuales.
E2	No lo he utilizado y si considero que debería ser virtuales
E3	No, debido a que para los trámites en la oficina de registros civiles se deben realizar presencialmente ya que se firman actas, asimismo verifican la autenticidad de la documentación presentado para los diferentes trámites.
E4	No he requerido, pero los trámites deberían ser como solicitud de partidas, solicitud de matrimonios.
E5	Sí, considero que los trámites administrativos deben ser virtuales
E6	Sí, pero no fue posible debido a que no cuenta con trámite virtual y no puede obtener mi partida de nacimiento. En tal sentido considero que



	debe implementarse un procedimiento virtual para que sea más ágil la obtención de una partida de nacimiento u otro.
--	---

5.- ¿De qué manera, virtual y/o presencial, se brinda y realiza la difusión de información en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?

E1	La difusión se realiza de las dos formas, virtual y presencial.
E2	En los matrimonios debe ser más presencial.
E3	Se realiza con publicaciones en el Facebook, periódico mural en la Municipalidad de Laredo y perifoneo. Si mientras las mencionadas se realicen con tiempo.
E4	Se realiza solo en la página de la Municipalidad de Laredo y considero que su difusión debería de ser mediante varios medios de difusión.
E5	Virtual, si porque hay una mayor amplitud de difusión a través de las redes sociales y pagina web de la municipalidad.
E6	La difusión de información se realiza de manera presencial, no siendo la más idónea, porque dificulta y demora el trámite.

6.- ¿Hay alguna guía para realizar los trámites en el Departamento de Registro Civil en la página web y redes sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Cree que es la más idónea?

E1	No existe guía en la totalidad, en las redes sociales. Yo creo que debe siempre brindarse de las dos formas presencial y virtual.
E2	Al menos no he visto o no lo he utilizado.
E3	En las paginas mencionadas, perfilan el trámite sin embargo la ejecución es presencial.
E4	No existe y si se requiere dichas guías.
E5	Redes sociales de la municipalidad.

E6	No hay ninguna guía en la página web ni redes sociales, siendo necesario su difusión a través de la web el cual presente de manera ordenada toda la información, servicios y trámites especificado por temas y necesidades del usuario.
----	---

### **Trámite administrativo**

7.- ¿Mencione que trámites administrativos se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	Registros de inscripción de nacimiento, matrimonio y defunción, entre otro más.
E2	Hay muchos, pero algunos ellos son: búsqueda del certificado de soltería y búsqueda de libros de actas de nacimiento.
E3	Registro de actas de nacimiento y defunción. Registro de actas de matrimonio. Disolución de matrimonio administrativa, judicial y notarial. Rectificaciones administrativas de actas. Rectificaciones judiciales y notariales de actas.
E4	Inscripción de nacimiento, matrimonio civil, inscripción de defunción y rectificación administrativa.
E5	Celebración matrimonio civil, rectificación administrativa de actas. Dispensa publicación de edicto matrimonial. Inscripción de matrimonio por peligro de muerte, de peruanos en el extranjero. Inscripción de nacimientos, extemporánea de nacimiento. Inscripción reconocimiento de paternidad o maternidad, adopción, otros.
E6	Obtención de actas de matrimonio, nacimiento y defunción.

8.- ¿Por qué considera que los trámites administrativos se deben realizarse de manera presencial y virtual en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	Porque es el más idóneo y correcto.
E2	En la búsqueda de libros manuales, se debe implementar para ser buscados de una mejor manera, porque hay gente que no sabe si su acta de nacimiento es ordinaria o extraordinaria.
E3	Presencial, porque se puede verificar la autenticidad de documento.
E4	Por lo que se explica de manera directa la situación del problema.
E5	Presencial porque la orientación es más clara. Virtual porque se reduciría el tiempo del trámite administrativo.
E6	Para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, transparenta la función pública y mejoran la calidad de los servicios.

9.- ¿Cree que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a mejorar los trámites administrativos que se desarrollan en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?

E1	Sí, por la calidad del servicio al ciudadano.
E2	Sí, porque agiliza muchos trámites.
E3	Sí, porque sería más rápido y mejoraría el control de los trámites.
E4	Sí, pero de algunos de los trámites, evitando dilatar tiempo y sería mucho más efectivo.
E5	Sí, porque posibilitaría la obtención de un mejor servicio, con la reducción del tiempo y costos.
E6	Sí, porque estos serían más ágiles y transparentes.

### **Optimización y Simplificación del Trámite**

10.- ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? ¿Considera que son las más idóneas?

E1	La digitación y el escaneo de los libros de nacimiento, matrimonio y defunción.
E2	Les falta más computadoras para hacerlo más óptimo.
E3	No tenemos una optimización debido a que se sigue el protocolo presencial.
E4	Capacitación al personal del área. Equipamiento respectivo. Material adecuado. Ambiente correspondiente y adecuado.
E5	Se cuenta con un equipo responsable y preparado, se cuenta con un plan de trabajo detallado de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.
E6	Se tiene una fotocopidora, libros físicos.

11.- ¿Hay un mayor contacto presencial o virtual para realizar los trámites administrativo en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

E1	Si.
E2	Si virtual ahora.
E3	Presencial, debido a que hay documentos que requieren atención presencial para su verificación.
E4	El mayor contacto en Laredo es de manera presencial, toda vez que la mayoría de la población no maneja redes sociales.
E5	Mayor contacto presencial.

E6	Hay un mayor contacto presencial para realizar los trámites.
----	--

12.- ¿Considera que mediante la implementación del gobierno digital se contribuiría a la optimización y simplificación administrativa de los trámites administrativos en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021? Si o No ¿Por qué?

E1	Sí, por la rapidez y calidad del servicio.
E2	Si es más fácil analizar todos los documentos.
E3	Sí, porque disminuiría el tiempo de recepción de documentos.
E4	No, por cuanto muchos ciudadanos no manejan redes sociales.
E5	Sí, porque reduciría los tiempos de atención al contar con personal preparado.
E6	Sí, porque ayudaría a que se exijan menos requisitos y la atención será más rápida.