



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Analizar el Gobierno Digital de las solicitudes de Acceso a la  
Información Pública en la Municipalidad Provincial de Trujillo  
2020.**

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

**AUTORA:**

Tapia Arroyo, Rosa Guillermina (ORCID: 0000-0002-8132-5063)

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada con mucho cariño a Dios, por darme la fuerza y fortaleza para no rendirme en ningún instante que muchas veces me vi temerosa, gracias por guiarme, cuidarme y bendecirme siempre.

A mis padres Jorge y Anita, por haberme forjado la persona quien en la actualidad soy, por siempre estar motivándome a seguir adelante y crecer como profesional, llenándome de amor y de valores, todos mis logros son gracias a ustedes papitos, incluido este, los amo mucho.

A mis hermanos Kathy, Julio y mi querido sobrino André, gracias por siempre motivarme a sobresalir, querida hermana, gracias por siempre ser mi ejemplo a seguir, y tu mi querido hermano, gracias por todo tu apoyo incondicional que me brindaste para culminar con éxito esta tesis.

A ti mi amor Luis, porque siempre eres la persona que cree en mí, quien me motiva a seguir adelante y a cumplir mis sueños, y estás ahí apoyándome y motivándome para culminar con éxito mis anhelos, gracias por ser mi fuerza y motivación día a día.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi querido Maestro y asesor, el Dr. Godofredo González González, por sus enseñanzas, guía y sobre todo su paciencia que me brindo, para culminar esta tesis con éxito, estoy muy agradecida mi estimado doctor con todo el aprendizaje brindado, Dios lo bendiga siempre y lo siga llenando de mucha salud, es un gran y excelente maestro.

Al Dr. Marco Antonio Quispe, mi maestro estadístico, gracias por brindarme su apoyo, guía y absolver mis dudas para poder culminar con éxito mi tesis, gracias doctor, Dios los bendiga.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE MATRICES.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización. ....	12
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes .....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento .....	15
3.7. Rigor científico .....	15
3.8. Método de análisis de datos.....	16
3.9. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34
ANEXOS .....	38

## ÍNDICE DE MATRICES

<b>Matriz 1</b>	Características de los participantes.....	14
<b>Matriz 2</b>	Conocimiento del tema / Etapas de la formulación PDG.....	19
<b>Matriz 3</b>	Conocimiento del tema/ Etapas de la formulación PDG.....	20
<b>Matriz 4</b>	Gobernanza Digital / Identificar el Enfoque estratégico de la Entidad ..	21
<b>Matriz 5</b>	Arquitectura Digital / Definir la Situación Actual de G. D. en la Entidad .....	22
<b>Matriz 6</b>	Principios Rectores / Roles y Responsabilidades en la Formulación PGD.....	23
<b>Matriz 7</b>	Marco Interno .....	24
<b>Matriz 8</b>	Comunicación.....	25
<b>Matriz 9</b>	Atención a los usuarios .....	26
<b>Matriz 10</b>	Metas Cumplidas.....	27
<b>Matriz 11</b>	Metas Cumplidas.....	28
<b>Matriz 12</b>	Matriz de consistencia .....	39
<b>Matriz 13</b>	Matriz de Categorización Apriori.....	59
<b>Matriz 14</b>	Matriz de Categorización Apriori.....	60
<b>Matriz 15</b>	Matriz de Validación de la guía de entrevista .....	61
<b>Matriz 16</b>	Matriz de Validación de la guía de entrevista .....	62
<b>Matriz 17</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	63
<b>Matriz 18</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	64
<b>Matriz 19</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	65
<b>Matriz 20</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	66
<b>Matriz 21</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	67
<b>Matriz 22</b>	Ficha de Validación de Contenido del Instrumento .....	68
<b>Matriz 23</b>	Matriz de Categorías Emergentes.....	74

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer las consecuencias de la falta de capacitación en el D. L. N°1412 – aprueba la ley de gobierno digital, en la adecuada conducción de las solicitudes de acceso a la información virtual de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, la metodología que se utilizó fue la cualitativa, siendo de un diseño fenomenológico, la población que se tuvo para este tipo de investigación fueron cinco participantes quienes son especialistas en el área de acceso a la información de la municipalidad provincial de Trujillo, siendo que el diseño que se les aplicó fue la técnica de la entrevista, estas preguntas fueron validadas por expertos, finalmente concluimos en que las consecuencias de la falta de capacitación en los funcionarios o servidores municipales en el decreto legislativo N°1412 (Gobierno Digital), para realizar la adecuada conducción de los accesos a la información virtual a la municipalidad provincial de Trujillo durante el periodo 2020, no se ha realizado de manera eficiente, toda vez que hace falta supervisión, y tampoco se ha realizado un adecuado seguimiento de ellas, siendo que estas capacitaciones son necesarias y serán siempre en beneficio del administrado.

**Palabras Clave:** Gobierno Digital, Solicitud, Capacitación, Producción Laboral.

## **ABSTRACT**

This research aims to know the consequences of the lack of training on the D. L. N°1412 - approves the law of digital government, in the proper conduct of requests for access to virtual information of the provincial municipality of Trujillo, 2020, the methodology used was qualitative, being of a phenomenological design, the population that was had for this type of research were five participants who are specialists in the area of access to information of the provincial municipality of Trujillo, being that the design that was applied to them was the technique of the interview, these questions were validated by experts, Finally, we conclude that the consequences of the lack of training of municipal officials or servants in the legislative decree N°1412 (Digital Government), to carry out the proper conduct of access to virtual information to the provincial municipality of Trujillo during the period 2020, has not been carried out efficiently, since there is a lack of supervision, and there has not been an adequate follow-up of them, being that these trainings are necessary and will always be for the benefit of the administered.

**Keywords:** Digital Government, Application, Training, Labor Production.

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tuvo por interés analizar al gobierno digital a través de las solicitudes de acceso a la información pública que se realizaron en la municipalidad provincial de Trujillo durante el periodo 2020, este estudio se realizó con el propósito de encontrar las consecuencias de la falta de capacitación al trabajador público quienes se encontraron a cargo de las solicitudes de acceso a la información de acuerdo con el D.L. N°1412, además de ello se debió de tener en cuenta específicamente que se podrá generar un retraso, cuando se debió de realizar la producción laboral, generando incomodidad por el incumplimiento de los trámites hacia el usuario, ya que se debió de aportar a una cultura digital moderna acorde a las necesidades de la ciudadanía, con base a la prevención del contagio del covid-19.

Esta investigación es un aporte y tiene un interés en el desarrollo del personal municipal para que se encuentre más capacitado sobre el D.L. N°1412, teniendo en cuenta los autores (Gómez, Alvarado, Martínez, & Díaz de León, 2018, pág. 5) refirieron, que tuvieron en cuenta el uso de las TIC pues hicieron esto de gran ayuda para realizar un gran avance en cuanto a tecnología se refirió, siendo que las empresas ya sean públicas o privadas pudieron generar beneficios para la sociedad.

Al respecto, (Chacon, 2019, pág. 7) refirió, “el nivel de modernización por parte del estado es poco, pues existió una gran barrera digital entre los pobladores, por lo que fueron en su mayoría de establecimientos públicos dado a que no se están valiendo de todas las posibilidades que les ofreció las TIC, siendo que estas coadyuvaron a mejorar en gran medida a todos los servicios públicos en la comunidad.

Según (Cabero & Ruíz, 2017, pág. 9) refirió que, “esto ayudo en la gran barrera digital que existió entre las entidades públicas, siendo que estuvo impidiendo que todos los servicios del estado sean transportados a todo el territorio, pues de esta manera no pudieron recibir los servicios digitales en todas las municipalidades, un ejemplo que se pude poner, es que las barreras digitales existentes en todo el territorio peruano se da por la falta de optimización, así como también de adhesión en la evolución en las



gestiones públicas, pues éstas no han posibilitado que se pueda desarrollar eficientemente, así como tampoco se realiza de manera transparente en beneficio de los ciudadanos.”. Asimismo, (Ziembra & Jadamus, 2015) refirió que “las páginas web de entidades públicas que brindan información a los ciudadanos, no estuvieron pudiendo ser aprovechadas correctamente, todo esto se debió al constante abandono tecnológico y de actualizaciones por el que se encontraron atravesando, es por ello que gracias a la implementación del gobierno electrónico se pudo desarrollar y actualizar con mejor eficacia”.

Con referencia a lo esbozado en líneas arriba la (Secretaría Gobierno Digital & Presidencia Consejo Ministros, 2018) (SEGDI), emitió la R. M. N°119-2018-PCM, donde dispuso que se creara un comité de gobierno digital en todas las instituciones públicas, con el fin de llevar a cabo el “plan de régimen digital”, donde fue este un mecanismo que mostró cómo se van aplicar las órdenes, así como también las direcciones del régimen digital. Tuvieron esto como base el estado peruano que comenzó con la iniciativa de impulso de un régimen electrónico con la finalidad de crear mejoras tecnológicas en beneficio de sus habitantes, y se encontró con diversas trabas, siendo que no es tuvo una labor fácil pues existieron diversos puntos técnicos, para que pudieran lograr aprovechar los servicios digitales de una manera más eficiente.

Entonces, me hago la siguiente pregunta al respecto ¿Qué es el gobierno electrónico? De acuerdo con (Moreno, 2016) refirió, “el estado digital no se debió de entender solamente como la prestación de servicios electrónicos, dado que abarcó mucho más que eso, dado que fueron la aplicación de las diversas tecnologías de comunicación así como también de información para crear un estado digital”; y según (United Nations, 2018) refirió que “los estados que hicieron uso de las TIC debieron de contar con una tecnología de punta en todas las entidades gubernamentales”. Es por ello que en referencia a lo antes expuesto es que en el Perú se emitieron diversos reglamentos que obligaron a todas las instituciones públicas a que realicen un gobierno digital en todos sus niveles de gobierno. De acuerdo al (Congreso de la Republica del Perú, 2018) en su ley N°27658 (Modernización de la Gestión del Estado) declaró que se debió de

modernizar todas las instancias, así como también las diversas entidades públicas, con el fin de acelerar los procedimientos, así como también fortalecer a una mejor gestión pública. Donde se tuvo como consecuencia que el estado tuvo a su cargo el despliegue de la tecnología en todos sus niveles de gobierno; habiendo tomado en cuenta lo mencionado anteriormente, es donde se crea el comité de gobierno digital.

Ahora bien, para esta investigación se planteó el siguiente **problema general** ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de capacitación en el D. L. N°1412, de los trabajadores públicos municipales encargados del Acceso a la Información de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020?

Teniendo como **problemas específicos** los siguientes: P.E. I. Influye la aplicación del gobierno digital en la productividad de los trabajadores públicos municipales del área de la unidad de registro, trámite documentario y archivo; en los trámites y solicitudes de los usuarios en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020?; P.E. II. ¿Se puede percibir y conocer sí los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020?

Cabe añadir que para esta investigación encontró una **justificación teórica**, pues se tuvo como finalidad analizar la realidad social con el único fin de dar una solución al problema existente y resolver el problema que se investiga, siendo en este caso los más importantes: a) Las consecuencias de la falta de capacitación del D.L. N°1412; y b) El acceso a la información. De igual manera esta tesis también contó con una **justificación metodológica** esto ayudó a los objetivos trazados del estudio dado a que se siguieron pasos que estuvieron señalados en la ley, de esta manera pudimos obtener conocimientos verdaderos y fiables, donde se pudo apreciar y considerar para posibles nuevas tesis en la materia. Finalmente se contó con una **justificación social**, por este medio se buscó encontrar la solución a la problemática que existió en torno al análisis del gobierno digital en las solicitudes de acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, pues espero que a través de esta investigación se realicen

los lineamientos necesarios para que se gestionen más rápidamente las solicitudes de los usuarios en cuanto se refirió al acceso a la información pública, y así poder prevenir que se recargue en el sistema y las diversas quejas de los ciudadanos.

Del acrecentamiento de esta investigación, surgieron algunos objetivos con la finalidad de conferir un mejor sentido del mismo, pues se tiene al **objetivo general**: Conocer las consecuencias de la falta de capacitación en el D. L. N°1412 – Aprueba la Ley de Gobierno Digital, en la adecuada conducción de las solicitudes de acceso a la información virtual de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, y como **objetivos específicos** tenemos a los siguientes: O.E. I. Analizar sí la municipalidad provincial de Trujillo cumple con lo establecido en el D. L. N°1412.; O.E. II. Percibir y conocer sí los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020.

Asimismo, como respuesta al problema se planteó como **hipótesis** la siguiente: La falta de capacitación en el D. L. N°1412, sí ocasionó consecuencias en la adecuada conducción de las solicitudes de acceso a la información virtual, así como la producción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020.

## II. MARCO TEORICO

Se alcanzó a examinar que existen ciertos precedentes pasados de indagación que tienen la posibilidad de relacionarse con mi exploración postulada, puesto que indaga capacitar y realizar una especificación más concreta del problema objetivo de la indagación, por lo cual se logró producir una percepción entre el **ámbito internacional** para concordar con la tesis de maestría de (Carreño & Pérez, 2019), titulada *“Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías”* utilizando un tipo de diseño mixto, concluyó, que a pesar de que existió la tecnología suficiente para aplicar el gobierno electrónico en todos los municipios, no la estuvieron implementando en su totalidad, dado a que lo han realizado de forma defectuosa, y con muchas fallas, porque en su mayoría se contaba con equipos antiguos, y aun así aunque tuvieron conocimiento de las ventajas que otorgaba a los ciudadanos no las aplicaron en su totalidad. En consecuencia, puedo decir que a pesar que los gobiernos saben que este tipo de gobierno beneficiaría enormemente a los ciudadanos, no lo están aplicando debido a que eso implica un mayor control por parte de los administrados ante la administración pública.

(León, 2010), en su tesis de maestría *“Gobierno electrónico: la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca”*, utilizó un tipo de diseño cualitativo-no experimental, concluyo, que se pudo encontrar los mecanismos suficientes para obtener un gobierno digital en Ecuador y de esta manera se pudo coadyuvar para el análisis de acceso a la información pública solicitada por los administrados. Por consiguiente, puedo decir, que este tipo de gobierno ayudó en gran medida para un mejor desarrollo en nuestra municipalidad, dado que a los administrados se les pudo atender de una manera más rápida y eficaz, y se realizó a través de un proceso totalmente transparente.

(Meza & Gomez, 2017), en su tesis de maestría *“Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar”*, se utilizó un diseño cualitativo-no experimental del tipo transeccional o transversal descriptivo, donde concluyó, que gracias al gobierno electrónico el principio de accesibilidad y transparencia se pudo realizar no solo a nivel

institucional, sino que toda la población lo pudo realizar de forma diaria a través de las páginas web de la entidad. Por lo que puedo comentar, que este tipo de gobierno es fundamental y esencial pues no solo va agilizar los procesos administrativos, sino también va a prevenir los actos de corrupción que se puedan dar, esto a través de la transparencia, así como también del acondicionamiento tecnológico que se pudo tener para una correcta administración pública en servicio del ciudadano.

(Bieito, 2015) en la tesis doctoral *“Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay”*, el método utilizado fue la investigación cualitativa-no experimental del tipo transeccional o transversal descriptivo, se concluyó, que en Uruguay el plan de GE, obtuvo sus primeros lineamientos gracias al proyecto que se presentó ante el BID, siendo que gracias a ello se pudo crear la plataforma del GE, y dentro de las primeras tareas que se le asignó a esta agenda digital fue que se debería dar máxima prioridad a la administración pública moderna que se debe de encontrar al servicio del ciudadano. Así mismo puedo comentar que este tipo de GE se encuentra siempre al servicio de atender las necesidades de los ciudadanos de una manera más rápida y eficiente.

En el **ámbito nacional** mencionaremos a (Molina, 2016) en su tesis de maestría titulada *“Propuesta Técnico-Normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú”*, esta investigación es de tipo cualitativa-no experimental del tipo transeccional o transversal descriptivo, donde concluyó que en el Perú se perdió relevancia internacional, pues esto se debió a la falta de productividad que viene siendo originada por el continuo debilitamiento en los establecimientos públicos, dado que no se estuvo invirtiendo en innovación, construcción e infraestructura, siendo esto necesario para garantizar el continuo desarrollo del gobierno electrónico. Por lo que puedo comentar, que, gracias a las malas gestiones administrativas por parte del gobierno central, así como también en su falta de inversión, es que el país se ha encontrado en un retroceso, y esto afectado a la aplicación del gobierno electrónico.

(Fernández, 2018), en la tesis de maestría *“Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018”*, realizó un tipo de investigación descriptiva – correlacional, donde concluyó, que sí existió una relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca. Por lo que puedo decir que, se debió de instaurar el gobierno electrónico de suma urgencia, pues esto va a facilitar enormemente a los ciudadanos ayudando a realizar sus trámites administrativos más rápido, así como también eficazmente.

Finalmente, en la investigación de (Granados, Jiménez, & Villanueva, 2021) en la tesis de maestría titulada *“Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública”*, donde realizaron un tipo de investigación cuantitativa de un tipo de muestra poblacional, donde concluyó que, la instalación de esta mesa de partes virtual realizará una simplificación administrativa más directa con las entidades públicas, pues esta herramienta tecnológica que busca implementar los servicios administrativos de las entidades, debe de ser dotada lo más amigable posible para los usuarios, y para quienes trabajen de forma presencial durante el estado de emergencia, deberán de hacerlo dentro de lo establecido en la normas de salud y contar con todo el distanciamiento social indicado por las autoridades.. Por lo que podemos referir al respecto, es que este tipo de implementación para realizar el gobierno electrónico, debe de ser fácil de usar, y a la vez hacer sentir cómodo al ciudadano para que sus trámites administrativos los realice de una manera más rápida, segura y sencilla, sin que tenga que realizar colas innecesarias y desde cualquier lugar en el que se encuentre.

Con referencia a las **teorías** que se encuentran relacionadas a mi tema de investigación tengo a bien mencionar algunos autores, pues esto va a coadyuvar a aclarar las dudas que existan entre el análisis del gobierno digital y las solicitudes de acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo 2020, para comenzar vamos a definir en primer lugar al **gobierno digital** pues de acuerdo con la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)refirió que, esto ayudará a que se realice una

identificación digital, siendo este uno de los tantos servicios con los que se va a contar en todos los niveles de gobernanza, siendo que van hacer aplicados para todos los trámites que los usuarios quieran realizar en cualquier entidad pública. Así mismo cabe mencionar que la incorporación del estado digital, trajo toda una gama de diferentes estrategias, pues gracias a la ayuda de las tecnologías las diversas entidades públicas en todos los niveles de gobierno se pudieron interconectar entre ellas mismas, haciendo posible la realización de la entrega de información más rápida entre las entidades, todo esto en beneficio de los administrados (Alshehri & Drew, 2010).

Este tipo de gobierno buscó interconectar a todas las entidades públicas con la ayuda de las TIC, para poder darle un mejor servicio al ciudadano (Brown, 2005), así mismo también refirió que existen **cuatro fundamentos**:

El **primer fundamento** se basó en la potestad del estado, en cuanto a la actuación que tuvo en la economía y la sociedad. Siendo que, en este tipo de gobierno, se desarrolló constantemente la innovación en construcciones para crear nuevas tecnologías, y de esta manera benefició estrechamente a la sociedad, así también como a la política en todos los niveles de gobierno existentes.

El **segundo fundamento** la legalidad del estado y su vínculo con la sociedad, para la toma de decisiones de forma democrática se usó internet, pues de existir algún referéndum, los ciudadanos pudieron elegir por quién votar desde la comodidad de sus hogares a través de las páginas web establecidas por el gobierno haciendo uso del voto electrónico. Con esto se pretendió decir, que la relación que comenzó a crearse entre el estado con la ciudadanía, es la del empoderamiento del pueblo, siendo que comenzaron hacer autosuficientes para realizar ciertos aspectos gubernamentales, y otros que requieran información de las entidades públicas, las podrán realizar desde cualquier lugar en la que se encuentren, sin la necesidad que existan intermediarios o terceros de por medio.

El **tercer fundamento** es la administración pública y las TIC, el impacto que generó en todos los niveles de gobierno es una

interconectividad entre las entidades, pues de esta manera la atención a los usuarios será más completa.

El **cuarto fundamento** es el estado a nivel internacional, aquí se pudo visualizar como se avanzó tecnológicamente en cuanto al desarrollo de modernización de la administración pública en beneficio de sus ciudadanos, frente a otros estados, dando la posibilidad de crear una tecnología capaz de que se interconecten entre ellos a través de la red de internet, y que se puedan coadyuvar entre sí realizando una mejor gestión entre las naciones.

Este tipo de gobierno se encontró estrechamente vinculado a todas las formas del tipo de gobierno, de esta manera se pudo garantizar la toma de decisiones correctas en beneficio de la ciudadanía (Abu-Shanab & Harb, 2019). Esta conectividad que se dio entre el estado y los ciudadanos a través de este tipo de gobierno ayudó a que ambos puedan interactuar de una forma más cercana y amical, siendo que ambos van a colaborar en el flujo de información, y en algunas ocasiones se crearon nuevos servicios o productos (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). En el Reino Unido, en el año 1930, comenzó la fabricación de los ordenadores, siendo que al principio los utilizaban para descifrar códigos extranjeros. Durante el año 1940, los ordenadores comenzaron a usarse en otros gobiernos y servían para calcular la trayectoria de disparos. Durante el año 1950, se utilizaron en laboratorios en la creación de bombas atómicas en estados unidos. Y finalmente en el año 1990 hasta la actualidad, los ordenadores se han utilizado por los ciudadanos y el gobierno, tratando de modernizar poco a poco al estado y la relaciones que existieron con la sociedad (Garcia, Alegre, Arnold, & Lallana, 2017).

La importancia que ha ganado este tipo de gobierno en los últimos años es significativa, pues la libertad electrónica es diligente en cuanto a los aspectos de la sociedad se refirió, y aún más cuando se trató de las políticas gubernamentales, siendo que el pueblo también pudo ser participe en ellas (Liberona, Alirio, & Escobar, 2020). Considero que este tipo de gobierno, será fundamental para resolver ciertos aspectos en los cuales se tiene problemas, pues con la gama de herramientas que cuenta ayudará a realizar las solicitudes de la información pública en todos los niveles de gobernanza,



haciendo esto más rápido y fácil los trámites que tengan que realizar los usuarios.

Para el autor (Lindgren, Hofmann, Melin, & Ostergaard, 2019) refirió que esta responsabilidad va recaer principalmente en la implementación del gobierno electrónico, pues esto tendría la intención del compromiso de los líderes para su correcta iniciativa y poder hacer cumplir los principios en los que se plasma este tipo de gobierno.

Finalmente considero necesario enfatizar que este tipo de gobierno estaría dirigido a los ciudadanos, pues este tipo de servicios van adaptarse a ellos para que sean más fáciles y a su vez útiles al momento de usarlos, pues esta dirección que se pretende dar los comenzará alentar a que comiencen a participar con el estado a través de diversos procesos de consultas, dando como resultado que se podrán imponer nuevos tipos de colaboración, sin embargo, para que este tipo de gobierno sea realizado se debió de comenzar a invertir en infraestructura de telecomunicaciones y recursos humanos, todo esto con el único fin de que el sector público, el sector privado y los ciudadanos puedan mejorar y alcanzar un tipo de gobernanza participativa y conectada, dando como resultado en un cambio al estilo de vida que tiene el país (Al-Jamal & Abu-Shanab, 216, págs. 159-179).

(Luna, Gil, & Sandoval, 2015), refirió que, para brindar un correcto gobierno digital, en todas las entidades del estado, se debió contar con equipos tecnológicos de última generación, siendo que no cause ningún tipo de demora o retraso al momento de gestionar las solicitudes realizadas por los administrados.

(Kaufman & Oszlak, 2014), refirió que, se debió de proteger al funcionario o servidor público municipal, y más aún si es que tendría un estado de emergencia de por medio, dado que ellos son los encargados de hacer todas las gestiones humanas necesarias e inmediatas para que se actué con rapidez y se busque una pronta solución al problema.

En cuanto a **la teoría del acceso a la información pública**, esta se debió entender como el derecho a la información, es decir todo aquel que se encuentre en la posesión de la administración pública. (Defensoría del

Pueblo, 2016). Con relación a esto los medios que se debieron de dar a conocer o hacer publicidad que se deberán de adoptar generalmente dependerán del tipo de información que se quiera publicitar, pues esto también va a depender de los recursos financiero y el público objetivo (Destiny, 2018, págs. 32 - 34).

De acuerdo con las reglas que regulan este derecho, una de las principales es la máxima publicidad y divulgación, que a decir de esto la (Organización de los Estados Americanos, 2009) ha referido que este derecho humano es probablemente el sistema internacional con un mayor alcance, pues está rodeado con una mayor gama de garantías en cuanto a la libertad. Así mismo cabe mencionar que (CIDH, 2007) indica que es imprescindible que las autoridades tomen en consideración el principio de la máxima propagación, pues gracias a esto se va establecer que toda esta información sea accesible para todos los ciudadanos. En referencia a la calidad de la información, (Espona, 2014) menciona que el derecho de acceso a este tipo de información debió ser precisa, oportuna, actualizada y completa. Y de acuerdo con la (Defensoría del Pueblo, 2016) este procedimiento se debió de realizar de una manera sencilla, gratuita y rápida, de tal manera que no se perjudique ningún daño de quien se esté solicitando la información. Al respecto cabe indicar que la información que se va a brindar debe ser accesible, así como también se debe de guardar cierta información privada en reserva de los ciudadanos (Vargas, 2012).

En esta nueva era, tanto la tecnología como el apoyo y desarrollo del Gobierno Digital, está brindando la oportunidad de ponerse al margen de desarrollo de otros países, solo si saben aprovechar y aplicar esta tecnología, capacitando al personal y a los usuarios para que se le pueda brindar un servicio eficiente y eficaz de sus requerimientos (Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020).

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

(Herrera, 2008), refirió que esta investigación cualitativa debe de entenderse como aquella donde se estudió la calidad de las actividades, y estas adoptaron la forma de transcripciones en notas, audio, videos, fotografías, entrevistas, artefactos y en todo tipo de registros escritos.

Usualmente este tipo de investigación se utiliza esencialmente para las ciencias sociales, pues las metodologías que se desarrollan son fundamentadas por los principios teóricos, generalmente se utilizan filosofía contemporánea, y en la práctica se aspira a obtener el conocimiento ofreciendo como base la consciencia (Guerrero, 2016).

Teniendo todo lo anterior en cuenta, se pudo entender que el mundo y la ciencia se han encontrado en un constante cambio, ya que a través de los años ha evolucionado de una forma constante, pues los científicos han comenzado a aunar con mayor énfasis en descubrir las novedades, es por ello que las curiosidades han comenzado a surgir, siendo que los objetivos planteados se han resuelto de una manera perseverante y con mucho ímpetu, gracias a las constantes teorías.

Para esta tesis se realizó de **tipo cualitativo**, y siendo una **investigación de diseño fenomenológica** la cual en este campo de estudio es más sólido, por lo que podemos basar en conocer cuál es la situación real del problema, a través de la experiencia compartida de los trabajadores, siendo que de esta manera se pudo describir la realidad del problema de una manera exacta.

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

En esta investigación como **primera categoría** tenemos al gobierno digital, según (Estévez & Janowski, 2016) se encuentra arraigo con las etapas del compromiso y la contextualización siendo que esto impacta significativamente en la calidad de vida, así como también en seguridad, privacidad y los datos personales de sus ciudadanos, siendo este el motivo por el cual se debe de establecer los

marcos legales necesarios regulatorios, para poder lograr los objetivos que se han trazado beneficiosamente para la población; y como **primera subcategoría** tenemos al Decreto Legislativo N°1412: Conocimiento del Tema, Gobernanza Digital, Arquitectura Digital (todo el conjunto de uso tecnológico), Principios Rectores (Aplicación del D.L. N°1412): así como también tenemos a la **segunda subcategoría** los lineamientos sobre la formalización del plan de gobierno digital: Etapas para la Formulación de PGD. (Manejo de las 7 etapas para la Formulación del PGD), Identificar el Enfoque estratégico de la Entidad, Definir la Situación Actual de G. D. en la Entidad. (Procesos y servicios digitales que se brindan), Definir los Objetivos de G.D, Gestionar los Riesgos del PGD, Roles y Responsabilidades en la Formulación PGD; de esta manera continuando con las categorías nos podemos encontrar con la **segunda categoría** los trámites que según la (RAE, 2021) refirió que estos son cada uno de los pasos así como también de las diligencias que se debieron de realizar del asunto para que este llegue a su conclusión, teniendo esto como base al respecto (Ruales, 2019) refirió que este tipo de gobierno busca luchar contra la corrupción de esta manera va utilizar estas nuevas tecnologías en beneficio de la población, sin embargo, a veces los mismos habitantes son quienes se niegan a usar la tecnología y prefirieron ir hacer sus trámites de manera presencial retrasando de esta manera la agilización de los documentos; como **primera sub categoría** nos encontramos con la Gestión Pública: Función de la Gestión Administrativa, Marco Interno (Medio – Organización), Estilos de Liderazgo, Comunicación (Transmisión – Información – Elementos), Relación (Vínculo – Unión – Conexión), y como **segunda sub categoría** tuve a la Producción Laboral: Atención a los Usuarios. (aumento de usuarios en el sistema), Metas cumplidas. (sin reclamos ni quejas por parte de los usuarios), tiempos cumplidos de acuerdo lo establecido.

Tal y como podemos apreciar en el Anexo N°01, donde podemos apreciar la **matriz de categorización**.

### 3.3. Escenario de estudio

Es el lugar en donde se realizará la averiguación, siendo este un entorno donde ocurren los hechos (Begoña, 1992).

Para esta investigación el escenario de estudio estará enfocado en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo durante el periodo de los años 2020, así como también estará enfocado en su página web (<https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/>) portal institucional que la representa, donde se realiza la mayor entrega de información a los ciudadanos de Trujillo y de otros lugares del Perú, de los cuales solo se va a analizar el área de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, del personal que labora en la Av. España N°746 – Centro Histórico – Trujillo.

### 3.4. Participantes

En esta investigación han intervenido cinco participantes, los cuales dotan de las siguientes características:

#### Matriz 1

##### *Características de los participantes*

<b>SUJETOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
1. Responsable (R): “La Lic. Carmen Rosa Villalobos Penachi”.	1. Ella es quien realiza la actividad.
2. Accountable (A): “La trabajadora pública municipal Diana Padilla Amoros”.	2. Ella es a quien rinde cuentas en el cumplimiento o incumplimientos de la actividad.
3. Consulted (C): “la trabajadora pública municipal Virginia Salcedo Campos”.	3. Ella es a quien se le tiene que consultar dado que posee información relacionada con la actividad.
4. Informed (I): “la trabajadora pública municipal Flor Cabrera Vigo”.	4. Es a quien se le debe mantener informada de los acuerdos o resultados de dicha actividad.
5. Secretario General (SG): Favio Luciano Velasco y Sánchez	5. Jefe Encargado de la unidad de trámite documentario y archivo general

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

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2016), refirió que la mejor forma de recolección de datos para este tipo de investigación es en la que el investigador busca a través de variopinto técnicas o métodos los datos, y estos pueden ser entrevistas, observaciones, revisión de documentos, etc.)

Para la presente investigación se realizó mediante el uso de la técnica de la entrevista, considero que es la mejor para mi investigación, dado a que se realizará una reunión para hacer un intercambio de información entre el entrevistado y el entrevistador, así como también las observaciones pertinentes teniendo en cuenta la perspectiva de la realidad y las ideas críticas del mismo.

### **3.6. Procedimiento**

Esta investigación realizó el procedimiento de la entrevista, donde se acudió a las áreas donde el personal trabaja, así mismo se utilizó la observación donde se analizará la perspectiva de la realidad y las ideas críticas, así como también se hará un análisis crítico de la página web de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

### **3.7. Rigor científico**

Dispar de autores han formulado muchas opiniones metodológicas, con tal de instituir un discernimiento equidistante de neutralidad cualitativa, confiabilidad y validez, con los cuales se han podido ir asintiendo por la mayoría de los investigadores, pero también hay otros autores que han rechazado estas ideas.

(Arias & Giraldo, 2011), refirió que es una metodología de análisis, que se encuentra austeramente yuxtapuesto con la espigación de reseñas, siendo que utiliza un acervo de procedimientos, que son taxonómicamente en superponer, y de este proceder se genera una conjetura ecuánime sobre un dominio substantivo.

De acuerdo con lo mencionado en líneas anteriores, esta investigación cumple con el rigor científico propio, pues se trata de un proyecto de investigación de nivel académico.

(Paz, 2000), refirió que se debe de cumplir con cuatro criterios en la investigación cualitativa: I. Opinión convencional, II. Perspectiva paralela u cuasifundacional, III. Juicio propio, IV. Nuevas posiciones el mundo posmoderno.

Para darle consistencia teórica al desarrollo de la investigación, el trabajo se realizó aplicando los conocimientos de la investigación científica, aplicando los procesos y técnicas, sintiendo un franco compromiso como investigadora de acuerdo al Decreto Legislativo N°1412 y sus lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital, que sustentan la operacionalización de las variables y sus dimensiones.

Con el compromiso social hacia las personas que trabajaron y trabajan en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; mejorando así las capacitaciones para la adecuada conducción de los trámites de acceso a la información pública de manera eficiente y puntual logrando mayor productividad laboral, económica y de servicio a los ciudadanos de Trujillo.

Teniendo en cuenta esto, en la investigación se hizo mediante el criterio usual, donde se buscó afirmar la calidad de la investigación, así como además se valora la objetividad y confiabilidad, todo ello con base a que la presente investigación cumple con el correspondiente rigor científico.

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

(Gomez, 2012), refirió que, los estudiosos han simplificado cuando se habla de analizar la información, pues que se debería de descubrir de forma correcta, organizada y estructuradamente, pues de esta manera se va a poder ver de una forma más directa y simple las colaboraciones o vínculos que se existen entre los puntos o recursos que integren la información de la investigación.

Mi investigación tiene un enfoque cualitativo, y para que los datos sean más fiables:

1. Selección del tema.
2. Observación de la realidad municipal.

3. Formulación del problema
4. Estudio de las múltiples teorías.
5. Preparación de instrumentos de recolección de datos.
6. Interpretación y estudio de datos.
7. Evaluación de resultados.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación científica y el aprovechamiento del entendimiento es el resultado de la ciencia, puesto que exigen diversos tipos de conductas éticas por los investigadores y de los instructores (González, 2002).

La presente investigación que se viene realizando, cumple con todos aquellos parámetros que ha establecido el Manual APA, así como también el Reglamento de Grados & Títulos, en tal sentido puedo afirmar incuestionablemente que la referida investigación es de mi propia autoría.



#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo la recolección de información a través de una guía de entrevistas con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados en mi investigación, todo esto en aras de fortalecer el conocimiento de esta entrevista, siendo que los entrevistados se han tratado de cinco trabajadores públicos pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Trujillo, todo esto con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados número uno y dos de la investigación.

Con respecto a las entrevistas planteadas se hace referencia al objetivo específico N°01, que se refirió a analizar si la municipalidad provincial de Trujillo cumple con lo establecido en el D. L. N°1412.; y así como también con el segundo objetivo específico que se refirió a percibir y conocer si los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, para visualizar las respuestas de estas entrevistas, se han realizado las siguientes matrices:

Con respecto al objetivo específico N° 01, busco analizar si la municipalidad provincial de Trujillo cumple con lo establecido en el D. L. N°1412, para lo cual se realizó las entrevistas a los expertos que a continuación se exponen:

## Matriz 2

*Conocimiento del tema / Etapas de la formulación PDG*

### **Pregunta N° 01: ¿Considera Usted que se cumple y aplica lo establecido en el Decreto Legislativo N°1412 (Decreto Legislativo Que Aprueba La Ley De Gobierno Digital)? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
Sí, a raíz del aislamiento generado por el COVID-19, este despacho en coordinación con la gerencia de sistemas se puso en marcha la mesa de partes virtual, promoviendo la digitalización de la gran mayoría de procedimientos establecidos en el TUPA de esta institución, siendo el procedimiento de acceso a la información pública uno de los primeros que se atiende de forma virtual al 100%.	Sí, el procedimiento para el acceso a la información pública se está cumpliendo cabalmente de forma virtual, de esta manera intentamos proteger a los administrados.	Considero que, si se aplica lo establecido en el decreto legislativo, porque se está intentando buscar la protección a los administrados, y que puedan realizar sus trámites desde cualquier lugar en el que se encuentren, sin necesidad de tener que asistir a las instalaciones municipales, y que se vio reflejado en la pandemia del covid-19, ya que se encontraban expuestos muchas veces.	Sí, se ha ido cumpliendo paulatinamente, ya que fue y es una implementación nueva dentro de los trámites municipales, y la aplicación de ésta, busca la comodidad y protección de los administrados, y no sientan perjudicados al realizar sus trámites.	Sí, porque nos estamos basando en cumplir cabalmente lo dispuesto por este decreto, así mismo como municipalidad buscamos a raíz de la pandemia inmediatamente la mesa de partes virtual, buscando así la protección para nuestros usuarios y que se pueda continuar con los trámites con normalidad.
<b>Interpretación:</b>	Podemos notar que todos nuestros entrevistados han referido que el decreto legislativo N°1412, se ha implementado y se está cumpliendo de una manera cabal, dado que siempre se está buscando continuar con los trámites de los ciudadanos desde cualquier lugar en donde se encuentren, así mismo se está buscando protegerlos evitando que se puedan contagiar del virus del Covid-19.			

**Fuente 1:** Entrevistas aplicadas a especialistas

### Matriz 3

Conocimiento del tema/ Etapas de la formulación PDG

**Pregunta N° 02: ¿Qué Opina usted, sobre las capacitaciones que indica el Decreto Legislativo N°1412, (decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital), se aplican según lo establecido? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
Sí, desde el lanzamiento de la primera versión de la plataforma de mesa de partes virtual se ha venido capacitando sobre el uso y manejo de la herramienta y haciendo hincapié en el procedimiento de acceso a la información pública, que se genera y atiende con prioridad de forma virtual.	Sí, porque cada quince días nos encuentran capacitando, como también todas las actualizaciones que se hace a la plataforma SISTRAM.	Sí, porque estamos recibiendo constantemente capacitaciones de cómo se usa la plataforma SISTRAM y siempre que existe algún tipo de cambio y/o modificación se nos notifica a nuestro correo electrónico, para coordinar con nuestro jefe inmediato para la nueva capacitación del uso del sistema y lo nuevo que ofrece.	Sí, porque estamos siendo capacitados cada vez que existe algún tipo de cambio o modificación dentro del sistema SISTRAM, y así mismo solemos coordinar con nuestro jefe inmediato vía Whatsapp para que las capacitaciones se den cada 15 días de lo nuevo que nos ofrece este sistema.	Sí, en el mes de mayo del 2020, se realizó la convocatoria a todos los colaboradores de mesa de partes virtual, coordinándose algunas sugerencias para la plataforma, así en el mes de junio del 2020, se puso en funcionamiento la mesa de partes virtual, y cada continua capacitación que se ha ido realizando para mejorar, incluso el 70% de las solicitudes de acceso a la información que ingresan son virtuales, podría decirse.

#### Interpretación:

Se puede verificar que sí se está cumpliendo con lo dispuesto en el decreto legislativo N°1412, toda vez que sí se está llevando cabalmente las capacitaciones a los funcionarios o servidores públicos, para el uso correcto de la plataforma, y de esta manera puedan atender rápidamente las solicitudes que hacen los administrados.

Fuente 2: Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 4

*Gobernanza Digital / Identificar el Enfoque estratégico de la Entidad*

**Pregunta N° 03: ¿Qué opina usted de la conducción de los trámites de acceso a la información solicitados en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el periodo del 2020? Explique ¿POR QUE?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
En tal sentido manifiesto que se ha intentado que sea un proceso ágil y fácil para el administrado, teniendo deficiencias y generalmente un poco de retraso al momento de brindar la información por parte de las unidades orgánicas que a falta de un delegado	Existen algunas unidades orgánicas dentro de la municipalidad provincial de Trujillo, que no se encuentran realizando oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública, pues siendo esto lo que ocasiona malestar en los administrados en consecuencia se da el incumplimiento en el tiempo indicado de su requerimiento, y causa malestar en ellos mismos.	Algunas áreas dentro de la municipalidad provincial de Trujillo, no cumplen con los plazos establecidos en la norma, siendo que esto genera retraso, así como también incomodidad para los usuarios, es por ello que creo que algunas personas deberían gestionar dichos expedientes más rápido, para darle un buen servicio a los administrados.	Creo que, dentro de la municipalidad provincial de Trujillo, existen áreas donde los expedientes demoran demasiado en ser tramitados, y por este motivo los plazos son incumplidos de manera constante, es por ello que debería de existir algún tipo de control de estos expedientes para que se provean con rapidez, y que esta demora no genere incomodidad en los usuarios.	Considero que, como el flujo se ha empleado de manera virtual, esto se ha hecho de manera más eficiente, y en sí la falla que tenemos es en la demora de las unidades orgánicas, el área competente de atender el expediente, muchas veces retrasa demasiado la atención fuera del plazo de la ley de transparencia.
<b>Interpretación:</b>	Se puede observar claramente que existe un retraso por parte de algunas áreas en la municipalidad provincial de Trujillo, en cuanto a la gestión de expedientes de acceso a la información pública, toda vez que incumplen con el plazo establecido en la ley, y esto genera incomodidad en los administrados.			

**Fuente 3:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 5

*Arquitectura Digital / Definir la Situación Actual de G. D. en la Entidad*

**Pregunta N° 04: ¿Qué opina usted, de la queja o reclamo de los administrados, respecto a las solicitudes de acceso a la información? Explique.**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
Ellos están con su derecho de reclamar toda vez que los expedientes tienen plazo para su atención, y la mayoría de veces incumplimos en el plazo.	Algunas quejas son justificables, otras no, porque lamentablemente los administrados no están muy bien informados de cómo solicitar su requerimiento y realizan pedidos absurdos incumpliendo la ley de transparencia.	Considero que se encuentran en su derecho de poder reclamar, pero siempre y cuando se encuentren justificados y sean razonables, pues existen algunos administrados que se quejan sin fundamento alguno.	Opino, que el administrado se encuentra en su derecho de realizar cualquier reclamo, pero para hacer estos reclamos deberían de ser previamente fundamentados, puesto que muchas veces solo han reclamado injustamente a pesar que se ha cumplido con los plazos establecidos.	Opino, que muchas veces la queja de los administrados, se da cuando no especifican bien su requerimiento en las solicitudes, y nosotros no podemos asumir su pedido, entonces no podemos caer en responsabilidad de entregar información que no se encuentra clara y precisa; y en otros casos el reclamo es por retraso del plazo establecido.

### **Interpretación:**

Se puede observar claramente que los usuarios están en su derecho de reclamar siempre y cuando se les haya vulnerado sus derechos o se le haya negado al acceso a la información pública, sin embargo, también tienden a reclamar sin fundamento alguno, intentando perjudicar al personal que labora en la municipalidad provincial de Trujillo.

**Fuente 4:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 6

### *Principios Rectores / Roles y Responsabilidades en la Formulación PGD*

**Pregunta N° 05: ¿Considera usted, alguna sugerencia para mejorar el D.L. N°1412, (Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital)? ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
Solo exigir el cumplimiento de acuerdo a lo dispuesto, caso contrario exista una sanción a los funcionarios responsables con el fin de cumplir con lo que nos solicitan los administrados.	Considero que se debería de mejorar la plataforma SISTRAM, puesto que por causa de la constante lentitud que tiene pues esto retrasa en demasía los expedientes que se tienen en proceso, siendo que también cause un retraso en nuestras labores.	Considero que se debe de cumplir con todo lo dispuesto de forma cabal en el decreto legislativo N°1412, pues de esta manera vamos a ayudar en mejor medida a los administrados, y realizar todos sus trámites desde donde se encuentren.	Considero que se debe de ejecutar todo el decreto legislativo en su totalidad, con el fin de beneficiar a los administrados, y que ellos puedan realizar sus trámites y todo el procedimiento de su expediente desde cualquier lugar en el que se encuentren, y dentro de los plazos establecidos.	Considero que se debería de dar una capacitación constante a todas las unidades orgánicas, incluyendo las personas encargadas del sistema, para ir cambiando de a pocos el flujo de los expedientes, para que puedan realizarse todos los tramites sin excepción virtuales como prioridad, ya que es una forma de acercarse al ciudadano, y se ha visto que algunas áreas se resistían a adaptarse.
<b>Interpretación:</b>	Se puede ver claramente que la aplicación del decreto en su totalidad, ayudaría en gran medida a los administrados, toda vez que se va a cumplir con los plazos establecidos en la ley, así como también se podrían realizar todo el proceso administrativo desde cualquier lugar en donde se encuentren, dando como resultado que esto beneficiar enormemente a los administrados.			

**Fuente 5:** Entrevistas aplicadas a especialistas

Con respecto al objetivo específico N° 02, busco Percibir y conocer sí los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, para lo cual se realizó las entrevistas a los expertos que a continuación se exponen:

### Matriz 7

*Marco Interno*

#### **Pregunta N° 06: ¿Explique usted, si hubo un cambio por la pandemia con respecto al acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el periodo del 2020? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

<b>Entrevistado N°01</b>	<b>Entrevistado N°02</b>	<b>Entrevistado N°03</b>	<b>Entrevistado N°04</b>	<b>Entrevistado N°05</b>
SI, porque con esta pandemia ha cambiado muchas cosas como por ejemplo el tipo de trabajo siendo que ya no es presencial, sino que algunos trabajadores lo realizan de forma remota y coordinan mediante Whatsapp, todo ya sistematizado, enviar información vía correo a los administrados y creación de los expedientes por la plataforma virtual.	Sí hubo un cambio notorio en la atención a los administrados puesto que cuando la atención era forma presencial podían acercarse todo tipo de personas a realizar los trámites, a diferencia que cuando la atención se tenía que hacer de una manera remota algunos administrados no sabían cómo utilizar la tecnología, siendo esto un gran inconveniente para ellos y causando retraso en sus solicitudes.	Sí, hubo un gran cambio, pues la atención dejó de ser presencial, y pasó hacer de forma virtual, se creó la mesa de partes virtual, así como también el sistema llamado "SISTRAM", y aunque se trata de cumplir con los plazos establecidos, la carga procesal es mayor a la de antes, y en muchas ocasiones es imposible cumplir con todos las solicitudes dentro de los plazos establecidos.	Sí, hay un gran cambio, pues en primer lugar en cuanto a la atención, esto porque ya no se hace de forma presencial, sino virtual y en cuanto a los sistemas del manejo de expedientes que se han creado, hay más carga laboral que antes, siendo que para los que hacemos trabajo remoto, usualmente trabajamos más horas y no están respetando nuestros horarios de descanso.	Sí existe un gran cambio, en primer lugar, en cuanto a la atención, ya no se realiza de forma presencial (a no ser que haya excepciones, como personas iletradas que no cuenten con acceso, se les apoya) sino, de forma remota, y las solicitudes ingresan desde cualquier parte del Perú, y a cualquier horario, a veces teniendo como resultado una demora a la hora de gestionar los expedientes.
<b>Interpretación:</b>	Se puede observar que el gran cambio que existe es en cuanto a la atención hacia los usuarios, pues está ya no se realiza de forma presencial, sino, todo lo hacen de manera remota, donde las solicitudes las están realizando a través de mesa de partes a cualquier hora y desde donde se encuentren.			

**Fuente 6:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 8

### Comunicación

**Pregunta N° 07: ¿qué percepción tiene usted, del mobiliario, equipos y/o software, permiten realizar los trámites de acceso a la información de forma eficiente? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
No, porque en la computadora con la que realizo mis labores diarias haciendo trabajo remoto no cumple con los requisitos para poder hacer el trabajo rápido y por ello es que los administrados suelen quejarse porque los trámites demoran demasiado, así mismo siempre existe un problema con el sistema SISTRAM, ya que en muchas oportunidades se cuelga o deja de funcionar inesperadamente.	No, porque esto es debido a que el mobiliario con el que se cuenta es el inadecuado para la realización de las funciones que desarrollamos, así mismo cabe señalar que no contamos con el espacio suficiente para realizar una adecuada atención a los administrados, dado a que carecemos de equipos de tecnología informática de última generación.	No, porque con los equipos que nos encontramos trabajando son demasiados antiguos, dando como resultado que tengamos carga laboral y no podamos proveer rápidamente los expedientes dentro del plazo establecido.	No, porque con la mobiliaria y equipos que tenemos en la Municipalidad son antiguos, y esto dificulta que se pueda proveer rápidamente los trámites o solicitudes que hacen los administrados, más aún cuando tenemos que proveer el expediente a través de la plataforma SISTRAM.	No, porque, vivimos en una realidad donde la administración pública carece de tecnología de punta, y como área no contamos con el presupuesto destinado netamente par la U.T.D, por lo que los equipos con los que contamos son precarios, no teniendo la facilidad de trabajar con equipos de alta gama, e incluso teniendo una impresora compartida para todo el personal, pero con lo que si contamos es con un scanner para poder atender de manera virtual la información.
<b>Interpretación:</b>	Podemos observar que, dentro de la municipalidad provincial de Trujillo, hay un mobiliario y equipo de software antiguo, siendo este el principal problema que existe para la realización del trámite de forma oportuna, es por ello que muchas veces se incumplen con los plazos establecidos por la ley.			

**Fuente 7:** Entrevistas aplicadas a especialistas



## Matriz 9

### Atención a los usuarios

**Pregunta N° 08: ¿Considera Usted, si se siente seguro y/o cómodo en su ambiente laboral y le permite tener una mejor productividad profesional? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
No, porque dentro del espacio que se nos brinda a los que trabajamos en esta área es muy pequeño, y no podemos cumplir con el distanciamiento social establecido para poder evitar contagiarnos del virus, y tampoco es que la municipalidad tenga los recursos suficientes para estar desinfectando cada cinco minutos para poder proteger a sus trabajadores, pero tratamos de adaptarnos a lo que se nos brinda.	No, porque para que se pueda desarrollar un buen trabajo en el área de acceso a la información pública el ambiente tiene que estar dotado de ciertas medidas de seguridad tanto como para el personal que trabaja en el área, así como también para los administrados que tienen que realizar sus trámites.	No, porque el espacio en el que trabajamos es demasiado pequeño, y no se puede cumplir con el distanciamiento social que establece el gobierno.	Sí, porque las labores que realizo las estoy haciendo desde la comodidad de mi hogar, dado a que me encuentro realizando trabajo remoto, todo esto a que padezco de una enfermedad degenerativa y soy vulnerable.	Considero que el ambiente laboral se puede ver afectado por el tema de la estabilidad de algunos trabajadores, porque en el tema del personal joven es eficiente, tratándose de capacitar al máximo para no caer en responsabilidades, para el personal de apoyo joven los sistemas son adecuados, pero contamos con personal de edad más avanzada que muchas veces es dificultoso la captación y más lento, y se ve reflejado en la producción que tienen.
<b>Interpretación:</b>	Se observa que quienes realizan trabajo remoto se encuentran satisfecho, pues lo hacen desde su hogar y con todas sus comodidades, pero quienes se encuentran asistiendo de una manera presencial, se ve claramente insatisfacción en ellos, puesto que se encuentran en un ambiente donde no se están cumpliendo con las reglas de distanciamiento social señaladas por el gobierno, y mucho menos con el debido cuidado de higiene que se requiere.			

**Fuente 8:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 10

### Metas Cumplidas

**Pregunta N° 09: ¿Según su opinión, considera usted que las solicitudes de acceso a la información son atendidas oportunamente, dentro del plazo establecido? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
No, porque la mayoría de los expedientes no son atendidos a tiempo toda vez que las áreas encargadas de brindar la información requerida no cumplen con atender a tiempo, debiendo de tomarse alguna medida con el fin de no caer en falta, y posteriormente estar siendo quejados por los administrados. Debiendo tomar alguna medida sancionadora con dichas áreas que incumplen con su atención correspondiente.	No, por incumplimiento de otras áreas donde los demás funcionarios demoran en alcanzar la documentación requerida por los administrados en los plazos establecidos de acuerdo a la Ley N°27806.	No, porque la mayoría de ocasiones las fallas se encuentran dentro de los equipos tecnológicos y deficientes que tenemos y eso es lo que retrasa a dar la tramitación a los expedientes, no solo encontrándose este problema dentro de nuestra área, sino, este problema se encuentra dentro de todas las áreas de la municipalidad provincial de Trujillo.	No porque la mayoría de veces el acceso a la información pública es retrasado gracias a otras áreas, todo esto debido a que no cumplen con los plazos establecidos.	No, porque se trata en la mayor parte de presionar a las áreas, pero al no existir alguna medida sancionadora contra los funcionarios que no atienden oportunamente las solicitudes de acceso a la información, estas solicitudes a veces se dilatan demasiado.
<b>Interpretación:</b>	Por lo que se puede observar, no están siendo atendidas dentro de los plazos establecidos por ley, dado que la demora se encuentra en otras áreas que demoran en atender a estos expedientes, toda vez que no tienen quien supervise la atención de estos expedientes de una manera oportuna.			

**Fuente 9:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## Matriz 11

### Metas Cumplidas

**Pregunta N° 10: ¿según su opinión como se podría mejorar el acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo? SI, NO, ¿POR QUÉ?**

Entrevistado N°01	Entrevistado N°02	Entrevistado N°03	Entrevistado N°04	Entrevistado N°05
Sí, porque al tener una mejor coordinación con los encargados de acceso a la información, haciendo un trabajo en equipo, teniendo una comunicación adecuada con las áreas correspondientes de atender dichos expedientes dentro del plazo, brindar los recursos necesarios para poder trabajar de manera eficiente.	Sí, porque al momento de realizar una mejor capacitación a los funcionarios y servidores públicos, se tendrá como resultado una mayor atención al administrado, en consecuencia al realizar esto y una correcta difusión a los ciudadanos del procedimiento de acceso a la información pública a través de todos los medios electromagnéticos ellos podrán estar enterados del procedimiento que se va a realizar en sus trámites, dado que todos no tienen redes sociales, y solo hay lugares donde existen las radios, y es eso lo único que escuchan.	Sí, se podría mejorar en gran medida, pues se podría nombrar representantes por diferentes áreas con el cual poder coordinar el estado y los trámites de los expedientes, de igual manera al momento de realizar las capacitaciones, también se podrían coordinar con tiempo para poder organizar a todos los grupos y que salga de forma excelente.	Sí, se podría mejorar en cuanto a las capacitaciones en respecto al acceso de información, pues no todas las áreas cuentan con la capacitación suficiente para poder atenderlas dentro del marco normativo legal, siendo este el principal problema de retraso para atender a estas solicitudes.	Sí, se podría mejorar, por parte de la municipalidad de Trujillo, se está estableciendo un plan de trabajo que se va a dar conocer en el año 2022, donde cada unidad orgánica designa un representante de acceso a la información, con el cual se pueda coordinar el envío y el estado en los que se encuentran los expedientes que faltan por atender, y de esta forma se va a tratar de agilizar las solicitudes de los administrados.
<b>Interpretación:</b>	Se puede observar que se puede mejorar el acceso a la información pública de la municipalidad provincial de Trujillo, haciendo uso de una difusión masiva a través de todos los aparatos electromagnéticos, redes sociales, radios, anuncios por televisión, epistolar, telefónica, electrónica, chat, red institucional, intranet u otras redes o formas de comunicación, siendo que esto va ayudar a los ciudadanos a conocer mejor el procedimiento que se realiza y que lo pueden realizar desde cualquier lugar en donde se encuentren.			

**Fuente 10:** Entrevistas aplicadas a especialistas

## DISCUSIÓN

Para este trabajo de investigación se estableció la interpretación de los resultados que se han obtenido de los instrumentos, así mismo de acuerdo con la matriz de categorías emergentes (véase anexo N°13), que se han aplicado, llámese las entrevistas a los especialistas, en tal sentido la autora (Padron, 2006, pág. 168) refirió que hay diversos puntos de vista, es por ello que para realizar cualquier tipo de interpretación que estén dentro de las ciencias sociales, se va a realizar este tipo de proceso de elaboración donde se dará este tipo de explicaciones y se tiene que utilizar correctamente de una manera adecuada al lenguaje y las reglas particulares.

Pues se da el caso, y después de haberse realizado con anterioridad el preámbulo antes mencionado, se procedió a realizar la discusión, siendo que el **objetivo general** de mi investigación, y es donde cabe precisar que, el fin que se ha motivado a la misma es el de dar a conocer las consecuencias de la falta de capacitación en el D. L. N°1412 – Aprueba la Ley de Gobierno Digital, en la adecuada conducción de las solicitudes de acceso a la información virtual de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, pues de esta manera es que se pretendo verificar las graves consecuencias de la falta de capacitación en los trabajadores municipales en cuanto se refirió a este decreto legislativo, así como también si es que se encuentra siguiendo el plan del desarrollo digital del gobierno, siendo que existe una grave demora a la hora de proveer los trámites solicitados por los usuarios, por lo que al momento de darles una pronta solución a los expedientes pueden demorar hasta excediendo el plazo límite de espera, toda vez que existe un retraso por parte de las demás áreas a quienes se les ha solicitado esta información.

En cuanto al **primer objetivo específico** tenemos que se encontró orientado a analizar sí la municipalidad provincial de Trujillo cumple con lo establecido en el D. L. N°1412, con lo que respecta a lo mencionado en las entrevistas a nuestros especialistas (Véase tablas 1, 2, 3, 4 y 5), mediante el cual se pone claramente en manifestó y así mismo evidencian que este decreto legislativo N°1412 se está cumpliendo pero no en su totalidad, sino de forma parcial, siendo que solo existe la mesa de partes virtual para la recepción de documentación de los administrados, y que también existe el sistema SISTRAM,

pero que este último funciona con diferentes dificultades y siempre se cuelga por lo que esto hace que exista un retraso o demora al momento de realizar los proveídos en los expedientes, así también como la carga de los expedientes virtuales. Esto se puede contrastar con los trabajos previos y las conclusiones expuestas en la tesis de (Carreño & Pérez, 2019) en el sentido que a pesar de existir la tecnología suficiente para aplicar el gobierno electrónico en todos los municipios, no lo están implementando en su totalidad, dado a que lo han hecho de forma defectuosa, y con muchas fallas, porque en su mayoría se cuenta con equipos antiguos, y aun así teniendo conocimiento de las ventajas que otorgarían a los ciudadanos. Así mismo para el autor (Luna, Gil, & Sandoval, 2015) refirió, que para que se brinde un correcto gobierno digital, en todas las entidades del estado, deben contar con equipos tecnológicos de última generación, siendo que no cause ningún tipo de demora o retraso al momento de gestionar las solicitudes realizadas por los administrados.

Con lo que respecta al **segundo objetivo específico**, el cual está orientado a percibir y conocer sí los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, se ha podido obtener de las entrevistas que se han realizado a los especialistas (Véase Tablas 6, 7, 8, 9 y 10), que algunos se encuentran realizando trabajo remoto, por lo que si se encuentran cómodos al momento de realizar su labores encomendadas, pero los que van de manera presencial no se encuentran tan cómodos, debido a que el lugar donde trabajan no cumple con las medidas de protección y seguridad, así como también con el distanciamientos social establecido por el estado, y se encuentran exponiendo en riesgo su vida a diario. Lo expuesto anteriormente coincide con la conclusión del trabajo previo de (Granados, Jiménez, & Villanueva, 2021) en el sentido que para quienes trabajen de forma presencial durante el estado de emergencia, deberán de hacerlo dentro de lo establecido en las normas de salud, y contar con todo el distanciamiento social indicado por las autoridades. Así mismo el autor (Kaufman & Oszlak, 2014) refirió, que se debe de proteger al funcionario o servidor público municipal, y más aún si es que tendría un estado de emergencia de por medio, dado que ellos son los encargados de

hacer todas las gestiones humanas necesarias e inmediatas para que se actúe con rapidez y se busque una pronta solución al problema.

Con lo que respecta a la **hipótesis general** de mi investigación, se verifica si la falta de capacitación en el D.L. N°1412, sí ocasionó consecuencias en la adecuada conducción de las solicitudes de acceso a la información virtual así como a la producción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020, de esta manera se verificó que hay graves consecuencias en la falta de capacitación a los trabajadores municipales en cuanto al D.L. N°1412, siendo que existe una grave demora a la hora de proveer los trámites solicitados por los usuarios, por lo que al momento de proveer los expedientes demoran excediendo el plazo límite establecido de la ley (10 días hábiles), toda vez que existe un retraso por parte de las demás áreas a quienes se les ha solicitado esta información, generando de esta manera un incómodo en los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Las consecuencias de la falta de capacitación en los funcionarios o servidores municipales en el decreto legislativo N°1412 (Gobierno Digital), para realizar la adecuada conducción de los accesos a la información virtual a la Municipalidad Provincial de Trujillo durante el periodo 2020, no se ha realizado de manera eficiente, toda vez a la falta de supervisión, ni mucho menos se ha realizado un adecuado seguimiento de ellas, siendo que estas capacitaciones son necesarias y serán siempre en beneficio del administrado.

**SEGUNDO:** Si influye la falta de aplicación del gobierno digital en la productividad de los trabajadores públicos municipales del área de la unidad de registro, trámite documentario y archivo, así como también en los trámites y solicitudes de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020, toda vez que los equipos con los que se cuentan para proveer los expedientes virtuales son antiguos, y al momento de usar las aplicaciones como es la mesa de partes virtual o el SISTRAM, los equipos tecnológicos se cuelgan, o a veces se apagan solos, haciendo esto una demora para la tramitación correcta de las solicitudes hechas por los usuarios.

**TERCERO:** Finalmente se puede percibir y conocer que los trabajadores encargados del área de unidad de registro, trámite documentario y archivo, no cuentan con una buena satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Trujillo durante el periodo 2020, toda vez que algunos se encuentran trabajando presencialmente exponiendo sus vidas, en un área donde no se está cumpliendo con el distanciamiento social establecido.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** Se recomienda realizar capacitaciones continuas a los funcionarios Municipales, no solo a los trabajadores del área de acceso a la información, sino también a los operadores de trámite documentario de todas las áreas de la municipalidad, para que de esta manera las solicitudes de acceso a la información presentadas por el administrado, se provean de manera eficiente, y sean resueltas de acuerdo al plazo de ley.

**SEGUNDO:** Se recomienda que se debe de comenzar a invertir en equipos nuevos y de última generación, toda vez que los nuevos sistemas como lo son la mesa de partes virtual, así como también el sistema SISTRAM, puedan cargar con total fluidez y rapidez, de esta manera se procederá a atender a los usuarios de una manera más rápida y eficiente a las solicitudes que han realizado.

**TERCERO:** Se recomienda que los trabajadores encargados del área de la unidad de registro, trámite documentario y archivo, cuenten con el debido distanciamiento social dentro de su área de trabajo, así mismo que se les dé todas las medidas de bioseguridad necesarias, tal y como se encuentra establecido en la norma, puesto que gracias a esto podrán salvaguardar sus propias vidas, y también las de su familia.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abu-Shanab, E., & Harb, Y. (2019). *E-government research insights: Text mining analysis*. Electronic Commerce Research and Applications.
- Al-Jamal, M., & Abu-Shanab, E. (2016). *The influence of open government on e-government website: the case of Jordan*. International Journal of Electronic Governance.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). *Implementation of e-Government: Advantages and Challenges*. Queensland: Griffith.
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). *El rigor científico de la investigación cualitativa*. Medellín: La referencia.
- Begoña, I. (1992). *Técnicas y métodos de investigación cualitativa*. País Vasco: Universidad Da Coruña.
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya - UOC.
- Brown, D. (2005). *Electronic government and public administration*. Loja: International Review of Administrative Sciences.
- Cabero, J., & Ruíz, J. (2017). *Las tecnologías de la Información y Comunicación para la Inclusión: Reformulando la brecha digital*. Málaga: Ijeri. International Journal of Education Research and Innovation.
- Carreño, M., & Pérez, C. (2019). *GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS ALCALDÍAS*. Tachira: Universidad Libre de Colombia.
- Chacon, K. (2019). Diseño de un Mecanismo de Medición de Nivel de Cumplimiento de la Implementación de Gobierno Digital en los Gobiernos Locales del Estado Peruano. En J. d. Van Bon, A. P. A. Kolthog, M. Tjassing, A. Van de Veen, & Verheijen T., *FUNDAMENTOS DE ITIL 2008* (pág. 7). Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (PUCP).
- CIDH. (2007). *El Acceso a la Información Pública, su evolución y aplicaciones en los países de las Américas*. Obtenido de Relatoria Especial para la libertad de expresión Comisión Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.cidh.oas.org/relatoria/section/estudio%20especial%20sobre%20el%20derecho%20de%20acceso%20a%20la%20informacion.pdf>
- Congreso de la Republica del Perú. (2018). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N°27658*. Lima: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion\\_descentralizada/transfere ncia\\_sectorial/normas\\_proceso\\_transferencia/3\\_LEY\\_Nro\\_27658.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transfere ncia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf).
- Defensoría del Pueblo. (1 de Junio de 2016). *Manual para funcionarios sobre excepciones al derecho de acceso a la información pública*. Obtenido de

Defensoría del Pueblo: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Manual-excepciones-al-acceso-info-publica-2016.pdf>

- Destiny, O. (1 de Mayo de 2018). *Understanding the Concept of Publicity in Public Relations : A Synoptic Review*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/324835716\\_Understanding\\_the\\_Concept\\_of\\_Publicity\\_in\\_Public\\_Relations\\_A\\_Synoptic\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/324835716_Understanding_the_Concept_of_Publicity_in_Public_Relations_A_Synoptic_Review)
- Espona, M. (2014). *Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación*. La Plata: Instituto de Relaciones Internacionales (IRI).
- Estévez, E., & Janowski, T. (2016). Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudadanas Inteligentes. *Revista Institucional de la Facultad de Informática | UNLP*, 11 - 13.
- Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- García, L., Alegre, A., Arnold, P., & Lallana, E. (2017). *Evolving an open e-governance index for network societies*. Brighton: Foundation for Media Alternatives.
- Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M., & Díaz de León, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 5.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Ibero Americana*, 93.
- Granados, M., Jiménez, C., & Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública*. Lima: ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS.
- Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*. Quito: Innova Research Journal.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*. Guadalajara: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>.
- Kaufman, E., & Oszlak, O. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. Puerto Rico: IDRC - CDRI; REDGEALC; Organización de los Estados Americanos.

- León, M. (2010). *Gobierno electrónico: la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Liberona, D., Alirio, R., & Escobar, R. (2020). *Government and governance in intelligent cities, smart transportation study case in Bogotá Colombia*. Ain Shams Engineering Journal.
- Lindgren, I., Hofmann, S., Melin, U., & Ostergaard, C. (2019). *Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services*. Government Information Quarterly.
- Luna, L., Gil, J., & Sandoval, R. (2015). *Avances y Retos del gobierno digital en México*. Ciudad de México: Diseño Editorial y Portada: Edgar Adrián Rodríguez Cuevas.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. Government Information Quarterly.
- Meza, C., & Gomez, G. (2017). *Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de valledupar*. Valledupar: Universidad de Santander - Colombia.
- Molina, C. (2016). *Propuesta Técnico-Normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú*. San Miguel: Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Posgrado (PUCP).
- Moreno, C. (2016). *Desarrollo de un modelo de evaluación de ciudades basado en el concepto de ciudad inteligente (Smart City)*. Madrid: Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos Canales y Puertos.
- Municipalidad Provincial de Trujillo. (2020). <https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/>.  
Obtenido de <https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/>
- Organización de los Estados Americanos. (2009). *INFORME ANUAL DE LA RELATORÍA PARA LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN*. Washington, D.C.: OEA.
- Padron, F. (2006). *Evaluación de la educación rural en los municipios libertad e independencia del estado táchira venezuela*. San Cristóbal: Universitat Rovira i Virgil / [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8938/CAPITULO\\_III\\_TESIS\\_DOCTORADO.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8938/CAPITULO_III_TESIS_DOCTORADO.pdf?sequence=8&isAllowed=y).
- Paz, E. (2000). *Criterios de validez en la investigación cualitativa: De la objetividad a la solidaridad*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital*. Lima: Congreso del Perú.

- RAE. (2021). *Diccionario Online de la Real Academia Española*. Madrid: Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Ruales, W. (2019). *Trámites y Servicios de Estratificación en la Alcaldía de Santiago de Cali, una apuesta de Gobierno Digital*. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Secretaría Gobierno Digital, & Presidencia Consejo Ministros. (2018). *Plan de Régimen Digital*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- United Nations. (2018). *E-Government Survey 2018*. New York: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018\\_final%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf).
- Vargas, C. (2012). La Globalización del E-Gobierno y la Transparencia de la administración Pública. *Análisis*, [http://www.espublico.com/files/Analisis/num\\_122.pdf](http://www.espublico.com/files/Analisis/num_122.pdf).
- Ziembra, P., & Jadamus, H. (2015). *E-Gobierno factores de éxito: una perspectiva sobre las unidades de gobierno. Problemas en sistemas de información*. Varsovia: ECEG2015.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia del Proyecto de Investigación (ENFOQUE CUALITATIVO):

### “Analizar el Gobierno Digital de las solicitudes de Acceso a la Información Pública en la Municipalidad Provincial de Trujillo: 2020”

#### Matriz 12

##### Matriz de consistencia

Introducción	Problema de Investigación			Marco Metodológico		
<p>El estudio denominado “Analizar el Gobierno Digital de las solicitudes de Acceso a la Información Pública en la Municipalidad Provincial de Trujillo: 2020”, se realizó con el propósito de encontrar cuáles son las consecuencias de la falta de capacitación al trabajador público municipal a cargo de las solicitudes de acceso a la información en el Decreto Legislativo N°1412, de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo: 2020, teniendo en cuenta que esto puede generar la falta de producción laboral, incomodidad, retraso e</p>	Aproximación Temática	Justificación	Objetivo General	Metodología	Escenario de Estudio	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
	<p>Se han realizado estudios respecto al tema de investigación, basados en cantidades y producción, más no en la comprensión enfocados en experiencias individuales ni usando la intuición, ni la interpretación de las mismas, las cuales solo concluyó en números y soluciones prácticas sin considerar la realidad actual de las entidades públicas con relación a los últimos acontecimientos como es una pandemia (COVID -19), que sin estar preparados se ha tenido que vivir con ello, la misma que se instaló y cambió el rumbo total de la vida de todos y una de los resultados, es el uso exclusivo de la tecnología en la entidades públicas y privadas, la misma que el Gobierno Peruano ya había previsto incluirla de manera progresiva LENTAMENTE, pero la</p>	<p>La investigación tiene por finalidad analizar el Gobierno Digital que se aplica en la entidad de estudio y si es importante la capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412, de las personas encargadas en la atención de las Solicitudes de Acceso a la Información pública de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020, si se maneja un amplio conocimiento de conducción de los trámites solicitados por los usuarios,</p>	<p>Conocer las consecuencias de la falta de capacitación en el Decreto legislativo N°1412 – Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital, en la adecuada conducción de las Solicitudes de Acceso a la Información Virtual de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p>	<p>Al hablar de la metodología de estudio, es necesario referir las características de un diseño de investigación cualitativo. Las características más relevantes en la investigación cualitativa, según Hernández, R. Fernández, C., &amp; Baptista P. (pp.7 -10) son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La investigación cualitativa se basa más en una lógica y proceso inductivo.</li> <li>2. La mayoría de los</li> </ol>	<p>La provincia de Trujillo, cuenta con 11 distritos: Trujillo, El Porvenir, Florencia de Mora, Huanchaco, La Esperanza, Laredo, Moche, Poroto, Salaverry, Simbal y Víctor Larco Herrera. Se encuentra a una altitud de 34 msnm en la margen derecha del Río Moche, a orillas del Océano Pacífico, en el antiguo Valle de “Chimo”, hoy Valle de Moche o Santa Catalina y cuenta con una superficie de 1.778 km. Trujillo se encuentra ubicado en</p>	<p>Se utilizó para esta investigación los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación: Por parte de la Autora, donde se ha hecho el análisis crítico de la Página Web de la Municipalidad Provincial de Trujillo (<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>), y de los sujetos a investigar. El análisis se desarrolló con la página web, en la cual se logró hacer un estudio más inmerso y profundo, contando con el apoyo de algunos</li> </ul>

<p>incumplimiento de los trámites de los usuarios, a la vez de aportar a una cultura digital y moderna acorde a las necesidades y prevención de acuerdo a la pandemia del Coronavirus de la actualidad. Uno de los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio del Coronavirus, es el distanciamiento, lavado y desinfección constante de manos, etc., una forma adicional de prevención es el realizar trámites, clases, reuniones, etc., vía web, así se logra evitar el contagio y propagación del virus. La investigación tiene por interés analizar, las consecuencias de estar capacitados en el Decreto legislativo N° 1412 (Gobierno Digital), teniendo en cuenta que las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, son un soporte para los procesos de negocios de</p>	<p>llegada de la pandemia (COVID -19), generó la implementación de manera rápida e inmediata, evitando así la atención presencial sin exponer a los usuarios a salir de sus casas y evitar el contagio por el COVID-19, de esta forma poder permitir a los usuario, el realizar sus trámites, consultas, etc., en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020, teniendo en cuenta que sería perjudicial detener la productividad laboral, administrativa y económica de la institución para el desarrollo de la misma, de la ciudad y sus usuarios. En esta nueva era, tanto la tecnología como el apoyo y desarrollo del Gobierno Digital, está brindando la oportunidad de ponerse al margen de desarrollo de otros países, solo si saben aprovechar y aplicar esta tecnología, capacitando al personal y a los usuarios para que se le pueda brindar un servicio eficiente y eficaz de sus requerimientos. En este estudio, se realizó la observación de la problemática de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el período 2020; y se aprecia la deficiencia en el desarrollo eficiente y oportuno del Gobierno Digital, peor aún el servicio que brinda a los</p>	<p>tenido en cuenta la implementación del Gobierno Digital, ante la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1412, (Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital). Es pertinente señalar que mediante el Decreto Legislativo N° 1412, publicado el 13 de setiembre del 2018, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, la cual entre otros, establece “el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestaciones de servicios digitales por parte de la entidades de la Administración Pública en los niveles de gobierno”, y, como finalidad “Mejorar la prestación y acceso</p>		<p>estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refiriéndose conforme se recaban más datos. En la Exploración se encontraron muchos datos tanto de observación como la información brindada por los mismos usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; llegando a datos muy importantes que indican, la falta y necesidad de capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412 y Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital y que los mismos trabajadores puedan solucionar y trabajar de forma eficiente, logrando satisfacer a los usuarios mediante ello</p>	<p>la Costa Norte del Perú entre los 79° 01' 44" de longitud Oeste y 8° 06' 43" de longitud Sur. En su gran mayoría de territorio es casi plano, presentando elevaciones notables. Su población según el censo de 2017 era de 1778 080 habitantes, posibles usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, INEI. 15 de octubre de 2018. El escenario de estudio es la misma institución “Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020 y la Página Web, (<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>), que la representa y donde se realiza la entrega de información a los ciudadanos de Trujillo y de otros lugares del</p>	<p>trabajadores que participaron y dieron opiniones, sugerencias y solicitudes. Se logró ingresar y recopilar tanto información de datos como realizar un registro fotográfico, donde se puede confirmar lo mencionado y se puede apreciar la realidad actual de Acceso a la Información de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista: Se realizó entrevistas a los sujetos involucrados y que apoyaron la investigación con relación al tema de Gobierno Digital, Gestión Pública y Productividad Laboral.</li> <li>• Foto biografía: Se realizó un registro fotográfico en la Página Web del área de Trámite Documentario de la Municipalidad</li> </ul>
---	---	--	--	--	--	---

<p>cualquier empresa, sean estatales o privadas. Al respecto, Shanb y Khasawneh et al. (2013). Indican “Que el nivel de tecnificación es relativamente bajo y la denominada brecha digital entre sus ciudadanos es alta, estas instituciones del Estado no aprovechan las facilidades que le pueden brindar las tecnologías de información y comunicación en la prestación de los servicios hacia su comunidad” (p.). Señalan Cabero y Ruiz et al (2017). “Que la brecha digital es aquella Existente entre las personas que no la tienen, por ejemplo, para recibir servicios digitales por parte de los gobiernos centrales o locales. Por ello podemos decir que la ausencia de un Gobierno Digital impide que los servicios del Estado sean transportados a todo el país por medio de la tecnología,</p>	<p>usuarios es deficiente, en la actualidad aún se requiere de la asistencia presencial de los usuarios para la realización de trámites o solicitudes ante la Municipalidad Provincia de Trujillo, lo cual afecta al usuario, con la pérdida de tiempo y exposición a contagiarse del COVID-19, podemos mencionar una serie de problemas que se tiene y que las autoridades de turno no tienen la visión ni el manejo adecuado de la gestión, permitiendo una mala dirección de las solicitudes de accesos la información de los usuarios, donde se puede entender que no existe o no se están aplicando las capacitaciones en el Decreto Legislativo N°1412, permitiendo esto a su vez una mala imagen institucional por falta de productividad laboral y no logrando una productividad económica. Según Cistoldi et al, (2002), “La cuestión del Gobierno Electrónico es parte de amplios fenómenos, tales como la globalización, la revolución tecnológica y la denominada “Era de la información”, con las profundas mutaciones que todo ello trae aparejadas en la configuración de los Estado, en las relaciones internacionales de poder y en la</p>	<p>de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general”. En esa línea, la actual gestión emitió un conjunto de dispositivos, entre ellos, el Decreto Legislativo N° 1246, de fecha 10 de noviembre del 2016 y el Decreto Legislativo N° 1310, de fecha 30 de diciembre del 2016, por los cuales se aprobaron diversas medidas de simplificación administrativa, con miras a lograr una mejor y oportuna atención a los ciudadanos, promoviendo de modo efectivo su inclusión digital. Si bien es</p>		<p>se logrará una mejor productividad laboral, económica e imagen institucional y de servicio. Gutiérrez (1990) afirma que el conocimiento intelectual se obtiene a partir del conocimiento sensible. Y no es que éste sólo sirva como ocasión para que surja la idea, sino que el dato sensible trae consigo los datos inteligibles, los cuales son inadvertidos por los sentidos, pero luego, iluminados y captados por la inteligencia. Éste es, grosso modo, el proceso de abstracción. Se utilizó el método inductivo como estrategia de razonamiento lógico recolectando datos solicitando un certificado laboral del periodo que labore en</p>	<p>Perú, de los cuales solo se analizó el área de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, el personal que labora en la Av. España N° 746 – Centro Histórico – Trujillo, especificándose en la caracterización de sujetos.</p>	<p>Provincial de Trujillo ((<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>), área donde se llevan a cabo las capacitaciones a los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros: que ayudaron a justificar y aportaron a la investigación del tema de tesis, como los encargados de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo y los ambientes en los que se brindan las capacitaciones de la institución a sus trabajadores públicos.</li> </ul>
--	---	--	--	---	--	--



<p>es un claro ejemplo de la brecha digital es la falta de integración y mejora de los procesos de administración pública, lo que no permite que estos sean eficientes ni transparentes para el ciudadano” (p.).</p> <p>Asimismo, Ziemba et al (2015) menciona que “los servicios de información o servicios en línea que proporcionan las instituciones públicas a los ciudadanos, no aprovechan las ventajas del uso y la ausencia de infraestructura de telecomunicaciones adecuadas para el desarrollo de la Sociedad de Información. Permitiendo el establecimiento y la implementación del denominado Gobierno Electrónico, especialmente dentro de los gobiernos locales (llámese municipalidades provinciales y distritales”. (p.).</p>	<p>distribución (mejor dicho, concertación) de la riqueza, en un marco indudable de inestabilidad para las naciones menos favorecidas” (p.).</p> <p>La Organización de las Naciones Unidas (ONU. E-Government development) (2018), define al “Gobierno Electrónico como “La utilización del internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”; “Gobierno Electrónico” y “Administración Electrónica” como sinónimos, en ambas se considera el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientado a la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos, todo ello sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”(p.).</p> <p>En este sentido, PCMONGEI,(2011), “El Estado Peruano reconoce el papel que hoy cumple el Gobierno Electrónico para el desarrollo integral del país y así se expresa en la Agenda Digital: “El Gobierno Electrónico ha pasado de ser el concepto que inició</p>	<p>cierto, que la finalidad es adecuarnos a las nuevas modalidades donde los cambios que operan las tecnologías digitales tienen carácter transversal en las actividades humanas y donde el Estado Peruano no está exento, y con el propósito de generar eficiencia en el quehacer de las entidades públicas, la SEGDI presenta los lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital orientado a integrar y mejorar actividades que anteriormente las entidades públicas integrantes del Sistema Nacional de Informática debían hacer con diferentes planes como el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, Plan Estratégico de</p>		<p>la entidad, analizándolo y construyendo una hipótesis respecto a la aplicación de la tecnología y página web de la entidad, el método deductivo como una forma jerárquica de razonamiento que parte de generalizaciones que poco a poco se aplican a casos particulares, es decir producir conocimiento a partir de conocimientos anteriores. El método de la abstracción nos ha permitido descubrir la esencia de los conocimientos, determinando sus relaciones primordiales, con el propósito de describir y analizar las actividades digitales que se aplican de forma eficiente o no y si el personal se</p>		
---	--	--	--	--	--	--

<p>En atención a esa circunstancia, en mayo del 2018, a través de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) de la Presidencia del Consejo de Ministros expidió una norma que dispone la creación del Comité de Gobierno Digital en todas las entidades públicas, las mismas que están obligadas a conformar en su interior un Comité para elaborar el "Plan de Gobierno Digital", que es el instrumento que señalará como se desarrollarán las directivas y lineamientos de gobierno electrónico que dispone la SEGDI. El estado peruano tiene iniciativas para promover el despliegue de gobierno electrónico con el fin de generar mejoras tecnológicas y en beneficio de sus ciudadanos, encontrando que no es una</p>	<p>la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no solo impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de la TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas" (p.). De las teorías encontradas y estudiadas sobre el tema de investigación, está la Teoría de La Modernización del Estado (Gustavo Toro Quintana, 2012), sustenta que "La Modernización del Estado es uno de los pilares fundamentales por la necesidad de nuevas exigencias ciudadanas y la existencia de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), como base en la aplicación de procesos de modernización del Estado llevado a cabo en Chile... La Estrategia Digital deberá promover iniciativas que logren impacto económico y social en torno a un aumento en los niveles de productividad y competitividad del</p>	<p>Tecnologías de Información y el Plan Operativo Informático. Más aún, es oportuno recordar que una de las funciones del Comité de Gobierno Digital de las Entidades de la Administración Pública es formular el Plan de Gobierno Digital de las entidades de la Administración Pública, es formular el Plan de Gobierno Digital conforme lo establece la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM. Que, en atención a lo implementado por el Gobierno Central, la Municipalidad Provincial de Trujillo, con Resolución de Alcaldía N°1222-2019-MPT, conforma el Nuevo Comité de Gobierno Digital, con Resolución de</p>		<p>encuentra capacitado para brindar el servicio de forma oportuna y adecuada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el Periodo 2020.</p>		
--	--	---	--	---	--	--

<p>tarea tan sencilla al tener que cubrir varios aspectos técnicos como organizacionales de manera sistemática, infraestructuras y mobiliarios, para poder aprovechar los servicios digitales eficientes logrando así una mayor producción laboral.</p> <p>En realidad, no existe una única definición formal para todo el concepto, Sin embargo, Moreno (2016), se pueden citar las siguientes: “En el ámbito de las ciudades inteligentes, el término Gobierno Electrónico no solo se entiende como una forma diferente de prestar los servicios por parte de la administración, basada en el uso de las tecnologías de información y comunicación, este término implica, además, un profundo cambio en la forma en que se produce dicha prestación” (p.) y</p>	<p>país, a la creación y fomento de una nueva cultura en TIC, a la promoción de un gobierno digital de calidad e integrado, y al aumento de la calidad e intensidad de uso de TIC por parte de estudiantes y sociedad civil en general. La Estrategia de Desarrollo Digital 2007-2012 se estructura en cuatro líneas de acción. Ellas se abordarán mediante grupos de trabajo público-privado que requerirán de la activa participación de los actores expertos de centros de estudio, industria, Estado y sociedad civil, algo fundamental a efectos de garantizar su éxito. Cada una de las líneas de acción se desarrollará a través de planes y actividades que se traducirán en metas concretas, con fechas de cumplimiento y responsables. Este plan se denominará Plan Estratégico Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación.”</p> <p>La inadecuada gestión municipal y la diferencia de transformar a la Municipalidad Provincial de Trujillo, en una entidad moderna y actualizada, hace que las oficinas que la componen se mantengan alejadas de los cambios que el gobierno peruano que viene implementando en materia de gobierno digital. El</p>	<p>Alcaldía N° 437-2020-MPT, se designa, al Jefe de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, como Responsable Directivo de la Gestión Documental Institucional, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1310 y con Resolución de Alcaldía N° 728-2020-MPT, se designa al Jefe de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, como Responsable Operativo de Gestión Documental de esta Comuna. Los resultados de esta investigación permitirán determinar si la capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412, permite la adecuada conducción y trámites eficientes</p>				
---	--	---	--	--	--	--

<p>según la Organización de la Naciones Unidas (2018), el Gobierno Electrónico es la “utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) – como redes de banda ancha, internet y la computación móvil – por las agencias gubernamentales”(p.). El Gobierno Peruano tiene varios reglamentos emitidos al respecto que obligan a las entidades públicas a cumplir con la regulación sobre el Gobierno Electrónico. Según la Ley N° 27658, (Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado), se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un</p>	<p>desconocimiento de programas informáticos que permitan registrar la totalidad de casos donde la información municipal en todas sus áreas sea diferente; sin embargo, se cuenta con una Página Web de la Municipalidad Provincial de Trujillo (<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>), pero que no brinda el objetivo del Gobierno Digital con respecto a la comunicación de interoperabilidad con la sociedad. Por lo tanto, esta investigación intenta dar una explicación a los elementos que componen la gestión pública como es el Gobierno Digital, elevar la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública municipal, suponiendo que un Gobierno Digital enmarcado en la Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para garantizar los servicios y que estos sean transparentes para los usuarios, elementos de los que a la fecha adolece la Municipalidad Provincial de Trujillo. La investigación se trabajó</p>	<p>de Acceso a la Información a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p>				
---	--	--	--	--	--	--

<p>Estado. Esto implica que el Estado tendrá a su cargo el despliegue de iniciativas en materia de e-government a nivel de gobierno nacional, regional y local, como son las municipalidades, y en razón a ello la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; habiendo tomado en cuenta la modernización digital y la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, donde se crea el Comité de Gobierno Digital estableciéndose en su artículo 1° que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital, conformado por i) El Titular de la entidad o su representante, ii) El Líder de Gobierno Digital, iii) El responsable del área de informática o quien haga sus veces, iv) El responsable del área de recursos humanos o quien haga sus veces, v) El</p>	<p>con la Página Web Institucional de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020, (<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>)); con documentos en proceso de trámite, realizando el seguimiento de los plazos como entrega de las consultas y seguimientos del mismo a los encargados de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, datos brindados por el Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; quien brindo la información que en el área virtual de la entidad está encargada la trabajadora pública municipal Diana Padilla Amoros, la trabajadora pública municipal Virginia Salcedo Campos y la trabajadora pública municipal Flor Cabrera Vigo. Según Guba &amp; Lincoln (1998), el paradigma que utilizan los investigadores se caracteriza por la estructura de las respuestas a las cuestiones epistemológicas, ontológicas, y metodológicas. En la investigación social identifican cuatro paradigmas vigentes: positivista, pos positivista, teoría crítica y constructivismo. La investigación se ha trabajado con el paradigma Pos positivismo /</p>					
--	---	--	--	--	--	--

<p>responsable del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces y vi) El oficial de seguridad de la información; y mediante Resolución de Alcaldía N° 1222-2019-MPT, de fecha 10 de octubre del 2019, en su Segundo Artículo conforma el nuevo Comité de Gobierno Digital de la entidad de acuerdo al siguiente detalle: 1)El Alcalde o su representante, 2) El Líder de Gobierno Digital – Ing. Gaby Jaqueline Cabanillas Palomino, 3)Gerente de Sistemas, 4)Gerente de Personal, 5)Especialista en Registro, Trámite Documentario y Archivo, 6) El oficial de seguridad de la información – Sr. Yoni Leonel Gutiérrez Gil, 7) Gerente de Asesoría Jurídica, 8) Gerente de Planeamiento y Presupuesto.</p>	<p>Ontología: tratando sobre el realismo crítico, donde la realidad existe. La ontología es etiquetada como realismo crítico (Cook y Campbell, 1979), cualquier aseveración acerca de la realidad deberá sujetarse a un examen crítico (pero nunca a la perfección). El enfoque Pos positivista usa una metodología cualitativa con aplicación de técnicas de investigación que consideran a grupos focales y entrevistas a profundidad. Estos instrumentos posibilitan a los participantes abordar el problema en sus propios términos. Siendo un problema existente como es el Gobierno Digital, brindando así un resultado más exacto y realista.</p>					
	<p><b>Formulación del Problema</b></p>	<p><b>Relevancia</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Diseño</b></p>	<p><b>Caracterización de Sujetos</b></p>	<p><b>Mapeamiento</b></p>
	<p>¿Cuáles son las consecuencias de la falta de capacitación en el Decreto Legislativo N°1412, de los trabajadores públicos municipales encargados del Acceso a la Información de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020?</p>	<p>La investigación entiende La investigación entiende que el tema sobre Gobierno Digital, aplicado en la Municipalidad Provincial de Trujillo,</p>	<p>a) Analizar si la Municipalidad Provincial de Trujillo cumple con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412, (Decreto</p>	<p>El conocimiento se acumula mediante un proceso de acrecentamiento en donde cada hecho (o cada hecho probable) funciona como una especie de bloque de</p>	<p>Las personas que se investigó son trabajadores que tienen a cargo la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de la</p>	 <p>El diagrama de flujo de investigación se estructura de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:</b> Se define el alcance de la investigación y se establecen los objetivos de la investigación.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>RELEVANCIA:</b> Se justifica la importancia del estudio y se define el alcance de la investigación.</li> <li><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Se definen los objetivos de la investigación y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> <li><b>DISEÑO:</b> Se define el tipo de estudio y se establecen los criterios de selección de la muestra.</li> </ul>

NOTA: Procedimientos e instrumentos de investigación de tesis para una tesis de maestría y doctorado en la informática.

		<p>2020, son la falta de capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412 y los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, puede dar a conocer las consecuencias que esto trae a toda institución pública que no la aplica de forma eficiente como adecuada y por lo mismo ocasiona la falta de productividad laboral y económica como la mala imagen de la institución al no cumplir con la atención de los trámites solicitados de forma eficiente; mientras que el tema de la Modernización Electrónica, es una situación real que afecta en gran cantidad a la población a nivel mundial, nacional, regional, etc., como en</p>	<p>Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital).</p> <p>b) Percibir y conocer sí los trabajadores encargados del área de Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, cuentan con una buena satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>c) Considerar sí se requiere cambios en el Decreto Legislativo N° 1412, relacionados a las capacitaciones de los trabajadores encargados del área de Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad</p>	<p>construcción que, al ser colocado en el nicho adecuado, se suma a un "edificio de conocimiento" que está en crecimiento. Cuando los hechos cobran la forma de generalizaciones o vinculaciones de causa-efecto, pueden utilizarse con una mayor eficiencia para la predicción y el control. Entonces es posible plantear generalizaciones, con una confianza predecible, para una cierta cantidad de escenarios hipotéticos, El Diseño es Ontológico / Postpositivista, según Guba y Lincoln (1998, p. 10). Para Husserl (1970, p. 61), Es la ciencia que trata de describir las estructuras esenciales de la conciencia. Es un método que intenta</p>	<p>Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020, donde se ha tenido que identificar a los involucrados de la Matriz RACI:</p> <p>PERSONAS INVOLUCRADAS:</p> <p>De acuerdo a los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital (ver Anexo N° 05 – pág. 72), los involucrados son la Matriz RACI:</p> <p>Responsable (R): “La Lic. Carmen Rosa Villalobos Penachi”, quien realiza la actividad.</p> <p>Accountable (A): “La trabajadora pública municipal Diana Padilla Amorós”, quien rinde cuentas en el cumplimiento o incumplimientos de la actividad.</p> <p>Consulted (C): “la trabajadora pública municipal Virginia</p>	
--	--	---	---	---	---	--

		<p>el caso de la investigación, los usuarios los cuales tienen la necesidad de acceder a la información y de realizar alguna consulta o trámite de forma no presencial sino virtual, se ven afectados, siendo un tema de gran importancia y consideración, que permite ser un aporte a los futuros estudios realizados o aquellos por realizarse sobre el tema como una fuente de comprensión por medio de la información que en la investigación menciona.</p>	<p>Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>d) Proponer soluciones a los problemas encontrados por el incumplimiento del Decreto Legislativo N° 1412, (Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital).</p>	<p>entender de forma inmediata el mundo del hombre, mediante una visión intelectual basada en la intuición de la cosa misma, es decir, el conocimiento se adquiere válidamente a través de la intuición que conduce los datos inmediatos y originarios. En el cual se utilizó la entrevista como herramienta para la recolección de información sobre la o las experiencias de las personas involucradas (Hernández et. Al, 2010). La que analizó la realidad y/o experiencias de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; que laboran y quienes requieren el acceso a la información, con relación a la capacitación en el</p>	<p>Salcedo Campos" a quien se le tiene que consultar dado que posee información relacionada Con la actividad o tiene poder de influencia. Informed (I): "la trabajadora pública municipal Flor Cabrera Vigo.", se le mantiene informado de los acuerdos o resultados de dicha actividad. Es oportuno recordar que en la investigación cualitativa "el tamaño de la muestra no es importante desde la perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa</p>	
--	--	---	---	---	---	--



				<p>Decreto Legislativo N° 1412 y Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.</p>	<p>es profundidad" (Hernández, R., Fernández, C., &amp; Baptista P.; 2010 p. 394).</p> <p>El Porcentaje de persona que solicitan en trámite de Acceso a la Información por día es de 30 solicitudes ingresadas a la página Web, (<a href="https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/">https://www.munitrujillo.gob.pe/portal/</a>), de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <p>Trabajadores que se les corto el contrato por diversos motivos que involucran directamente a la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. Sea por asistencia irregular, vacaciones, retiro o renuncia, la situación relacionada a la</p>	
--	--	--	--	---	---	--

					<p>pandemia (COVID – 19).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Unidad de análisis:</b> Trabajadores del área de trámite documentario y que tienen acceso a los sistemas que manejan en la institución en las que permitieron el estudio y con los trabajadores que laboraron y laboran con las características del tema de estudio. En el presente estudio se protegió la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento</li></ul>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>informado, libre participación y anonimato de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Confidencialidad</b> : la información obtenida no será revelado ni divulgada para cualquier otro fin.</li><li>• <b>Consentimiento informado</b>: Es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado sobre el tema de investigación, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias,</li></ul>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>retrasos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Libre participación:</b> Comunicación que se hace de un acontecimiento o suceso, así como el escrito en que se comunica.</li><li>• <b>Anonimato de la información:</b> Es decir, que la identidad de dicha persona es desconocida. Esto puede ser simplemente porque no se le haya pedido su identidad, como en un encuentro ocasional entre extraños, o porque, la persona no puede o no quiere revelar su identidad. Disfrazar la identidad de uno puede también ser por elección,</li></ul>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>por razones legítimas como la privacidad y, en algunos casos, seguridad personal.</p> <p>Relación de personal de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Son 4 personas en la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo, información brindada por el jefe de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Personal involucrado:</b> Responsable (R): "La Lic. Carmen Rosa Villalobos</li></ul>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>Penachi", quien realiza la actividad.</p> <p>Accountable (A): "La trabajadora pública municipal Diana Padilla Amorós", quien rinde cuentas en el cumplimiento o incumplimientos de la actividad.</p> <p>Consulted (C): "la trabajadora pública municipal Virginia Salcedo Campos" a quien se le tiene que consultar dado que posee información relacionada Con la actividad o tiene poder de influencia.</p> <p>Informed (I): "la trabajadora pública municipal Flor Cabrera Vigo.", se le mantiene informado de los</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					acuerdos o resultados de dicha actividad.	
		<b>Contribución</b>	<b>Hipótesis</b>		<b>Trayectoria Metodológica</b>	<b>Rigor científico</b>
		La investigación se considera un aporte al sistema de Gobierno Digital y al personal a cargo, ya que genera indicios sobre la realidad que aqueja a las personas que laboraron y laboran en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; quienes requieren la capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412 y los lineamientos para la formulación del Pla de Gobierno Digital. Que, las entidades públicas, permitan no solo la modernización sino que esta sea eficiente y productiva, ya que para lograr brindar un servicio de calidad al ciudadano	La falta de capacitación en el Decreto Legislativo N° 1412, sí ocasiona consecuencias en la adecuada conducción de las Solicitudes de Acceso a la Información Virtual como presencial en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.		Acceso a la información: se entrevistó al personal la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020, vía telefónica, Zoom y correo electrónico: aquellas que están a cargo de los sistemas y acceso a la información de usuarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>Recojo de información: Se desarrolló las entrevistas personales con relación al tema de investigación y sus experiencias personales, mediante vía telefónica, Zoom y</li> </ul>	Para darle consistencia teórica al desarrollo de la investigación, el trabajo se realizó aplicando los conocimientos de la investigación científica, aplicando los procesos y técnicas, sintiendo un franco compromiso como investigadora, trabajando con honestidad y ética durante todo el proceso, respetando y considerando a plenitud los puntos de vista de los participantes, considerándose la fundamentación teórica (en introducción y referencias bibliográficas), humanística y legal (Decreto Legislativo N° 1412 y Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital) que sustentan la operacionalización de las

		<p>se debe capacitar tanto a los trabajadores públicos municipales como a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020 adelante; además de permitir la realización de intervenciones desde esta área, pudiéndose mejorar la atención en los trámites y consultas de los usuarios tanto virtual como presencial, lograr así mayor productividad laboral, económica y una buena imagen institucional.</p>			<p>correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación científica: La observación científica fue tener en cuenta la perspectiva de la realidad y las ideas críticas del mismo.</li> <li>• Análisis de la información: Análisis de observación del personal con las características antes mencionadas a entrevistar y realización individual como usuario de la solicitud de un trámite documentario a la entidad vía web.</li> </ul>	<p>variables y sus dimensiones.</p> <p>Con el compromiso social hacia las personas que trabajaron y trabajan en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020; mejorando así las capacitaciones para la adecuada conducción de los trámites de acceso a la información pública de manera eficiente y puntual logrando mayor productividad laboral, económica y de servicio a los usuarios y ciudadanos de Trujillo.</p> <p>3.7 Método de análisis de la Investigación</p> <p>Analizar la información supone organizar formas de establecer categorías, modelos, unidades descriptivas, además de interpretar la información, dando sentido y significado al análisis explicando las categorías, buscando relaciones entre las dimensiones descriptivas.</p>
--	--	--	--	--	---	---



						<p>El análisis de la información recolectada debe seguir una secuencia y un orden (Álvarez – Gayou, 2005). Este proceso usó los siguientes pasos: Obtener la información, capturar, transcribir y ordenar la información, codificar la información y finalmente integrar la información. Hace parte del análisis las siguientes características conforme Tesch (1990): Características del análisis cualitativo como, actividad reflexiva, segmentos de categorización, herramienta es la comparación, etc.</p>
--	--	--	--	--	--	---

**Fuente 11:** Elaboración propia de la autora

## Anexo N° 02: Matriz de Categorización Apriori

### Matriz 13

#### Matriz de Categorización Apriori

VARIABLE	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
Variable independiente: GOBIERNO DIGITAL	CUMPLIMIENTO	DECRETO LEGISLATIVO N°1412	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conocimiento del Tema.</b></li> <li>- <b>Gobernanza Digital.</b></li> <li>- <b>Arquitectura Digital</b> (todo el conjunto de uso tecnológico).</li> <li>- <b>Principios Rectores</b> (Aplicación del D.L. N°1412).</li> </ul>
	ANALIZAR	LINEAMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Etapas para la Formulación de PGD.</b> (Manejo de las 7 etapas para la Formulación del PGD).</li> <li>- <b>Identificar el Enfoque estratégico de la Entidad.</b></li> <li>- <b>Definir la Situación Actual de G. D. en la Entidad.</b> (Procesos y servicios digitales que se brindan).</li> <li>- <b>Definir los Objetivos de G.D.</b></li> <li>- <b>Gestionar los Riesgos del PGD.</b></li> <li>- <b>Roles y Responsabilidades en la Formulación PGD.</b></li> </ul>

Fuente 12: Elaboración propia de la autora

### Anexo N° 03: Matriz de Categorización Apriori

#### Matriz 14

*Matriz de Categorización Apriori*

VARIABLE	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
Variable Dependiente: TRAMITES	CONOCER	GESTIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Función de la Gestión Administrativa.</li><li>- Marco Interno (Medio – Organización).</li><li>- Estilos de Liderazgo</li><li>- Comunicación (Transmisión – Información – Elementos).</li><li>- Relación (Vínculo – Unión – Conexión).</li></ul>
	PERICIBIR	PRODUCCIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención a los Usuarios. (aumento de usuarios en el sistema)</li><li>- Metas cumplidas. (sin reclamos ni quejas por parte de los usuarios) tiempos cumplidos de acuerdo lo establecido.</li></ul>

Fuente 13: Elaboración propia de la autora

## ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

### Matriz 15

Matriz de Validación de la guía de entrevista

VARIABLE: Gobierno Digital												
SUBCATEGORIAS	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>CATEGORÍA: Decreto Legislativo / Lineamientos de formalización del plan de Gobierno Digital</b>												
Conocimiento del Tema / Etapas de la Formulación de PGD	1. ¿Considera usted que se cumple y aplica lo establecido en el Decreto Legislativo N°1412 (decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital)? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b> 2. ¿Qué opina usted, sobre las capacitaciones que Indica el Decreto Legislativo N°1412, (decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital), se aplican según lo establecido? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b>	X		X		X		X		X		
Gobernanza Digital / Identificar el Enfoque estratégico de la Entidad.	3. ¿Qué opina usted de la conducción de los trámites de acceso a la información solicitados en la municipalidad provincial de Trujillo en el periodo del 2020? <b>Explique ¿POR QUÉ?</b>	X		X		X		X		X		
Arquitectura Digital / Definir la Situación Actual de G. D. en la Entidad.	4. ¿Qué opina usted, de la queja o reclamo de los administrados, respecto a las solicitudes de acceso a la información?	X		X		X		X		X		
Principios Rectores / Roles y Responsabilidades en la Formulación PGD.	5. ¿Considera usted, alguna sugerencia para mejorar el D.L. N°1412, (Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital)? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b>	X		X		X		X		X		

Fuente 14: Elaboración propia de la autora

## ANEXO N° 05: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

### Matriz 16

Matriz de Validación de la guía de entrevista


VARIABLE: Trámites												
SUBCATEGORIAS	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>CATEGORÍA: Gestión Pública / Producción Laboral</b>												
Marco Interno	6. ¿Explique usted, si hubo un cambio por la pandemia con respecto al acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo en el periodo del 2020? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b>	X		X		X		X		X		
Comunicación	7. ¿Qué percepción tiene usted, del mobiliario, equipos y/o software, permiten realizar los trámites de acceso a la información de forma eficiente? <b>SI, NO, ¿PORQUÉ?</b>	X		X		X		X		X		
Atención a los Usuarios	8. ¿Considere usted, si se siente seguro y/o cómodo en su ambiente laboral y le permite tener una mejor productividad profesional? <b>SI, NO, ¿PORQUÉ?</b>	X		X		X		X		X		
Metas Cumplidas	9. ¿Según su opinión, considera usted que las solicitudes de acceso a la información son atendidas oportunamente, dentro del plazo establecido? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b> 10. ¿Según su opinión como se podría mejorar el acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo? <b>SI, NO, ¿POR QUÉ?</b>	X		X		X		X		X		

Fuente 156: Elaboración propia de la autora

## ANEXO N° 06: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 17


#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Guía de Entrevista sobre Gobierno Digital		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Validez de las Entrevistas		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Personal del área de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de laMPT		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Eduardo Yache Cuenca	<b>DNI N°</b>	41645161
<b>Título Profesional</b>	Ing. Estadístico Lic. Administración	<b>Celular</b>	948669959
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 13 de diciembre del 2021

## ANEXO N°07: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 18


#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Guía de Entrevista sobre Trámites		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Validez de las Entrevistas		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Personal del área de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo de la MPT		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Eduardo Yache Cuenca	<b>DNI N°</b>	41645161
<b>Título Profesional</b>	Ing. Estadístico Lic. Administración	<b>Celular</b>	948669959
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 13 de diciembre del 2021

## ANEXO N° 08: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 19

#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevistas Sobre Gobierno Digital		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Conocer la opinión sobre Gobierno Digital		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Muestra en Estudio		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	José Elías Sandoval Ríos	<b>DNI N°</b>	16800090
<b>Título Profesional</b>	Economista	<b>Celular</b>	958880005
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
 <b>FIRMA</b>	Dr. José Elías Sandoval Ríos CPPe N°273427 UCV – Docente	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 13 de diciembre del 2021


Fuente 16: Elaboración propia



## ANEXO N° 09: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 20


#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevistas Sobre Trámites		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Conocer la opinión sobre Trámites		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Muestra en Estudio		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<b>José Elías Sandoval Ríos</b>	<b>DNI N°</b>	16800090
<b>Título Profesional</b>	<b>Economista</b>	<b>Celular</b>	958880005
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b> 	Dr. José Elías Sandoval Ríos CPPe N°273427 UCV – Docente	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 13 de diciembre del 2021

## ANEXO N°10: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 21


#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevistas sobre Gobierno Digital		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Conocer opinión de expertos sobre Gobierno Digital		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Muestra en Estudio		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Andrés Enrique Recalde Gracey	<b>DNI N°</b>	17933665
<b>Título Profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	949943733
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Yahuar Huaca N° 111 Urb. Santa María 1° Etapa		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 15 de diciembre de 2021

## ANEXO N° 11: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Matriz 22

#### *Ficha de Validación de Contenido del Instrumento*

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevistas sobre Trámites		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Conocer opinión de expertos sobre Trámites		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Muestra en Estudio		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Andrés Enrique Recalde Gracey	<b>DNI N°</b>	17933665
<b>Título Profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	949943733
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Yahuar Huaca N° 111 Urb. Santa María 1° Etapa		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 15 de diciembre de 2021

**Anexo N° 12: SOLICITUD PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (GUIA DE ENTREVISTAS).**

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (GUÍA DE ENTREVISTA)**

**SEÑOR  
JOSE RUIZ VEGA  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO**

**Atención: Secretaría General**

Por medio de la presente reciba Ud. mí cordial saludo, y al mismo tiempo solicito me otorgue el permiso correspondiente para aplicar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista); que permitirá recoger la información sobre el Gobierno digital y trámites, con el fin de complementar el capítulo establecido en mi trabajo de investigación titulado **“ANALIZAR EL GOBIERNO DIGITAL DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO: 2020 - 2021”** de esta manera recolectaré información relevante y así optar el título profesional de maestra en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia. Además de agradecerle de antemano su disposición en mi solicitud.

Atentamente.

Trujillo, 14 de diciembre del año 2021.



Rosa Guillermína Tapia Arroyo  
DNI N°:72188600

Cel.: 949349604



## ANEXO N° 13: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TRUJILLO

**CARGO**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Trujillo, 14 de diciembre del 2021

**OFICIO N°7470-2021-MPT-SG**

**Señora:**

**Rosa Guillermina Tapia Arroyo**

Calle Las Azucenas 214 – dpto. 202 – Las Palmeras del Golf

Cel: 949349604

Presente:

**Asunto:** SE AUTORIZA aplicación de Instrumentos para recolección de Información de Investigación.

(13-12-21)

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia mediante el cual solicita a este despacho la autorización para aplicación de Instrumentos (GUIA DE ENTREVISTAS), para recolección de Información de Investigación. Por lo que este despacho ha tenido a bien **AUTORIZAR** la solicitud para la aplicación de Instrumentos para recolección de Información de Investigación.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO  
SECRETARÍA GENERAL  
Abog. FAVIO LUCIANO VELAZCO Y SÁNCHEZ  
SECRETARIO GENERAL

Recibi' conforme

72188600

**ANEXO 14: GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE CRITERIOS DEL GOBIERNO DIGITAL Y LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020.**

La presente guía de entrevista tiene como propósito recoger información, de las actividades que se realizan en La Municipalidad Provincial De Trujillo, 2020, sobre el gobierno digital y las solicitudes de acceso a la información pública, por motivos de la pandemia, generando la aplicación del D.L. N°1412. Analizando su impacto y realización del trámite del usuario; se le agradece con anticipación su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados van a constituir un aporte al manejo y desarrollo en la productividad laboral y satisfacción del usuario.

**INSTRUCCIONES:** La entrevista consta de 10 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su entendimiento, conocimiento y experiencia.

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

**CARGO:**

1. ¿Considera usted que se cumple y aplica lo establecido en el Decreto Legislativo N°1412 (decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital)?

**SI, NO, ¿POR QUÉ?**

---

---

---

---

2. ¿Qué opina usted, sobre las capacitaciones que Indica el Decreto Legislativo N°1412, (decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital), se aplican según lo establecido?

**SI, NO, ¿POR QUÉ?**

---

---

---

---

3. ¿Qué opina usted de la conducción de los trámites de acceso a la información solicitados en la municipalidad provincial de Trujillo en el periodo del 2020?

**Explique ¿POR QUE?**

---

---

---

---

4. ¿Qué opina usted, de la queja o reclamo de los administrados, respecto a las solicitudes de acceso a la información?

---

---

---

5. ¿Considera usted, alguna sugerencia para mejorar el D.L. N°1412, (Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital)?

**SI, NO, ¿PORQUÉ?**

---

---

---

6. ¿Explique usted, si hubo un cambio por la pandemia con respecto al acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo en el periodo del 2020?

**SI, NO, ¿PORQUÉ?**

---

---

---

7. ¿Qué percepción tiene usted, del mobiliario, equipos y/o software, permiten realizar los trámites de acceso a la información de forma eficiente?

**SI, NO, ¿PORQUÉ?**

---

---

---

8. ¿Considera usted, si se siente seguro y/o cómodo en su ambiente laboral y le permite tener una mejor productividad profesional?

**SI, NO, ¿POR QUÉ?**

---

---

---

9. ¿Según su opinión, considera usted que las solicitudes de acceso a la información son atendidas oportunamente, dentro del plazo establecido?

**SI, NO, ¿POR QUÉ?**

---

---

---

10. ¿Según su opinión como se podría mejorar el acceso a la información pública en la municipalidad provincial de Trujillo?

**SI, NO, ¿POR QUÉ?**

---

---

---



## ANEXO N° 15: MATRIZ DE CATEGORIAS EMERGENTES

### Matriz 23

#### Matriz de Categorías Emergentes

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	PREGUNTAS	RESUMEN DE RESPUESTAS CLAVE
Gestión Pública	Función de la Gestión Administrativa	1	Digitalización, procedimiento, forma virtual, protección a los administrados, trámites
	Marco Interno	2	Capacitando, procedimiento, forma virtual, plataforma SISTRAM, correo electrónico.
	Estilos de Liderazgo	3	Proceso ágil y fácil, información, unidades orgánicas, causa malestar, plazos, plazos incumplidos, virtual
	Comunicación	4	Derecho de reclamar, plazos incumplidos, quejas de administrados, requerimiento de solicitudes, plazo establecido
		5	Exigir cumplimiento, administrados, mejorar plataforma SISTRAM, trámites, procedimiento, plazos establecidos, capacitación.
Producción Laboral	Atención a los Usuarios	6	Trabajo presencial, forma remota, coordinar whatsapp y correo electrónico, forma sistematizada, plataforma virtual.
	Metas cumplidas	7	Trabajo remoto, administrados, trámites, sistema SISTRAM, tecnología informática, plazo, proveer expedientes, presupuesto.
	tiempos cumplidos de acuerdo lo establecido	8	Cumplir distanciamiento social, medidas de seguridad, espacio pequeño, producción.
		9	Comunicación, plazos, capacitación, difusión del procedimiento, nombrar representantes, coordinar.
		10	Comunicación, plazos, capacitación, difusión del procedimiento, nombrar representantes, coordinar.