



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad  
Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de  
los trabajadores**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Feijoo Silva, Mary Aslith (ORCID: 0000-0001-8530-2996)

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres Hugo Feijoo y María Silva, y a mi estimado hermano Mariano Feijoo, por brindarme su apoyo en mis proyectos profesionales.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres que siempre supieron enseñarme con el ejemplo de la perseverancia para alcanzar mis metas.

Agradecer a mi hermano mayor, que, con su paciencia y enseñanza, pudo guiarme y orientarme en la realización de este trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a mi asesor de tesis, Dr. Luis Alberto Núñez por sus sabios conocimientos, su dedicación y paciencia, para culminar con éxito el presente trabajo. Y agradecer, a los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza por toda la disposición para contribuir al presente trabajo de investigación.

## Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA .....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Categorías y matriz de categorización: .....	24
3.3. Escenario de estudio .....	25
3.4. Participantes.....	27
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.6. Procedimientos.....	30
3.7. Rigor científico.....	30
3.8. Método de análisis de información .....	31
3.9. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	33
4.1. Resultados.....	33
4.2. Discusiones .....	33
V. CONCLUSIONES .....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	67

## Índice de tablas

Tabla 1. División Administrativa de los ciudadanos que acceden a los servicios de la MPRM.....	27
Tabla 2. Metodología: Tabla Resumen de la identificación y descripción de los Participantes Entrevistados .....	28
Tabla 3. Matriz de categorización.....	67

## Índice de figuras

Figura 1 Ubicación Geográfica de la Región Amazonas del Perú.....	26
Figura 2 Escenario de estudio – Ubicación y Mapa de la División Administrativa de la Provincia de Rodríguez de Mendoza .....	26

## Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo general analizar el proceso de implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza. Con el objetivo de analizar, la implementación y atención virtual a usuarios finales, de un enfoque más específico, ya que se considera que existe poca información. Para lo cual, se ha examinado cuatro categorías, para atender el problema y objetivo general, siendo, los recursos con los que cuenta el municipio, dentro de ellos, su plataforma tecnológica, es decir, hardware y software; la capacitación al personal, en cuanto al conocimiento de los trabajadores en el uso de los servicios digitales con los que cuenta la MPRM; y finalmente, inducción al usuario final, para conocer el grado de conocimiento que tiene el ciudadano. Para poder dar lugar a emitir los resultados y discusiones, se aplicó el análisis de contenido mediante revisión documentaria y las entrevistas a profundidad a trabajadores, usuarios finales y a expertos. De este modo, se pudo llegar a las conclusiones de que efectivamente se realizó la implementación de Tics para sus procesos internos y externos en la época de la pandemia en la MPRM, 2020-2021.

**Palabras clave:** Tecnología de la comunicación, Gestión del conocimiento, Gobierno electrónico, Telecomunicación, Transferencia de información

## **Abstract**

The general objective of this work is to analyze the process of implementation of ICT Services in the Provincial Municipality of Rodríguez de Mendoza. With the aim of analyzing, implementing and providing virtual attention to end users, with a more specific approach, since it is considered that there is little information. For which, four categories have been examined, to address the problem and general objective, being, the resources that the municipality has, within them, its technological platform, that is, hardware and software; the training of the personnel, regarding the knowledge of the workers in the use of the digital services that the MPRM has; and finally, induction to the end user, to know the degree of knowledge that the citizen has. In order to give rise to the results and discussions, content analysis was applied through documentary review and in-depth interviews with workers, end users and experts. In this way, it was possible to reach the conclusions that the implementation of ICTs for its internal and external processes was effectively carried out at the time of the pandemic in the MPRM, 2020-2021.

*Keywords: Communication technology, Knowledge management, Electronic government, Telecommunication, Information transfer*



## I. INTRODUCCIÓN

La mejora de los servicios resulta ser una actividad indispensable dentro de los diferentes organismos públicos, debido a la continua necesidad de incrementar la eficiencia, así como la transparencia de las acciones tomadas por las instituciones, por lo que, la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (en adelante Tics) en el sector público, suponen una alternativa muy idónea frente a una adecuada gestión, ya que de lo contrario, lejos de generar buenos resultados tanto internos como externos, puede ser la causante de fracasos parciales o totales en el desarrollo de las actividades (Arcentales, 2019).

La aplicación de las Tics dentro del sector público, tiene entre otras finalidades, el impulsar la participación ciudadana, mientras que, en un contexto interno, busca mejorar el rendimiento del personal, mediante la puesta en marcha de herramientas tecnológicas que efectivicen su trabajo, conllevando de esta manera, a mejorar la percepción de la población acerca de la institución (Regalado, Celi, Chorres y Menacho, 2017).

A nivel local, específicamente en la región de Amazonas, se encuentra la provincia de Rodríguez de Mendoza con distrito de San Nicolás, fue creada mediante la Ley N° 7626, un 31 de octubre del año 1932, cuenta con un total de 12 distritos, y es una de las siete provincias que conforman el departamento de Amazonas (Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, 2021).

Esta provincia cuenta con la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza (en adelante MPRM), institución pública del Estado encargada de administrar los recursos y velar por la entrega de servicios, así como la protección de la población que se encuentra dentro de su territorio. Al respecto, la presente investigación busca conocer a mayor detalle los efectos del cambio repentino de la atención presencial a una modalidad virtual, para brindar los servicios municipales a los ciudadanos, a través del soporte de plataformas digitales, comprendidas en el uso del hardware y software, que se implementó en la municipalidad, según lo que se ha podido percibir, como usuarios y administrados. Cabe resaltar, que la presente investigación, pretende conocer con mayor alcance, respecto a la migración de estos servicios de atención al ciudadano o administrado, debido a la situación atípica, de la declaración del Estado de

Emergencia Sanitaria, decretada por el Gobierno Peruano a nivel nacional, el 16 de marzo del 2020, a causa de la crisis internacional, por la presencia del virus Covid-19; en donde se pudo apreciar la ejecución de esta migración en la atención municipal, para acatar y contribuir con las medidas de prevención y control del virus, determinadas por el gobierno para mitigar contagios, sin dejar de atender los requerimientos de los ciudadanos.

Asimismo, es importante mencionar que, en este periodo, al cual comprende el estudio, no se han encontrado informes o reportes con referencia a la presente investigación, para poder hacer un contraste de revisión documentaria, sin embargo, para la obtención de información, en primer lugar, se ha realizado revisiones electrónicas, en sus plataformas digitales a modalidad de administrado. En segundo lugar, se ha acudido a la información proporcionada por el área de sistemas de la entidad, y finalmente, se ha acudido a la información proporcionada por los participantes, para complementar el análisis de la información, así atender el objetivo de la investigación, de conocer de forma específica respecto a los servicios digitales que brinda la MPRM.

De este modo, en base a conversaciones previas sostenidas con algunos trabajadores de la MPRM, se ha logrado encontrar un escenario problemático en torno a la implementación de Servicios Tics, y es que, entre los problemas más comunes observados se encontró que: en cuanto al hardware se refiere, son pocas las áreas y gerencias que cuentan con equipos modernos y actualizados que reúnan las características suficientes como para desarrolladas operaciones complejas (muchas de las computadoras, laptops y otros equipos son modelos desfasados); en cuanto al software, se observó que, aun y cuando se cuenta con personal (ya sea ingeniero de sistemas o técnico de sistemas), el intranet tiende a tener problemas, motivo por el cual el resto del personal recurre de manera continua a estos profesionales para absolverlas; en cuanto a la capacitación al personal, muchos han referido que las capacitaciones son básicas y no presentan la información necesaria para poder desarrollar de manera efectiva sus labores haciendo uso de las Tics, esto principalmente en trabajadores nombrados que no han tenido mayor praxis con estas tecnologías de forma continua; finalmente, en cuanto a la inducción al usuario final, se ha referido que no se brindan capacitaciones continuas acerca del uso de los sistemas, programas y equipos.

Ante lo expuesto anteriormente, el problema general de esta investigación es: ¿Cómo se realiza la implementación de los Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza?

Es preciso mencionar que la investigación se encuentra justificada bajo los siguientes puntos: Respecto a la justificación teórica, la investigación se encuentra fundamentada en la búsqueda, recolección y síntesis de información relacionada con el tema de estudio, aspecto que permite contar con un material que complemente los vacíos y carencias de conocimiento dentro del contexto de estudio. En cuanto a la justificación práctica, los resultados de la investigación serán de beneficio y utilidad para la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, debido a que evidenciará no solo los puntos deficientes que se presentan en cuanto a la implementación y uso de las Tics, sino que, además, proporcionará recomendaciones pertinentes para combatir estos problemas. En cuanto a la justificación metodológica, la investigación contribuye con el desarrollo y validación de los instrumentos de recolección de datos, mismos que podrán ser de utilidad para futuros investigadores que deseen abordar temas similares al estudiado. Finalmente, la justificación social, se basa en el hecho de que, con la mejora de los servicios de la municipalidad, a partir de la corrección y solución de los problemas observados, se podrá proporcionar un mejor y más óptimo servicio a la población en general.

El objetivo general de la investigación fue: Analizar el proceso de implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza. Por su parte, los objetivos específicos fueron: Describir las características del hardware; Describir las características del software; Explicar el proceso de capacitación al personal; Explicar el proceso de Inducción al usuario final.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha acudido a una revisión de investigaciones previas, que guardan relación con el enfoque de estudio, de este modo, se tiene que existen estudios sobre la incidencia directa del uso de los servicios Tics en la gestión pública, es decir, de los servicios, tanto de las herramientas de la información, comunicación, digitales y electrónicos en conjunto, que se han venido incorporando en la administración pública, en distintas entidades del Estado, de las cuales, algunas de ellas, evidencian la mejoras en la productividad y la calidad de atención al ciudadano, asimismo, se tiene que, del nuevo enfoque del gobierno electrónico, se ha percibido que están contribuyendo de alguna medida a la transparencia de la gestión pública y a la satisfacción del ciudadano en marco a al gobierno electrónico, que se alguna forma, serán nuestros referentes en esta investigación.

Cabe precisar que, investigaciones locales alineadas al título del presente trabajo, sobre la unidad de estudio, no se ha podido encontrar ningún documento, es decir, no se puede acceder a la revisión documental de estudios similares (ni por medios físicos, ni virtuales), de este modo, se acude a una revisión referencial a la problemática planteada, las cuales nos serán de utilidad en el capítulo de resultados y discusiones.

En línea con lo mencionado en el párrafo anterior, con la finalidad de abordar los antecedentes con información referencial al objeto de estudio, concerniente a la implementación y viabilidad del uso de los servicios Tics en otros escenarios o contextos similares, a continuación, se presentará estudios precedentes a los cuales, si se pudo acceder, tanto nacionales como internacionales, iniciando con **los antecedentes a nivel nacional:**

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional, es importante preliminarmente determinar, cómo se concibe la definición de calidad de servicio, ya que esta está directamente relacionada, con la atención al usuario final, es decir, el servicio que debe brindar la entidad pública hacia el ciudadano, en este caso para tener un referente de cómo se debería concebir la atención al administrado de la MPR, para el cual, Zeithaml (2016), nos manifiesta que la calidad del servicio, está definida, como aquel proceso mediante el cual los clientes pueden realizar una serie de análisis comparativos del conjunto de servicios que se le son entregados.

En tanto, teniendo en cuenta la presente investigación con referencia a la alineación de la calidad de servicio, sostenida en los servicios Tics, se tienen que para, Alarcón (2017) menciona que la calidad de la atención se percibe por medio del aspecto humano, en donde, se concibe como aquella capacidad que presenta un servicio, para colmar las expectativas de los clientes, mediante una serie de atributos, que caracterizan la manera en la que se entrega un servicio. De este modo, las características o dimensiones a tomar en consideración son: tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía.

Por su parte Sureshchandar et al. (2017) argumentan que cada una de las organizaciones dedicadas a prestar servicios, son capaces de alcanzar una ventaja competitiva de forma efectiva, por medio de la generación y mantenimiento de una buena calidad en el servicio entregado. Entonces, es posible referir que si las entidades públicas adoptan herramientas con transformación digital a los servicios que brindan podríamos lograr mejores ventajas generando un valor agregado, al tipo de servicio tradicional que se viene entregando al ciudadano.

Cernánides (2017) hace referencia sobre la interoperabilidad entra las entidades del Estado, afirmando que estas permiten compartir información, pero que en la actualidad resulta siendo imposible ejecutarse en los procesos internos de los organismos del Estado, por las razones que no se implementan los servicios de las tecnologías y evidentemente existe una falta de información a los trabajadores sobre los beneficios que derivan de los servicios Tics.

En línea a lo contemplado en los párrafos precedentes, donde en primera instancia abordamos el enfoque a la capacidad de la calidad de servicio y/o atención al ciudadano, y en contexto al beneficio de la sincronización para el usuario de la interoperabilidad mediante el soporte de las tecnologías, podemos apreciar el impacto de estos procesos implementados en algunas organizaciones:

Montero (2017) , refiere de las dimensiones diseñadas en su investigación para el e-gobierno de una municipalidad, basadas en la propuesta de las Naciones Unidas y el Banco Mundial (entre ellas, el uso de las Tics por parte de empresas, ciudadanos, líderes sociales, etc.), pero que identificó, que no son ejecutadas en su totalidad por la Municipalidad de Magdalena del Mar, sin embargo y pese a todo ello, destaca que el e-gobierno, contribuye significativamente con la eficiencia y eficacia en la gestión de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

León (2018) en su investigación realizada en las ciudades de Oroya y Cusco, menciona que las Tics son en la actualidad una importante herramienta para el desarrollo de las organizaciones como las municipalidades, no se encuentran ajenas a Tics que buscan responder a necesidades de atención de servicios, permitiendo así conectar a la población con las actividades de la entidad. De este modo concluyen que el uso de las Tics permite una mejora en el desarrollo de los proyectos, mejora de los procesos, y reformas estructurales.

Limo (2019) presenta un análisis de los requerimientos de implementar al procedimiento administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los servicios digitales de enfoque mixto para una gestión eficiente. La investigación da a conocer la importancia del uso de las Tics a nivel de los gobiernos a nivel local, la importancia de modernizar la gestión y mejorar la eficiencia de esta. Toman como ejemplo, la migración de ciertos procesos hacia un entorno virtual, siendo así de fácil acceso para los administrados.

Rivas (2019) nos indica que los servicios digitales, se relacionan con la transparencia en el acceso a la información, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, es decir el uso de las Tics, está influenciando en la transparencia en el acceso a la información.

Espinoza (2019) ya en un contexto general, para poder percibir el los beneficios que derivan del uso de los servicios digitales, refiere que diferentes instituciones públicas, tales como las universidades, requieren y deben de orientar su conocimiento y desarrollo referente a temas como investigación, tecnología, e innovación que permitan mejorar su gestión, motivo por el cual se requiere contar con infraestructura y tecnología acorde con las necesidades y exigencias.

Urquiza (2019) por su parte, nos muestra un enfoque hacia la modernización y de cómo pasar a ser un gobierno electrónico, y la relación que tiene directamente con la participación ciudadana en cada uno de los asuntos públicos en post del bienestar, así como la mejora de los servicios.

Tejada (2020) menciona que existen evidencias concretas que permiten afirmar que las Tics, contribuyen de manera positiva con la modernización de la administración pública en sus diferentes niveles y poderes, permitiendo solucionar problemas que exige la ciudadanía más necesitada, tal y como, por ejemplo, el contar con una justicia con mayor asertividad, equitativa y con mayor celeridad.

Aspillaga & Piminchumo (2020) mencionan que la innovación en entidades públicas del Estado, requiere de un adecuado proceso de capacitación al capital humano, la entrega y disposición de tecnologías adecuadas y programas efectivos por parte del gobierno, pues a partir de ello es posible generar innovación, así como valor público para la ciudadanía.

Rivas (2020) en su investigación abordó el uso de certificado digital para la formalización de negocios en dicha municipalidad. Tanto así, como dar en conocimiento el interés del personal en la implementación de las Tics en su gobierno local, arrojando un considerable porcentaje a favor de la digitalización de algunos procesos.

Ticona (2020) en referencia a lo mencionado en el párrafo anterior, presentan una relación significativa con diferentes variables, entre ellas el desempeño del personal, así mismos, aspectos tales como la convivencia digital, comunicación efectiva y rendimiento futuro, permitiendo de este modo evidenciar que el desarrollo y crecimiento interno, y consecuentemente el trabajo y servicio entregado tienen resultados positivos gracias al uso de las Tics.

Flores (2020) refiere que la actitud que adoptan los directivos rurales respecto a las Tics son positivas, debido a que muestran interés y deseo por incursionar en el uso efectivo de éstas, sin embargo requieren ayuda del gobierno central para el acceso a servicios de internet, así como el fortalecimiento de las capacidades del personal.

Pérez (2020) en este trabajo de investigación se aborda las competencias en el ámbito digital de los mismos trabajadores de la administración con relación a la gestión municipal. Dentro de las conclusiones de la investigación se da a conocer la estrecha relación de las competencias de los trabajadores con la gestión administrativa en la Municipalidad estudiada.

Benites (2020), finalmente, por su parte, su estudio tiene como finalidad dar a conocer la factibilidad del uso de las Tics en una municipalidad a través de encuestas dirigidas a los propios colaboradores de la institución.

En cuanto a los **antecedentes a nivel internacional**, en tanto, inicialmente se tienen a investigaciones como, las de Jiménez et al. (2017), donde los resultados arrojados por la población de Colombia, demuestran serias carencias cognitivas de empoderamiento digital por parte de los funcionarios, evidenciando que casi nunca

utilizan las ventajas y potencialidades de las Tics, para atender las necesidades de los ciudadanos en términos de los productos y servicios que ofrece el gobierno.

Marulanda et al. (2017) , en su estudio sobre el gobierno y gestión basado en las Tics, permiten a las organizaciones y ciudadanos el tener un referente para sacar el máximo provecho de ellas, enfrentar sus limitaciones, restricciones y amenazas, controlar y evaluar su incorporación y masificar su uso y apropiación. El Gobierno de Colombia, consciente de la necesidad de conseguir un país inclusivo, equitativo y con estándares mundiales de calidad de vida, viene impulsando iniciativas importantes relacionadas con el gobierno de las mismas y su gestión, entre ellas el lanzamiento de su modelo IT4+, modelo que aún no funciona debido a que no ha dispuesto aun todos los recursos necesarios.

Scupola (2018) en su investigación realizada en Dinamarca, expresa que, entre las diferentes estrategias de modernización y digitalización del gobierno realizado en este país, la implementada en el 2011, es quizás una de las más importantes, pues, refuerza la colaboración entre autoridades públicas, empresas y ciudadanos al hacer que las soluciones en línea de autoservicio en línea, sean obligatorias para las empresas y para los particulares. Después de haber sentado una buena base sólida para la digitalización del sector público, las agendas más recientes centran la atención en los servicios de ciberseguridad y bienestar, así como la gestión de las Tics dentro de la administración pública.

Bermeo et al. (2018) en su investigación realizada en Colombia, mencionan que el creciente desarrollo y apropiación social de las Tics representan hoy en día un medio que facilita la participación de la ciudadanía en el diseño y gestión de políticas públicas. Concluyen su investigación indicando que la experiencia de la región del Tolima representa un punto de referencia para otros gerentes de gobierno, y se convierte en un aporte complementario a la evaluación de la estrategia para la digitalización del servicio público en Colombia, permitiendo sistematizar e integrar las demandas de la población y generando un nuevo canal de comunicación entre estos y el Gobierno.

Moreno (2018) menciona que en los países de Latinoamérica están acostumbrados a los trámites eternos de las entidades del Estado, de cada 10 trámites, 9 de ellos requieren que los ciudadanos concurren de manera presencial; estas gestiones generan gastos operativos y pérdidas de tiempo en los ciudadanos.



En contraste, en Estonia, pequeño país del oriente europeo, han autoproclamado primera democracia digital en el mundo, donde sus ciudadanos realizan todo tipo de transacciones oficiales en línea.

Gil, Dawes & Pardo (2018) quienes en su investigación mencionan que las Tics se han vuelto indispensables para el trabajo en el sector público ya que ofrece la ventaja de alcanzar un gobierno más eficiente, transparente y eficaz. A partir del estudio de diferentes investigaciones publicadas en revistas europeas y de Estados Unidos, concluyen que, desde una perspectiva de gestión pública, el gobierno digital podría considerarse un aspecto esencial de la innovación, la coproducción, la transparencia y generación de valor público.

Olaniyi (2018) en su investigación realizada en África, llegaron a concluir que a partir de los exámenes realizados sobre la implementación de las Tics y la gestión pública de África durante los años de 1995 al 2015, evidenciando que han presentado un efecto positivo así como estadísticamente significativo con la gestión pública, debido a que contribuyó con la lucha contra la corrupción, a mejorar la efectivización del gobierno y la rendición de las cuentas.

Ruiz (2018) en su investigación llegaron a establecer que la gestión de la gerencia tecnológica, mediante el uso de las Tics, dentro de la gestión pública, debe de buscar responder a las demandas de un mundo globalizado, por lo que, de manera estratégica, debe de emplear sistemas de información, comunicación y acceso al conocimiento digital, permitiendo de este modo una mejor y más exitosa incursión de la sociedad a la información de la organización.

Arcenales & Gamboa (2019) en su investigación han mencionado que el impacto de gobiernos electrónicos en el que se hace uso de las Tics a nivel de la gestión de Ecuador, constituye una transformación considerable en cada uno de sus niveles, así como un cambio de paradigma de la tradicional manera de gestión gubernamental, y que su uso conlleva a incrementar la participación de la población, permitiendo además generar mayor transparencia y veracidad a los procesos realizadas por las entidades públicas.

Boustani & Chedrawi (2019) en su investigación manifiestan que el sector público, especialmente en los países en desarrollo, se enfrenta a varios problemas en general y está paralizado por la falta de intervención gubernamental; de ahí una mayor conciencia sobre el papel del sector público en la adquisición de capacidad

para innovar, ya que la innovación es un proceso dinámico e iterativo, que incluye la implementación de nuevas ideas o enfoques.

Cornejo (2020) en su investigación realizada en México, presenta como parte de información que el uso de las Tics dentro de comunidades rurales, presentan grandes dificultades para un correcto y pleno acceso, siendo estas dificultades principalmente las de la geografía, ubicación y conectividad, así como la limitada infraestructura que se pueda contar dentro de la ciudad.

Di Giulio & Vecchi (2021) manifiestan que los cambios tecnológicos en países como Italia, se encuentran remodelando actualmente la estructura y la estrategia de la administración pública y se espera que promuevan la eficiencia y la integración de políticas. Sin embargo, la literatura sobre el gobierno digital muestra que la introducción de las Tics, se encuentran lejos de ser un proceso fluido porque a menudo se asocia con conflictos y retroalimentación negativa.

Kuhlmann & Heuberger (2021) mencionan en que, encontraron diferencias significativas en cuanto a la gobernanza digital del sector público así como el ritmo de uso de las Tics son desiguales entre países, pues, mientras que algunos se encuentran bastante avanzados, otros han mostrado menos avances o incluso resistencia estos; por ejemplo, al comparar el status quo de los servicios públicos digitales en Europa realizados en el 2019 por la Comisión Europea, se encuentra que Alemania ocupa el puesto 21 entre 28 países, y es que, debido a los servicios digitales inadecuados o desconocidos, la población se encuentra insatisfecha.

Mimbi (2021) menciona que, en la década de 1990, las reformas del sector público en África se han vinculado al paradigma de la Nueva Gestión Pública, que enfatiza la creación de valor público. en los sectores públicos, y es que, se reconoce el potencial de las Tics en reformas públicas. De este modo, queda claro que éstas, se pueden utilizar en la gestión del desempeño para crear valores públicos, pues, los organismos internacionales han hecho hincapié en que éstas, deben aprovecharse en los servicios públicos para el desarrollo socioeconómico.

Concluida con la presentación de los antecedentes, se prosigue con las **bases teóricas**, teniendo así el conjunto de teorías que hablan de la variable implementación de Servicios Tics, en tal sentido, se partirá hablando acerca de los servicios digitales teniendo así autores como: Damascene & Andersson (2019) que definen a estos como el conjunto de tecnologías orientadas a la comunicación que

buscan mejorar, unificar e integrar la comunicación permitiendo de esta manera mejorar y hasta solucionar problemas cotidianos que se presentan.

Cuando se habla de los servicios digitales dentro del sector público, autores como Criado & Gil (2019) argumentan que las tecnologías inteligentes tienen el potencial de fomentar la cocreación de servicios públicos y la generación de valor público en los procesos de gestión, basados en el carácter colaborativo, social y horizontal de estas tecnologías inteligentes. De igual modo, Hossain, et al. (2018) sugieren que una de las funciones centrales de las Tics en las oficinas públicas es gestionar el conocimiento y es que, bajo un entorno digital, el conocimiento se puede gestionar de forma innovadora en las organizaciones del sector público.

Hattingh, et al. (2020) mencionan que la implementación de los servicios digitales, se considera a nivel mundial como un medio para la ejecución eficiente y eficaz de los mandatos empresariales y organizativos. Los gobiernos, en su búsqueda por servir a los ciudadanos, aprovechan las Tics para agilizar sus procesos de prestación de servicios.

Agostino, et al. (2021) los procesos de digitalización están provocando cambios en los servicios públicos, la forma en que los gobiernos y ciudadanos interactúan, comparten, interpretan y utilizan el conocimiento e información; también se están utilizando para apoyar los procesos de toma de decisiones y rendición de cuentas, al tiempo que plantean nuevos desafíos para los contadores, los encargados de formular políticas, los gerentes y los ciudadanos.

Cuando se habla acerca de las Tics se hace referencia a un estudio, diseño, desarrollo, así como la implementación y el soporte de los sistemas de información que se encuentran fundamentados en el uso de computadoras y de aplicaciones de software (Pasquel, y otros, 2021).

Autores como Bedoya y López (2021) refieren que el uso de las Tics, conllevan a la virtualización, así como a otras potencialidades entre las que resaltan la participación, la dinamización social, así como las diferentes interrelaciones que se desprenden de esto.

Cabe precisar que, cuando se hace referencia a las Tics, están hacen referencia al uso de los medios de comunicación e información que se van desarrollando en función a los avances que sufre la electrónica y sus herramientas conceptuales, mismas que son desarrolladas como resultado del uso de estas

(Ayala, Duré, Franco, & Lajarthe AM, 2021).

En el Decreto Legislativo 1412, 2018, se contempla La ley de Gobierno Digital, en donde se señala que la implementación de los servicios digitales, tiene por objetivo estandarizar el uso correcto de las plataformas virtuales, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad de la información digital y datos en formato digital, así como el uso transversal de tecnologías digitales en los procesos internos y servicios brindados por parte de los organismos del Estado.

Náser & Concha (2011) señalan que las implementaciones de las Tics generan ciertos cambios en las entidades públicas, dando a lugar a un mayor desarrollo e innovación. No obstante, las limitaciones que existe en la gestión pública, y han logrado grandes innovaciones en los procedimientos internos de la organización, como las mejoras en las estrategias e incluso logrando implementar el Gobierno Electrónico, contribuyendo a la modernización de los procedimientos y creando mayor eficiencia en los servicios brindados a la población.

Valencia (2015), hace referencia que la implementación de los servicios digitales, que permiten mejorar las capacidades de gestión del Estado Peruano, con el objetivo de descentralizar de manera eficiente el desempeño de sus diversas funciones, manteniendo el control y contribuyendo a mejorar la eficiencia de las actividades programadas.

Má (2006) en cuanto a los beneficios de la implementación de los servicios Tics en las entidades públicas, menciona que genera un beneficio tanto para el Estado como para la población. Por lo tanto, al implementar en una entidad pública para la gestión administrativa y servicios al ciudadano, los servicios en línea o procesos remotos generan una serie de beneficios, entre lo más destacables son:

Reducción de costos y ganancias de eficiencia, dado que se disminuyen procesos administrativos, dado que la información pasa a ser compartida entre todas las áreas, de diferentes direcciones y órganos de la entidad, dando lugar a una reducción significativa de los costos operativos, de los recursos y del tiempo que demanda realizar un trámite. Incremento en la capacidad de gobierno, permitiendo generar una mayor capacidad de atención, por ende, una mayor calidad y reducir los tiempos de los procesos, mejorando los flujos e intercambios de información que contribuye a tomar mejores decisiones para los planes estratégicos y operativos. Transparencia, anticorrupción y rendición de cuentas,

teniendo en cuenta que, a partir de los canales de comunicación, las herramientas de las páginas webs, entre otros recursos, se logra involucrar a los ciudadanos en los procesos de las tomas de decisiones, participando de forma directa en rendición de cuentas y asuntos de interés público, dando lugar a que formulen recomendaciones e incluso reclamos para ser atendidos en la brevedad posible. Mejoras en la calidad de los servicios brindados, en cuanto al soporte que deriva de la prestación de los servicios en línea, permiten una conexión directa entre la entidad pública y los ciudadanos, reduciendo procesos burocráticos, mejorando efectivamente los tiempos y capacidad de atención.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) el Gobierno Local, está conformada por la Municipalidad, que es el órgano del Gobierno Local, que tienen a lugar por la voluntad popular, constituyéndose como personas jurídicas de derecho público con autonomía tanto administrativa como económica para realizar sus funciones dentro de su ámbito de acción y en asuntos de su competencia. A su ejercicio funcional se le aplican leyes y disposiciones que la regulan dentro del sector público y que se ampara dentro de los marcos legales de la constitución.

En cuanto a las características de la población del Departamento de Amazonas, el INEI refiere que, la continua evolución y cambio que sufre la población se ve reflejada en la gráfica de una pirámide poblacional, y es que, en décadas pasadas, la cantidad de la población se situaba con una base ancha y un vértice estrecho. Si se entrega un seguimiento a la información progresiva desde el censo 2007 es posible encontrar que la base ha ido disminuyendo de manera progresiva con el pasar de los años. Según se evidencia en el censo del 2017, la densidad poblacional evidencia una base más reducida en comparación a periodos anteriores, ello como resultado de una disminución en cuanto a la cantidad de nacimientos y al incremento de la población en edad adulta mayor (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2018)

La Provincia de Rodríguez de Mendoza, fue oficialmente creada según Decreto Ley N° 7626 aprobada el 31 de octubre de 1932, en la gestión cursante del Presidente Luis Miguel Sánchez Cerro. En cuanto a la descripción geográfica de la provincia, esta se encuentra situada en la Región y Departamento de Amazonas del Perú, siendo una de las siete provincias que conforman el Departamento. Limita con el Departamento de San Martín tanto por Norte, Este y Sur y con la provincia

de Chachapoyas capital del Departamento de Amazonas, limita por el Oeste, registrando una población total de 34169 habitantes para este 2021, según los resultados lo reportado por el INEI al Ministerio de Salud (2021).

A continuación, se abordará la teoría que se alinea a la presente investigación concerniente al objeto del estudio. De esta manera, la teoría principal ha sido extraída de Lanuza, Rizo y Saavedra (2018) mismos que en abordan la implementación de las Tics como el proceso de incorporar estas tecnologías a partir de hardware, software, capacitación al personal, así como la inducción brindada al usuario final, para alcanzar el logro y mejora de la productividad dentro de una determinada institución. Son justamente estos 4 elementos los que se toman como categorías para fines de llevar a cabo esta investigación, y se definen de la siguiente manera:

**Hardware:** González (2010) menciona que el hardware se configura como una plataforma de manera física, que van dan soporte como infraestructura para los sistemas de la información integrada, dentro de ellos, los componentes vienen siendo, los dispositivos de comunicación, los de almacenamiento secundario, los dispositivos de entrada (que se conocen como input), dispositivos de salida (conocidos como output), así como una unidad central de procesamiento y almacenamiento principal (que es conocido como RAM-ROM)

**Software:** Sánchez et al. (2007) menciona que el software, se constituye como grupo de instrucciones, conjuntamente con los datos en formato binarios que se almacenan e indican a la computadora qué y cómo debe de programarse para funcionar, en conclusión, el software es quien dirige al hardware.

Adicionalmente, para poder alcanzar el objetivo de la presente investigación cualitativa y abordar la problemática planteada, por conveniencia y teniendo como referencia a los autores como Santisteban, Luna y otros, las otras dos categorías comprenden en:

**Capacitación al personal:** Ante la nueva coyuntura de la implementación de los servicios Tics en el ámbito público y privado, es necesario la constante capacitación al personal que se encargan de atender las necesidades de los ciudadanos en los asuntos de interés público, aseverando que, es fundamental adquirir conocimientos sobre las Tics ajustados a la nuevas realidades sociales

para mejorar el nivel de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios finales (Santisteban, 2019).

Es importante tener en cuenta, según los nuevos entornos laborales, que conforme evolucionan los servicios digitales, se requiere que el personal de la organización, tenga conocimientos básicos en el manejo de los paquetes de office y de navegación en internet, para que lleve a cabo sus funciones en marco de los objetivos organizacionales y que esto impacte de forma positiva en la capacidad y calidad de atención al usuario final. Al no ingresar con un conocimiento previo, sería conveniente tener un programa formativo de paquete office e internet por parte de la entidad.

**Inducción al usuario final:** Se comprende del proceso de formación al ciudadano en cuanto al uso de las herramientas de las Tics, así como el nivel de conocimiento para poder acceder a interactuar en plataformas webs y manipular los equipos hardware.

Con esta categoría, se pretende identificar el nivel de conocimiento del usuario con respecto al uso de los servicios Tics, para lo cual, con el objetivo de la investigación se ha determinado tres niveles de conocimiento: Básico, intermedio y avanzado.

Luna et al. (2008) señalan que es importante implementar nuevos procedimientos en donde se incluyan el uso de los servicios de las tecnologías de la información y la comunicación, para poder gestionar y atender los asuntos de la gestión pública, con el objetivo que en estos gobiernos internacionales, se puedan atender las problemáticas de tipo social, económico y político de los Estados, así como también, crear una serie de estrategias para que logren un trabajo articulado sin importar las fronteras geográficas y las limitaciones políticas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación, según los lineamientos establecidos por CONCYTEC (2018), se identifica que es del tipo de diseño naturalista y no experimental, de un enfoque cualitativo.

La investigación es del tipo naturalista, ya que su finalidad primó en estudiar las expresiones, en sus contextos o ambientes naturales, así como en su propia cotidianidad, ya que, de los eventos convergidos, se analizaron tal como sucedieron en su estado natural, de esta forma no existe alteración por manipulación de la realidad, como indican Hernández & Mendoza (2018).

Tal como se hace argumenta en el párrafo precedente, la investigación fue no experimental, porque no se realizaron en ningún contexto la manipulación de sus variables, en este caso de las categorías identificadas, tal como sostienen los autores, Hernández & Mendoza (2018) no se realizó la manipulación de las variables o fenómenos, pues los acontecimientos ya sucedieron. En tanto, para respaldar esta afirmación, por su parte, Valderrama (2017) también nos recalca que la investigación de ninguna forma permite la manipulación deliberada de las variables de estudio, la cual evita que de manera intencional se acondicione la información hacia un resultado de interés en particular.

Finalmente, señalar que el estudio abordó cuatro categorías de estudio, y la investigación se realizó mediante el uso de dos instrumentos, el primero de ellos, la revisión documentaria, permitiendo recolectar evidencias y con dicha información, se realizó el análisis documental y el segundo instrumento, la entrevista a profundidad, que permitió recolectar datos, para analizar los indicadores de la investigación, valorando así, como se percibió la implementación de los servicios digitales en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza.

#### 3.2. Categorías y matriz de categorización:

A continuación, se abordará las categorías apriorísticas objeto del estudio con sus respectivos indicadores:

**Hardware:** Equipamiento y materiales de las Tics

**Software:** Capacidad de brindar el servicio mediante la Plataforma web



**Capacitación al personal:** Especialización de los funcionarios / Nivel de conocimiento para atención al ciudadano con un servicio eficiente

**Inducción al usuario final:** Grado de conocimiento del usuario final

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

La Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza es un órgano de gobierno, que, en el contexto institucional, tiene como objetivo el desarrollo de la provincia mediante la gestión eficiente y promoción del desarrollo económico local, incluyendo de forma democrática la participación ciudadana, impulsando la competitividad del comercio local, de la protección del medio ambiente y así como un servicio de calidad a los ciudadanos en cuanto a los servicios públicos del ámbito urbano y rural. La MPRM tiene como domicilio legal en el Jr. Matiaza Rimachi N° 510, y se ubica en el Distrito de San Nicolás, capital de la Provincia de Rodríguez de Mendoza, Departamento de Amazonas.

La MPRM informa que, cuenta con 80 trabajadores oficialmente registrados, de los cuales según la información que la entidad declara ante SUNAT, en la temporalidad de estudio de la presente investigación, se identificó que oficialmente contaba con un promedio de 39 a 52 trabajadores registrados en la Planilla Electrónica o como se conoce como el sistema PLAME, que 02 pertenecen al grupo de trabajadores pensionistas, y que los prestadores de servicio, teniendo en cuenta el periodo del 2020-2021, han ido variando mensualmente un promedio 20 a 70 locadores de servicios, cabe resaltar que los locadores, en su mayoría son los que ejecutan trabajo de campo (es decir no funcionarios administrativos), por lo tanto, según la MPRM, se tiene que 33 pertenecen al área administrativa (desde el consejo municipal, alcaldía, gerencias, subgerencias y oficinas de administración, mesa de partes de trámite documentario y atención al ciudadano); prestando sus servicios para 34,169 habitantes empadronados de la provincia, que acuden desde las zonas urbanas y rurales, así también en cuanto a su infraestructura cuenta con una instalación única y central (de 02 pisos), contando con mobiliarios de oficina y equipos tecnológicos, para uso del personal y para atender a sus administrados y/o visitantes (según información del portal web de la MPRM y por propia observación del investigador – Ver Anexos).

Con la finalidad de identificar el escenario de estudio, a continuación, se presenta la ubicación geográfica, del Departamento de Amazonas y de la provincia de Rodríguez de Mendoza para dar a conocer donde se sitúa la entidad.

### Figura 1

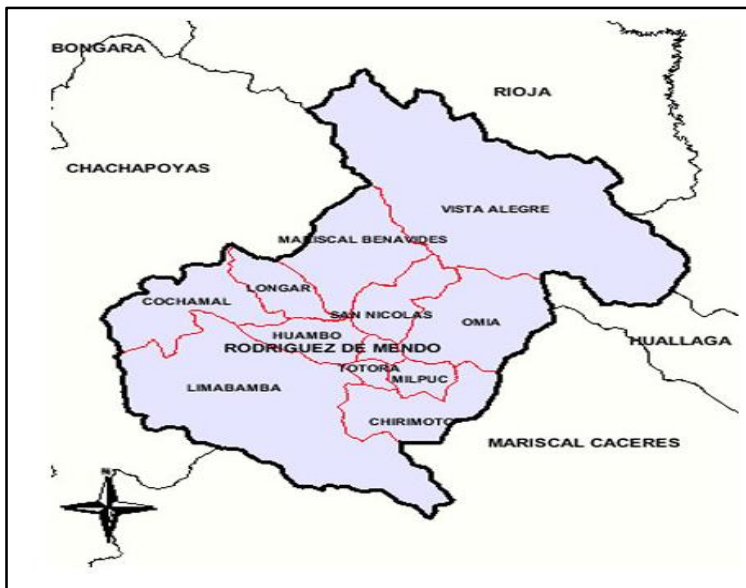
*Ubicación Geográfica de la Región Amazonas del Perú*



*Fuente: J.L. Guyot, 2020*

### Figura 2

*Escenario de estudio – Ubicación y Mapa de la División Administrativa PRM*



*Fuente: Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza*

### **3.4. Participantes**

Para la presente investigación se identificó a los participantes desde la perspectiva de los propios trabajadores de la MPRM, sin embargo, siguiendo el diseño de tipo naturalista y para tener una posición imparcial y transparente del enfoque de la investigación, en contraste, se propuso que, con fines de tener análisis y discusión con resultados neutrales, que los informantes pertenezcan y se agrupados en 03 tipos de participantes:

#### **Informantes:**

##### **1. Trabajadores de la MPRM:**

Alcalde, gerentes, sub gerentes y personal administrativo. Se seleccionó a once (11) participantes, aquellos que temporalmente estuvieron antes y durante la pandemia en la entidad (2018-2021), donde se tuvo que migrar de la atención presencial a los ciudadanos a la atención remota, así como de los propios procesos internos, por la crisis sanitaria; por lo tanto, este tipo de informantes pertenecen a distintas áreas y niveles jerárquicos de la organización con la finalidad de tener respuestas integrando una variedad de áreas y puestos laborales dentro de la institución, pudiendo extraer homogéneas y/o diferentes perspectivas y opiniones sobre el objeto de estudio.

##### **2. Usuario final (ciudadanos)**

Para la investigación se optó por incluir como participantes a los usuarios finales, ya que son los que reciben la atención directa de la entidad y en contraste es importante conocer su percepción desde el enfoque externo, dado que también requirieron de los servicios municipales en épocas de pandemia (2020-2021). Es preciso indicar que, la provincia de Rodríguez de Mendoza, cuenta con 12 distritos, registrando 34,169 habitantes que requieren acceder a los servicios de la MPRM, de los cuales la mayoría radica en las zonas rurales como se mostrará en la siguiente tabla, a diferencia de la zona urbana, que solo registra 6676 habitantes, por lo tanto, para tener una información imparcial y siguiendo la línea de poder extraer homogéneas y/o diferentes perspectivas y opiniones sobre el objeto de estudio, se acudió a entrevistar a tres (03) usuarios: uno (01) con conocimiento nivel básico de servicios digitales, uno (01) con nivel intermedio y uno (01) con nivel avanzado:

**Tabla 1.**

*División Administrativa de los ciudadanos que acceden a los servicios de la MPRM*

	Distritos	Cantidad de habitantes
1	San Nicolás (capital – zona urbana)	6676
2	Cochamal (zona rural)	631
3	Limabamba (zona rural)	2430
4	Mariscal Benavides (zona rural)	1572
5	Omía (zona rural)	10188
6	Tотора (zona rural)	294
7	Chirimoto (zona rural)	2914
8	Huambo (zona rural)	2637
9	Longar (zona rural)	1667
10	Milpuc (zona rural)	419
11	Santa Rosa (zona rural)	526
12	Vista Alegre (zona rural)	4215

*Fuente: Municipalidad de Rodríguez de Mendoza. Elaboración propia*

### 3. Expertos (incluye ex trabajadores de la MPRM)

Para lograr el objetivo de la presente investigación se ha acudido a entrevistar a dos (02) expertos. Considerando a los que cumplen con el perfil de que hayan trabajado en la entidad en la Oficina de Comunicaciones y/o del Área de Imagen Institucional, ya que son los que se involucraron en la implementación de servicios digitales con la finalidad de tener la información fehaciente y pueden verter sus opiniones según su especialidad y experiencia habiendo sido parte de dicha área, por ello, es fundamental resaltar que, este tipo de participantes, continúa en línea desde la perspectiva de los trabajadores, pero con la característica de especialistas de la materia de estudio.

**Tabla 2.**

*Metodología: Tabla Resumen de la identificación y descripción de los Participantes Entrevistados*

Participantes		
Trabajadores de la MPRM (11 Entrevistas)	Usuario final (03 niveles de conocimientos de servicios digitales)	Expertos (02 Entrevistas)
Teresita Sub Gerente de Gestión de Servicios d Agua Potable y Saneamiento Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio	Rider Profesión/ Oficio: Mecánico Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico	Mariano Profesión/Grado Académico: Lic. Ciencias de la Comunicación Tiempo de servicio de la especialidad: 04 meses -
Adriana	Rebeca	

Encargado de Medio Ambiente y Servicios Públicos Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico	Profesión/ Oficio: Ama de casa, estudio de administración trancos. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio	Ex Jefe del área de imagen Institucional de la MPRM Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado
Lisella Asistente de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio	Allison Profesión/ Oficio: Administradora de Empresas/ Comerciante de Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado	David Profesión/Grado Académico: Comunicador Social – Especialidad Comunicación Organizacional Tiempo de servicio de la especialidad: 06 meses – periodo 2019 - Ex Jefe de la Oficina de Comunicaciones de la MPRM Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado
Kristell Gerente de Desarrollo Económico Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado		
Helder Alcalde Provincial de la MPRM (Actual Alcalde) Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio		
Erika Gerente de Administración Tributaria Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio		
Hugo Portocarrro Gerente de Desarrollo Económico Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio		
Erick Gerente General de Medio Ambiente y Servicios Públicos Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico		
Jhoselin Secretaria de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico		
Michel Responsable de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado		
Lenin Responsable de la Oficina TICS Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado		

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

Como se hacía mención en los puntos anteriores, la investigación de apoyó en los dos siguientes instrumentos:

Análisis documental: se realizó una revisión documental de la MPRM, informes y normativas alineados al estudio.

Entrevista a profundidad: para la presente investigación se hizo uso del instrumento de entrevista a profundidad (siendo un total de 16 entrevistas), dirigidos a los trabajadores (11 Entrevistas), expertos (ex trabajadores del área de la especialidad – 02 Entrevistas) y a los usuarios (03 Entrevistas) teniendo en cuenta las categorías definidas, con la finalidad de recoger información de calidad para su posterior sistematización e interpretación.

### **3.6. Procedimientos**

Análisis documental: se realizó revisión documental, mediante navegación en internet (búsqueda en páginas webs, que se detallaran en el cuadro de la sección de anexos), recopilando información alineadas a las características de los indicadores propuestos para su análisis, con la finalidad de extraer evidencias e información para ser interpretada y emitir conclusiones con referencia a las categorías del objeto de investigación.

Entrevista a profundidad: se realizaron entrevistas de forma virtual, mediante diversos aplicativos con video llamada y vía llamadas telefónicas, las cuales fueron grabadas con previa consulta y autorización del entrevistado, teniendo en consideración las restricciones y protocolos por la declaración del Estado de Emergencia por la crisis sanitaria y cumplir con las medidas de bioseguridad, sin vulnerar la integridad y bienestar de los participantes.

### **3.7. Rigor científico**

La presente investigación, cumple con los criterios de rigor científico, ya que, para el procedimiento de recolección de datos, sostenido en el instrumento de las entrevistas a profundidad, fueron realizadas a los 16 participantes, manteniendo las mismas condiciones en cuanto a su aplicación en el contexto de temporalidad (es decir, un horario estándar), entorno, situación de comodidad y usando el mismo medio electrónico de comunicación para todos, con la finalidad de guardar homogeneidad teniendo en cuenta los parámetros de consistencia lógica.

Para lo cual, de la relación de los participantes identificados, en primer lugar, se dio inicio al trabajo de campo, contactando a los participantes, mediante comunicación telefónica, solicitándoles acceder a ser entrevistados, exponiendo los motivos del trabajo de investigación y consultando por el consentimiento de grabar

las entrevistas, posterior a su aprobación y autorización de los aspectos antes mencionados, se procedió a acordar y coincidir en los horarios programados, contando con su disponibilidad, en los horarios comprendidos de lunes a viernes (desde las 19:00 horas hasta las 19:00 horas) y los sábado y domingos (desde las 15:00 horas hasta las 20:00 horas).

Para la validez, del estudio cualitativo, se empleó el instrumento utilizado, fue previamente analizada por 03 validadores, obteniendo la conformidad y la aprobación del guía de entrevistas.

Para la confiabilidad y credibilidad del estudio, se cuenta con las grabaciones de las entrevistas, almacenadas en una memoria USB, disponible para su revisión o con fines académicos.

### **3.8. Método de análisis de información**

Para la presente investigación, se ha utilizado el método de análisis de contenido, mediante la descomposición de la información y evidencias obtenidas del instrumento aplicado del análisis documental, que permitió, en primer lugar, extraer información de mayor valor en su contexto natural, de esta forma, con previo conocimiento e interpretando el estado de la unidad de estudio y de los vacíos identificados, posteriormente se acudió, a la aplicación del segundo instrumento, de las entrevistas a profundidad, como respaldo para complementar la información necesaria de los objetivos de la investigación, donde los participantes seleccionados cumplían con los perfiles de haber sido partícipes en el escenario y temporalidad del estudio, como se detalló en el cuadro de participantes en el punto: "3.4 Participantes"; estas entrevistas fueron grabadas y se realizó su transcripción en para su respectivo análisis.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, para garantizar la ética en la investigación, se basa en los principios de la transparencia, probidad, no maleficencia y justicia. Por lo tanto, en primer lugar, mediante el método de análisis de contenido, del instrumento de revisión documental, se procederá a desagregar la información de los objetivos 1 y 2, esta descripción se lleva a cabo en base al inventario proporcionado por la institución, de manera virtual en contenido fotográfico del

software y hardware, en donde se puede apreciar las características de dichas plataformas digitales y poder presentarlas en el capítulo de resultados y discusión. Por lo tanto, señalar que para dichas evidencias serán presentadas en los anexos del presente trabajo.

Posterior a ello, para continuar con el desarrollo de los hallazgos de la investigación, acudimos al segundo instrumento, las entrevistas a profundidad, que respalda y complementa a la investigación, mediante la recolección de datos verídicos, con el aporte de los funcionarios, usuarios y expertos que trabajan y/o trabajaron en la temporalidad del estudio, así como la de los usuarios finales, accediendo a dicha información mediante entrevistas virtuales o remotos, sin alterar o manipular las respuestas de los entrevistados, manteniendo una postura neutral, respetando el derecho de opinión de cada uno de los entrevistados, así como respetando todos los protocolos establecidos por la declaración del Estado de emergencia sanitaria. De igual forma, señalar que evidencias de las entrevistas se presentan en los anexos del presente trabajo.

Asimismo, señalar que la presente investigación, cuenta con los consentimientos, para acceder a entrevistar a los trabajadores de la entidad y para poder publicar la identidad en los resultados de las investigaciones, con la autorización del representante legal (ver: Anexos).

Es importante mencionar que, la investigación no incurre en plagio, aplicando el estilo American Psychological Association (APA), para hacer uso de las referencias del estudio.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Para presentar los resultados de la presente investigación, en primer lugar, se ha trabajado con el método de análisis de contenido de la revisión documental del inventario de las plataformas tecnológicas de la MPRM, la cual ha permitido, abordar los objetivos y las categorías definidas, complementando los vacíos de la información requerida, mediante la información analizada e interpretada, extraídas de las entrevistas a profundidad de trabajadores, usuarios finales y expertos, resaltando la participación del Ingeniero de Sistemas del Área de Soporte Técnico de Sistemas de la entidad, quién con su conocimiento y experiencia, aportó con información fundamental para complementar y cumplir con los objetivos de investigación.

A continuación, se realizará la presentación de los resultados, siguiendo el orden de los objetivos, describiendo las características del hardware y software, así como presentando los hallazgos sobre el proceso de capacitación al personal y de inducción al usuario final, para conocer la implementación de los servicios Tics en la MPRM:

#### **OE 01: Describir las características del Hardware:**

En las diversas áreas de la municipalidad es posible encontrar diferentes equipos de trabajo, como lo son las computadoras y laptops, mismas que presentan diferentes características en cuanto a su Hardware mismas que se precisan a continuación:

#### **Computadora Pentium (R) Dual:**

Esta es una computadora básica de escritorio, con monitor CASE, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con procesador Pentium (R) Dual – Core CPU –RAM 2GB y con acceso a red, es de uso de escritorio. También el área cuenta con una impresora de marca Epson. Esta computadora se encuentra únicamente dispuesta para el área de almacén.

El ordenador, según sus características es de gama baja, antigua y desfazada, misma que además de presentar continuas fallas técnicas, se conoce que, es complicado conseguir repuestos para su reparación a este tipo de ordenador, debido a su baja compatibilidad y por encontrarse varios años fuera del mercado. Sin embargo, cabe indicar que, pese a sus complicaciones, cumple con

las tareas básicas que se requieren dentro del área, siendo esta solo el registro de los trámites simples de ingreso y salida de bienes, para la rendición de los bienes.

### **Computadoras y Laptops i3**

Las áreas de la municipalidad que cuentan con computadoras y laptops Core-i3 son las siguientes:

**Área de Asesoría:** cuenta con una computadora de escritorio con procesador Intel (R) Core (TM) i3-9100 CPU - 3.6 GHz - RAM 8.00 GB y con acceso a red. Esta computadora se encuentra compuesta por un monitor, CPU, teclado y mouse de color negro.

**Área de Demuna,** cuenta con una laptop marca Toshiba color plomo, con procesador Intel (R) Core (TM) i3-2350M CPU- RAM 4.00 GB y con acceso a red.

**Área de Secretaría de Alcaldía,** cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca HP, CPU, teclado y mouse color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i3-3220M CPU - 3.3 Ghz - RAM 4.00 GB y con acceso a red.

**Área de Secretaría de Gerencia,** cuenta con una computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con un procesador Intel (R) Core (TM) i3 9100 CPU - 3.6 GHz – RAM 8.00 GB y con acceso a red.

**Área de Contraloría,** cuenta con una computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i3-2100 CPU - 3.1 GHz- RAM 5.00 GB y con acceso a red.

**Área de Talento Humano,** cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca AOC, CPU marca LG, teclado y mouse color negro, procesador Intel (R) Core (TM) i3 2100 CPU - 3.1 GHz - RAM 4.00 GB y con acceso a red.

Las computadoras y laptops que posee la MPRM para las áreas presentadas, según sus características son consideradas de una gama media, que proporcionan un buen rendimiento para las actividades propias de cada una de estas áreas, siendo capaces de ejecutar programas que demandan un uso medio de recursos de los ordenadores, además de que, son capaces de acceder a la red.

### **Computadoras y Laptops i5**

**Área de Gerencia de Desarrollo Social,** cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con

procesador Intel (R) Core (TM) i5-650 CPU – 3.2 GHz - RAM 4.0 GB y con acceso a red.

**Área de Gerencia de Desarrollo Económico**, cuenta con una laptop marca Toshiba y mouse todo color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i5-5200U CPU – 2.2 GHz - RAM 4.0 GB y con acceso a red.

**Área de Logística**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i5-9400F CPU - 2.9 GHz - RAM 8.0 GB y con acceso a red.

Las dos computadoras y la laptop empleadas por las 3 áreas precisadas de la MPRM, corresponden a una gama media alta, ya que todas y cada una de estas tres son Core-i5 con 4GB, 5GB y 8GB de memoria RAM respectivamente, proporcionando de esta manera mayor versatilidad y facilidad para el desarrollo de actividades que requieran de programas complejos y pesados, por lo que son más que suficientes para los funcionarios que hacen uso de ellas.

### **Computadoras y Laptops i7**

A continuación, se presentan las áreas que cuentan con computadoras y laptops Core-i7:

**Área de Cobranza**, cuenta con una laptop marca HP y mouse, todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7–6500U CPU – 2.5 GHz- RAM 4.00 GB y con acceso a red.

**Área de Contabilidad/Tesorería**, cuenta con una laptop marca HP y mouse, todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7-8550U CPU - 1.8 GHz – RAM 16.0 GB y con acceso a red.

**Área de Infraestructura**, cuenta con una Laptop marca HP color ploma y mouse color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7-6500U CPU – 2.5 GHz - RAM 4.00 GB y con acceso a red.

**Área de Gerencia de Presupuesto**, cuenta con una laptop marca HP y mouse, todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7 – 8550U CPU – RAM 16.00 GB y con acceso a red.

**Área de Sistemas**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7 2600 CPU - 3.4 GHz – RAM 8.00 GB y con acceso a red

**Área de Transportes**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7 10700F CPU – 2.9 GHz - RAM 16.00 GB y con acceso a red.

**Área de Gerencia del Medio Ambiente**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca, CPU, teclado y mouse todo de color negro. Con procesador Intel (R) Core (TM) i7-6500U CPU-RAM 16.00 GB y con acceso a red.

**Área de Imagen Institucional**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor marca Advance, CASE, teclado y mouse todo de color negro, con procesador Intel (R) Core (TM) i7 – 10700 CPU – RAM 24GB y con acceso a red.

Las cinco computadoras y 3 laptops empleadas por las 8 áreas presentadas, son equipos modernos y avanzados, dado que cuentan con procesadores Core-i7, entregando de esta manera un mejor rendimiento a las actividades desarrolladas por los funcionarios, debido no solo a que pueden soportar programas mucho más pesados y profesionales, sino que además permite abrir múltiples programas de forma simultánea, sumado a la rapidez con la que se llevan a cabo los procesos y su acceso a la red, hace que sean ideales para el trabajo.

### **Servidor**

**El área del Servidor**, cuenta con una computadora de escritorio, con monitor, CPU HP color plomo, teclado y mouse. Intel (R) Xeon (R) CPU e5-2407 v2 - 2.4 GHz – RAM 24.00 GB y con acceso a red.

La computadora empleada por el área de Servidor, pertenece a una gama alta, misma que permite el desarrollo de trabajos de workstations empresariales, específicamente a ser montados en servidores y centros de datos por sus múltiples hilos de trabajo, ejecutados de manera simultánea, por lo tanto, se podría decir que con las características de presenta su servidor, su hardware si cuenta con la capacidad de atender desde los trabajos desde básicos y complejos de las otras áreas, ya que todas están conectadas red con este servidor, siendo suficientes para ejecutar los programas que usan los funcionarios de la entidad, para el tipo de funciones que realizan.

### **OE 02: Describir las características del Software:**

En las diversas áreas de la municipalidad es posible encontrar computadores y laptops de diversas características en cuanto a su Software, las cuales utilizan

distintos programas, las cuales se detallará a continuación como parte del análisis de los resultados y discusión de la presente investigación, para lo cual se presentará según la agrupación anterior del tipo de sistema operativo, con la finalidad de analizar su rendimiento en el mismo orden:

### **Computadora Pentium (R) Dual:**

**Área de Almacén**, tienen instalado y utiliza el sistema operativo de Windows 7 Ultimate, así como programas básicos como el paquete de Microsoft Office, Adobe Acrobat y un software de ofimática.

El software empleado por el área de almacén de la MPRM es uno de nivel básico, en el que solo es posible ejecutar programas de escritorio tales como Word, Excel, PowerPoint, Adobe PDF y afines, sin embargo, es incapaz de soportar programas más pesados que consuman mayor cantidad de recursos, tales como programas especializados de control de inventarios.

### **Computadoras y Laptops i3**

**Áreas de Asesoría y Secretaría de Alcaldía**, tienen instalados y utilizan Windows 10 Pro, Microsoft Office y Adobe Acrobat. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos complejos.

**Área de Demuna**, tienen instalado y utiliza Windows 7 Professional, Microsoft Office y Adobe Acrobat. Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear.

**Área de Secretaría de Gerencia**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat y la Plataforma web de Mesas de Partes. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos complejos, así como es el software que es utilizado para brindar servicios directo al ciudadano o usuario final mediante la plataforma de la mesa de partes virtual de la página web institucional.

**Área de Contraloría**, tienen instalado y utiliza Windows 8.1 Pro, Microsoft Office y Adobe Acrobat. Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear.

**Área de Talento Humano**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, ZKTimeNet (Administrador de marcador

biométrico). Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear.

Independientemente del sistema operativo instalado en las laptops y computadoras de las áreas mencionadas, todas y cada una de estas cuentan con procesadores Core-i3, lo que permite ejecutar programas de manera confiable, permitiendo realizar trámites digitales de la administración municipal de manera más rápida y con un nivel adecuado de rendimiento.

### **Computadoras y Laptops i5**

**Área de Gerencia de Desarrollo Social**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro Single, Microsoft Office, Adobe Acrobat y el aplicativo SIGOF. Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear.

**Área de Gerencia de Desarrollo Económico**, tienen instalado y utiliza Windows 7 Professional, Microsoft Office y Adobe Acrobat. Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear.

**Área de Logística**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, SIGMU y SIAF. Las características del ordenador cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos complejos.

Aun y cuando se empleen los mismos programas de escritorio que en las laptops y computadoras con softwares de menor rendimiento, el contar con un procesador i5, permite un desarrollo de trabajo de mayor efectividad, debido a que facilita aún más la correcta ejecución de las labores propias de los trámites digitales de la administración municipal.

### **Computadoras y Laptops i7**

**Área de Cobranza**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office y Adobe Acrobat. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Contabilidad/Tesorería y Gerencia de Presupuesto**, tienen instalado y utilizan Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat y SIAF. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Infraestructura**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, AUTOCAD, S10, SAP 2000 y REVIT. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Sistemas**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, Administrador de Mesa de Partes, Winvox (Administrador de Red), SUT, SmartPSS (Administrador de Cámaras de seguridad). Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Transportes**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, Microsoft Office, Adobe Acrobat, Sistema de diseño e impresión de licencias de conducir motos y mototaxis y Sistema de administrador de papeletas. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Gerencia del Medio Ambiente**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, Microsoft Office, Adobe Acrobat y ArcGIS 10.8. Las características de estos softwares cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos con mayor complejidad.

**Área de Imagen Institucional**, tienen instalado y utiliza Windows 10 Pro, Microsoft Office, Adobe Acrobat, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe Premiere y Corel Draw. Las características del software de dicha área, cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos complejos de diseño gráfico y edición de video.

En lo general se puede sostener que el software con procesador i7, con un nivel ya avanzado, es capaz de cumplir con mayor efectividad y eficiencia, así como en un menor tiempo, la ejecución de las labores propias de los trámites digitales de la administración municipal.

## **Servidor**

El área del Servidor, tienen instalado y utiliza Windows Server 2012 r2 Standard, SIAF, SIGA, Controlador WiFi (Omada) y Almacenamiento de datos. Las características del software cumplen satisfactoriamente con la labor a emplear y con posibilidades de realizar trabajos complejos.

El servidor es considerado de gama alta, con este tipo de servidor, se podría conectar a las computadoras para que los trabajadores puedan entrar al sistema y puedan realizar sus funciones específicas, guardando toda la información que tiene la municipalidad. Es importante resaltar que, si bien es cierto la MPRM cuenta con su propio servidor, pero también se debe tener en cuenta, que el rendimiento de una computadora, está directamente relacionado con el nivel de conocimiento del operador, en este caso el trabajador de la municipalidad, es decir, si la MPRM, cuenta con el mejor servidor y con los mejores sistemas operativos o procesadores actualizados de mejor nivel, pero, si el operador es ineficiente en el conocimiento, esa máquina u ordenador, no será bien aprovechada con el potencial que tiene, por lo tanto, se puede concluir que para la implementación de servicios digitales en una municipalidad con el objetivo de brindar un servicio de calidad al administrado, es importante que la capacidad del software, esté en proporción al grado de conocimiento del personal, es decir con la correcta capacitación al recurso humano de la entidad, que atenderá directamente al usuario o que ejecutará los procesos internos que derivarán en la atención y beneficio del público en general.

En cuanto a las **características de los servicios digitales**, para atención al administrado identificados, mediante la revisión documental y en colaboración de las opiniones vertidas por los entrevistados, tanto trabajadores, usuarios y expertos, se pudo confirmar que la MPRM, efectivamente si cuenta oficialmente con los siguientes servicios digitales:

**Portal oficial de página web:**

Se percibió que la web sí está operativa y el encargado de su desarrollo, mantenimiento y contenido es el proveedor: “Desing-NetKhal” y también se encuentra también anexada en el contenido de la “Plataforma Digital Única del Estado Peruano” (Perú, 2021). Cuenta con contenido informativo permanente y actualizaciones constantes para la publicación de noticias y comunicados concernientes a las distintas áreas de la entidad.

En cuanto a la información permanente, se aprecia un contenido múltiple, en donde se puede identificar los siguientes ítems informativos: cuenta con el Menú principal, desagregando información en los siguientes sub menús:

Sub Menú: Inicio, el cual contiene información de: Historia, Turismo y Distrito.



Sub Menú: Institucional, el cual contiene información de: Consejo Municipal, Directorio, Organigrama Institucional y Misión- Visión.

Sub Menú: Desarrollo Sostenible, el cual contiene información de las siguientes gerencias y sub gerencias:

Gerencia Económica (Sub Gerencia de Producción, Sub Gerencia de Comercialización y Salubridad, Sub Gerencia de Turismo y Fomento de la Inversión Privada).

Gerencia Social (Sub Gerencia de Programas Sociales, Sub Gerencia de Bienestar Social y Participación Ciudadana, Oficina de Registro Civil).

Gerencia Ambiental (Sub Gerencia de Gestión de Residuos Sólidos, Sub Gerencia de Gestión de Riesgos y Desastres, Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, Área Técnica Municipal).

Gerencia Territorial (Sub Gerencia de Estudios y Proyectos de Obras Públicas, Sub Gerencia de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras Públicas, Sub Gerencia de Desarrollo Urbano, Rural y Catastro).

Gerencia De Transportes y Circulación Vial

Gerencia De Seguridad Ciudadana (Participación Vecinal, Comité Provincial de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos y Desastres).

Sub Menú: Servicios, el cual contiene información de: Preguntas Frecuente, Libro de Reclamaciones, Convocatorias, Servicios Municipales, Formularios Gratuitos, Trámites más Solicitados, Pagos en Línea, Planeamiento y Organización, y Normas Emitidas.

Sub Menú: Trámites (TUPA, FUT, Mesa de Partes), Sub Menú: Eventos, Sub Menú: Noticias y Sub Menú: Contactos.

Según la opinión de los trabajadores, con referencia a la página web la mayoría menciona que es una página, con un tipo de contenido accesible y de fácil entendimiento para realizar trámites internos y externos de forma sencilla y sin complicaciones.

Según la opinión de los usuarios, en conclusión, en su mayoría percibieron, que la página, si tiene contenido importante, pero que, no les ha resultado útil o viable en la solución de sus requerimientos, solo un usuario con nivel básico aseveró haber tenido éxito, pero para un trámite simple.

Según la opinión de uno de los expertos entrevistados, luego de haberla revisado minuciosamente, sostuvo que, es una página con un correcto funcionamiento, inclusive calificando que la página cuenta con un buen trabajo de diseño, organización de la línea gráfica y de fotografía; e hizo una descripción del contenido calificándola como un buen trabajo por parte del desarrollador de la página y resaltó que si se justifica la inversión en mejorar esta plataforma que inicialmente era en un formato simple de WordPress.

### **OE 03: Explicar el proceso de capacitación al personal**

Respecto al proceso de capacitación del personal, de manera general, al lanzarse la interrogante acerca de que si el personal es o no capacitado, o si recibieron una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web conforme a sus funciones, para lo que fueron contratados, la mayoría de los trabajadores, coinciden en que no recibieron capacitaciones como parte de un programa oficial de la MPRM, pero que si en algún momento recibieron capacitaciones breves, como por ejemplo, cuando implementaron la plataforma o sistema de trámite documentario; en aquel entonces, todas las áreas recibieron una modalidad de capacitación, ya que los trabajos iban a estar enlazados en el contexto del gobierno digital en colaboración con los coordinadores regionales, por parte del área de informática o del personal de sistemas.

En tanto, solo un entrevistado hizo referencia que, como trabajador, si recibe capacitaciones virtuales de parte del PCM-Secretaría de Gobierno Digital, y que evidencia de ello, son los videos que se encuentran grabados y almacenados dentro de su canal de YouTube.

De este modo, gran parte del personal sostiene que, no existe un programa oficial de capacitación que se encuentre direccionado a la inducción de las funciones del personal, para la correcta y objetiva entrega de un servicio de calidad al ciudadano, haciendo uso de ello de la plataforma virtual con la que se cuenta. Se puede llegar a este análisis, ya que, durante las entrevistas, los funcionarios encuestados, en ningún momento mencionaron o precisaron que la municipalidad, si cuenta con material informativo, programas propios de capacitación, manuales físicos o virtuales, aunque si establecieron que, en temas virtuales, suelen apoyarse tanto del personal de soporte técnico informático como del ingeniero de sistemas

para poder absolver las dudas que se les presenten durante el uso de sus plataformas digitales.

#### **OE 04: Explicar el proceso de Inducción al usuario final**

Gran parte de los trabajadores resaltan el hecho de que la plataforma, es accesible, ágil, amigable e intuitiva, además de que contiene un formulario en el que es posible consignar información de la persona que se encuentra usando la plataforma (como, por ejemplo, su número de teléfono), además de que, a manera de retroalimentación, te permite evaluar si ha tenido éxito en su trámite. De esta manera, la municipalidad es capaz de dar seguimiento al caso presentado, entregando así asistencia virtual que conlleve a concretar con éxito el trámite del usuario, no obstante, la mayoría sostiene que a pesar de contar con estas herramientas de atención remota, el ciudadano opta por asistir de forma presencial a la entidad para absolver sus consultas y concluir con sus trámites.

Con lo expuesto en el párrafo anterior, se tiene que, solo para algunos de los trabajadores, según su experiencia en la atención al usuario, los servicios que brinda la MPRM mediante la plataforma, no se ajusta tanto a la realidad, haciendo referencia, a que el administrado, a pesar que puede interactuar en una plataforma sencilla para sus trámites básicos, no la usan y predomina el factor que prefiere asistir de manera presencial a las instalaciones de la MPRM.

De los trabajadores, que opinaron que sí se ajusta la plataforma a las necesidades del usuario, cabe resaltar, que vierten dicha opinión, en marco al acceso que han tenido a dicha plataforma y en base a su propia experiencia, más no, por la que hayan percibido de un tercero o de un usuario final, es decir, o en otras palabras, que para ellos, en su propio uso, encuentran a la plataforma sencilla, sin embargo, no es predominante para asumir, que para el usuario tenga la misma percepción o facilidad de navegación en dicha plataforma web o mesa de partes virtual.

De esta primera parte de la evaluación es posible inferir que el usuario, en la mayoría prefiere acudir a las instalaciones de la entidad, al no tener éxito en la atención de sus requerimientos vía los servicios digitales, es posible relacionarlo a que, no existe un nivel de conocimiento adecuado sobre uso de los servicios digitales, por parte del administrado o usuario final, para realizar sus trámites en línea de forma autónoma.

Otro aspecto evaluado, fueron los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, teniendo en cuenta al perfil de un usuario con conocimiento de nivel básico de servicios Tics, los entrevistados y usuarios finales, afirman que, si se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios, ya que pudo concretar la gestión de un trámite básico; sin embargo, para una usuaria con el perfil de nivel avanzado y según sus necesidades de mayor complejidad que demanda para efectuar trámites administrativos para sus asuntos empresariales en línea, indica que no se ajusta a su realidad.

Con esta información es posible inferir que por parte de los usuarios si puede existir un grado de conocimiento previo en cuanto al uso de los servicios digitales, pero que no son propios por haber recibido una inducción por parte de la entidad, además esta información obtenida nos permite conocer y reafirmar, lo señalado anteriormente que, los servicios digitales que brinda la municipalidad solo son para trámites básicos, pero no logran atender trámites de mayor complejidad, dejando de atender a una gran población, como por ejemplo la del sector empresarial.

Según los entrevistados, usuarios finales, De los 03 entrevistado, 02 coinciden en que, a pesar de existir la plataforma web, han tenido que acudir a las instalaciones de municipalidad para que reciban orientación y presenten sus solicitudes. Por lo tanto, se puede concluir, que, pese a los recursos disponibles, gran parte de los usuarios finales entrevistados, han mencionado que no recibieron en ningún momento asesoría mediante la plataforma web y que, por el contrario, todas sus dudas fueron atendidas de manera presencial, evidenciando de esta manera, el desuso de los recursos digitales.

En tercer lugar, según la percepción de ambos informantes expertos, coinciden en que los servicios implementados mediante la plataforma, aún tienen un nivel incipiente, ya que no llega al usuario final, aduciendo que, por parte de la MPRM, falta planes de capacitación para que los usuarios, puedan trabajar en red, transferir archivos o una base de datos más coordinada, para que la mayoría de personas que necesitan esta información, puedan estar al tanto y usarlas para su propia satisfacción. Así mismo, ambos expertos coinciden en que, sugieren que, en paralelo, se debería capacitar al personal y a los usuarios, para que tengan un buen uso de que la página web.

Se establece entonces que, según la opinión de los expertos, la MPRM, no imparte capacitaciones a los usuarios y población en general en cuanto a los servicios digitales que han implementado, por lo tanto, al tener un índice mayor de visitas presenciales, y al no tener un reporte de contador de número de visitas en la página web con el reporte de los trámites finalizados con éxito, se podría deducir que existe un gran nivel de desconocimiento sobre los servicios digitales que implementó la municipalidad, y esto se puede ver reflejado en la insatisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se puede determinar que, los servicios Tics implementados en la MPRM, no han logrado satisfacer las necesidades de los usuarios en una medida significativa, por lo que relacionan que esto se debe a la falta de capacitación al usuario para lograr niveles óptimos y adecuados en el grado de conocimiento del uso de los servicios digitales por parte de los usuarios finales y así automatizar su atención, es síntesis se podría aseverar que no existe el proceso de inducción al usuario final por parte de la MPRM en cuantos a los servicios Tics implementados.

## **4.2. Discusiones**

### **OE 01: Describir las características del Hardware:**

La teoría propuesta por González (2010) indica que el hardware es la plataforma física que va dar soporte a los sistemas de la información integrada. Con esta concepción se elaboraron entrevistas a partir de las cuales se recopiló información con el que se estableció que, en cuanto al equipamiento y materiales Tic, mediante las entrevistas a los trabajadores, se pudo conocer que, si cuentan con computadoras para todas las áreas, pero que algunas de ellas no están actualizadas, y que, si cuentan con un servidor, con un cableado de red local que se expande en los dos pisos de las instalaciones, con mobiliarios adecuados para que los trabajadores realicen sus funciones y atiendan al usuario.

Según los trabajadores entrevistados, en su mayoría coinciden que la importancia de contar con un hardware actualizado es brindar una mejor atención al administrado, con inmediatez y eficiencia y que, si bien, la MPRM ha implementado cierto equipamiento para dar soporte externo mediante la atención virtual al ciudadano, solo ha sido para trámites básicos.

Según la información recaba por parte de los trabajadores, se puede comprender, que la mayoría percibe que contar con un hardware actualizado mejora los procesos de administración en la gestión pública y de atención al ciudadano, pero que, en la MPRM en la temporalidad del estudio, a pesar de contar con equipamiento y materiales de las Tics, no se logró atender en su totalidad a las necesidades de los ciudadanos.

Según la opinión de los expertos, se concluye que, por mayoría, en cuanto al equipamiento y materiales de las Tics en la MPRM, si cuentan con computadoras que alojan softwares para la gestión administrativa de un nivel promedio, pero que se requiere mayores herramientas para la producción audiovisual que da soporte a los servicios digitales. Y según la percepción de los expertos en cuanto a su experiencia, al haber sido parte de dicha entidad, según su apreciación, refieren que en cuanto al hardware con los que cuenta la MPRM, aún no resultan siendo óptimos y eficientes en su totalidad, para atender a los usuarios por el tipo de uso que efectúan a estos equipos.

En su mayoría las computadoras y/o laptops que tienen la MPRM, si cuentan con un hardware adecuado, es decir, que, por parte de la entidad, en cuanto a la implementación de equipamiento Tics, en función a responder a la necesidad de implementar servicios digitales en sus procesos administrativos y atención al ciudadano en el marco del gobierno digital, si se ha hecho efectivo esta gestión, por ende, si se puede afirmar que se efectuó el traslado de la atención presencial a una atención remota mediante su página web y la plataforma de mesa de partes en cierta medida.

## **OE 02: Describir las características del Software:**

Para la evaluación y medición de esta categoría, se empleó la teoría proporcionada por Sánchez et al (2007) mismo que resalta la importancia del trabajo de la persona que se encuentra a cargo del software, así como otros atributos y características propias de esta.

Según la información recabada desde la perspectiva de los trabajadores de la MPRM, se tiene que las distintas áreas si cuentan con diversos softwares instalados en sus computadoras, y en referencia a los servicios digitales con los que cuenta la municipalidad, la mayoría percibe que la plataforma, por el tipo de diseño, si se ajusta para atender las necesidades de los usuarios, pero solo para

requerimientos básicos, por lo tanto, al no poder atender todos los requerimientos o de mayor complejidad de sus administrados, no podrían considerar que la MPRM, cuenta con la capacidad esperada para brindar el servicio mediante su plataforma web.

Así también, de la percepción de los trabajadores, se obtuvo que, en la mayoría, sus funciones, no pueden ser del todo eficiente considerando que la velocidad de red, con la que cuenta la municipalidad, se ve afectada por la calidad de servicio de internet que hay en la localidad y por los factores climatológico.

En tanto se tiene que la mayoría de los trabajadores, percibe que la plataforma, por el tipo de diseño si se ajusta para atender las necesidades de los usuarios, pero solo para requerimientos básicos o simples, por lo tanto, al no poder atender todos los requerimientos de sus administrados en mayor porcentaje de atención al ciudadano, no podríamos considerar que la MPRM cuenta con la capacidad de atención esperada para brindar el servicio mediante su plataforma web.

Sin embargo, en su mayoría, los entrevistados expertos, refieren que, al margen de la velocidad de red o la calidad del internet, consideran que la plataforma web si se ajusta a las necesidades del usuario a nivel básico, pero que todas formas de debería mejorar.

Según uno de los expertos entrevistados, asevera que producto de la revisión de la plataforma de la MPRM, la califica como muy buena, pero que, de alguna manera, aún, si necesita darle mayor calidad al servicio, en contraste uno de los expertos, opina que la interfaz no es la óptima en su totalidad para brindar los servicios a los usuarios.

Finalmente se tiene de los trabajadores y expertos, en la mayoría coinciden que, los usuarios optaban por acudir a las instalaciones de la MPRM para poder ser atendidos presencialmente, ya que la plataforma no atendía sus solicitudes, por falta de conocimiento o capacidad de manejar las nuevas herramientas se los servicios digitales.

Se tiene que, en su mayoría las computadoras y/o laptops que cuenta la MPRM, son para labores de gestión documental y los programas instalados con suficientes, ya que además no se presentaría problemas de compatibilidad con sus formatos digitales, sin embargo, si se instalan otros programas de mayor

complejidad, estos condicionarán sus procesos parcialmente y en casos menores por su capacidad de GHz, en su totalidad.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, se puede concluir que, al contar con el suficiente hardware en la entidad, entonces el software en función a ello, si responde a las necesidades de la gestión municipal, sin embargo, el indicador estaría, en el uso que les dan a dichos ordenadores y en qué medida explotan su potencial, para garantizar su óptimo rendimiento de los servicios digitales. Además, se puede concluir que, la mayoría de las máquinas, solo se usan para requerimientos básicos, es decir gestión de documentación de trámites simples, a las cuales si se podrían considerar o en alguna medida como óptimos e inclusive calificarla como eficiente en relación a los servicios Tics implementados en la MPRM durante el contexto de la pandemia.

Sin embargo, si es importante señalar, que uno de sus ordenadores, ya es una versión tanto desfasada, y que probablemente en un tiempo ya podría bajar su rendimiento, por ende, la necesidad de reemplazar a dicho ordenador; luego, si se puede determinar que el resto de ordenadores tienen un mejor rendimiento ya que tienen procesadores Intel desde i3 a i7, con memoria RAM desde 4 hasta 24GB que son suficientes para responder a los trabajos de la gestión municipal.

### **OE 03: Explicar el proceso de capacitación al personal**

La teoría central acerca de la capacitación del personal, radica en Santisteban (2019) de quien se infiere que este es el proceso de preparación y reforzamiento de las capacidades y competencias del individuo frente a las actividades y requerimientos del trabajo. De este autor se establecieron las características necesarias para llevar a cabo la evaluación de esta categoría, del cual su análisis se presenta a continuación.

Respecto a la especialización de los funcionarios, según la información recabada, los trabajadores no son capacitados con un plan formativo periódico, y que, en la mayoría de ellos, si pueden usar el sistema es por formación profesional individual y previos conocimientos a nivel básico, intermedio y avanzado, en cuanto al uso de servicios digitales. De igual manera, en cuanto al nivel de conocimiento para atención al ciudadano con un servicio eficiente, los trabajadores, según sus opiniones vertidas, si cuentan con un nivel, desde básico hasta nivel experto, la cual respalda su trabajo, pero que por parte de la entidad esporádicamente son



capacitados, de este modo no se podría con certeza aseverar que con el nivel de conocimiento que cuenta el funcionario público de la municipalidad, signifique en una atención eficiente de cara al ciudadano.

En tanto según los expertos, ambos informantes, coinciden concretamente en que no hay capacitación al personal, por lo tanto, que no se garantiza que el funcionario esté realizando sus funciones de forma eficiente y que permita resolver los problemas del usuario final con un nivel alto de efectividad.

Se concluye que, por mayoría, según la percepción de los expertos, como ex trabajadores de la entidad, al ser testigos que no existía un programa de capacitación al personal, entonces, no se tiene indicadores de performance, o medir el desempeño, al menos que sea por un análisis de forma intuitiva.

Según la opinión obtenida de ambos expertos, en síntesis, se puede afirmar que si no existe un programa de capacitación en sus funciones al personal de la MPRM, no contarán con las herramientas y la capacidad de poder atender a los ciudadano de forma asertiva, por ende no se estarían resolviendo los problemas de los administrados, y al no existir una evaluación de desempeño que reporte del rendimiento de cada funcionario en cuanto al uso de sus propias tecnologías, pues no se podría realizar sesiones de retroalimentación o feedback, para las mejoras continuas del funcionarios; lo que deriva a no poder apreciar todo el gran potencial que tienen las tecnologías de información y comunicaciones para atender las necesidades de la población.

Por lo tanto, se concluye, según los nuevos entornos y demanda laboral, es imprescindible que los funcionarios públicos, cuenten con conocimientos en el uso de los servicios digitales (haciendo referencia tanto al hardware y software), es decir, que el personal tenga la capacidad de operar y configurar los equipos de las Tics, y poder hacer uso adecuado de los programas o sistemas, como por ejemplo, de los paquetes office, internet e incluso Erps (es decir, cualquier sistema de gestión empresarial que acondicionen a los requerimientos de la organización), ya que al poder manejar de forma correcta estas herramientas, tendrá definitivamente un impacto positivo en los niveles de productividad, como se pudo ver en los estudios previos de los antecedentes presentados en el capítulo II de la presente investigación. Con ello, se concluye que el personal se debe mantener actualizado mediante capacitaciones y retroalimentaciones periódicas, así como evaluaciones

de desempeño e implementación de mejorar continuas en cuando al conocimiento de los funcionarios.

#### **OE 04: Explicar el proceso de Inducción al usuario final**

La teoría empleada para la explicación del proceso de inducción radica en lo expuesto por Luna eta l (2008) en el que se establece que su importancia radica en la posibilidad de gestionar y atender de manera efectiva asuntos de gestión pública, a nivel social, económico y político. Tomando como base esta teoría, y posterior a la construcción de interrogantes para las entrevistas, se encontró lo siguiente:

En primer lugar, para poder lograr explicar el objetivo mencionado, se fragmentó, en los indicadores del grado de conocimiento que tiene el usuario final en cuanto a los servicios Tics, implementados por la MPRM, para tal fin, en primera instancia, de los informantes seleccionados, en cuanto a los trabajadores se evaluó si ellos consideran que si los servicios digitales se ajustan a la realidad de las necesidades de los usuarios y así también desde su perspectiva, en qué medida consideran que los servicios Tics implementados qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito y se no ser así, que tipo de asistencia le entregaban al administrado, ello con la finalidad de obtener un primer panorama, del nivel de uso que hace el usuario de en cuanto a estos servicios, así nos permitiría conocer si el usuario cuenta con un nivel de conocimiento en función a estas nuevas modalidades de atención remota para atender sus requerimientos, solicitudes, reclamos o necesidades e identificar si existe un proceso de inducción al usuario final.

Según los trabajadores, estos si consideran ajustarse a las necesidades del usuario, pero es importante comprender que la tasa de efectividad en el uso de la plataforma y el grado de satisfacción del usuario por haber tenido éxito en sus trámites, no están reportadas en ninguna evaluación o informe, ya que los entrevistado, en ningún momento, hicieron referencia a este factor significativo, para evaluar, si la plataforma guarda relación con el grado de conocimiento de sus servicios en línea, ya que, proporcionalmente al tener mayor capacidad y cantidad de atención por este medio, se podría deducir que el grado de conocimiento de servicios digitales por parte del usuario es de un nivel promedio de básico a intermedio, o inclusive avanzado; sin embargo, no hay evidencia que la MPRM,

para la atención a sus administrados, programe un plan de inducción de navegación en su plataforma.

En línea con lo argumentado en el párrafo anterior, tampoco los trabajadores durante las entrevistas hicieron referencia de la existencia de brochures básicos o prácticos, como guías, o manuales físicos o virtuales, para el usuario, y en paralelo a las otras preguntas, se obtuvo respuestas alternas a este ítem, que refieren que la MPRM, no ha hecho ninguna campaña o lanzamiento oficial de la página web y de los servicios con los que cuenta.

Por lo expuesto, es posible deducir que no se han dado ni charlas de capacitación al usuario, y tampoco se ha trabajado en la promoción y difusión de los servicios de la plataforma digital, ni entrega de material impreso o digital al ciudadano, por lo tanto, no hay un impacto positivo en el grado de conocimiento del usuario final en cuanto al uso de los servicios digitales de la entidad, para atender con éxito sus necesidades mediante trámite virtual.

Se concluye que, desde la perspectiva de los trabajadores, predomina que los servicios digitales implementados en la MPRM, de alguna manera si se ajustan a las necesidades de los usuarios, para atender solo requerimientos básicos, y, no se han usado adecuadamente por falta de información y/o capacitación, tanto de los usuarios y funcionarios públicos, además no llegan a satisfacer ciertas necesidades de los administrados cuando se trata de trámites de mayor envergadura.

Con el respaldo de **la revisión documental y las entrevistas a profundidad**, como investigador del presente trabajo, se podría emitir las siguientes afirmaciones como parte de los resultados en consolidado y de las discusiones, que se pudo obtener del cruce de información recopilada, que se presentará a continuación:

Se podría sostener que la MPRM si cuenta con el software para dar lugar a la atención mediante los servicios digitales, de este modo, podrían ejecutar los programas que usan los funcionarios de la entidad, para el tipo de funciones que realizan. Solo, a modo de comentario, se podría mencionar que, si se desea evaluar el rendimiento, entonces podría dar lugar a una futura investigación, en donde, se podría medir el rendimiento en función al uso que le dan a estas plataformas tecnológicas, y de esa evaluación, se podría establecer, con qué finalidad se tendría

que adquirir o implementar computadoras de mayor capacidad o potencia, y ameritaría una investigación adicional, mayor aún si se llega a concluir, que el área o áreas usuarias no lo requieran o demandan según sus tareas a ejecutar; este aspecto es importante considerar, ya que, de lo contrario, con una evaluación errada, se estaría haciendo un uso inadecuado de los recursos. Resaltar que como investigador, se menciona esta reflexión con el objetivo de incentivar a futuras investigaciones, que contribuyan en el desarrollo sostenible del uso correcto de las plataformas tecnológicas que sugiere la Secretaría de Gobierno y Plataforma Digital.

Otra reflexión importante a considerar es que, según la realidad de la MPRM, si se pretende tener en la entidad un hardware y software de un nivel muy avanzado y al no contar con los funcionarios que opera las máquinas con el nivel de conocimiento óptimo para explotar todo el potencial de los ordenadores, sería una inversión innecesaria, desperdiciando los recursos de las arcas municipales, sin embargo, como investigador somos conscientes que este factor depende de la realidad de cada municipalidad y requiere de una investigación paralela, para lo cual el presente trabajo podría servir como un referente.

Desagregando, en línea con el párrafo anterior, y a modo de reflexión que motiva este tema tan importante en evaluación, es que si bien es cierto, según el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) y el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de la MPRM, cada área necesita un determinado presupuesto, y esto podría ser usado para la implementación o mejora de los servicios Tics implementados por áreas, sin embargo, teniendo en cuenta el uso correcto de sus recursos, según la realidad del presupuesto asignado y teniendo en cuenta según el grado de funciones a cumplir según la coherencia de la necesidad de la población y el nivel de flujo de trabajo de la entidad, se debería orientar a la responsabilidad de toma de decisiones del Alcalde Provincial, quien evaluando su realidad institucional y poblacional, y los recursos que le asignan a su gobierno local, y, teniendo en cuenta el orden de priorización de necesidades de la población, podría evaluar prudente o no, destinar el presupuesto en la adquisición de hardware y/o software sofisticada de última gama.

En nuestro caso como investigadores, nos limitamos solo a modo de reflexión en línea con estas exposiciones de ideas, sugerir, que esta evaluación en

primer lugar se considere solo para las áreas que si demandan una plataforma tecnológica de mejor nivel; pero no, para las áreas que solo realizan trámites básicos o simples que lo puede realizar cualquier tipo de ordenador básico, ya que, resultaría siendo un gasto innecesario, ya que no explotaría todo el potencial de las característica; salvo para el área de almacén, que en proyección al tiempo, podría pasar a funcionar con un rendimiento menor por su versión desactualizada.

Por lo tanto, si el Alcalde considera destinar presupuesto para adquirir mejores plataformas tecnológicas, a modo de reflexión según la realidad identificada de la entidad y en caso de querer mejorar la entrega del servicio tanto como herramienta de los funcionarios, como para el beneficio de los usuarios finales, se podría opinar a modo de sugerencia y recomendar solo considerar, para ciertas áreas que la demanden, como la de Infraestructura de Proyectos y/o Imagen Institucional, para mejorar sus procesos internos y te atención al ciudadano.

Entonces es posible traer a modo de sugerencia, que, si la municipalidad cuenta con las plataformas tecnológicas (hardware y software), y en caso de optar por adquirí nuevos, en primer lugar, solo a modo de comentario, podrías considerar, que, el área de Sistemas, preliminarmente debería emitir un inventario con un informe técnico del estado operativo de dichos hardware y software por áreas, de esta manera los gestores públicos, en este caso el Alcalde Provincial, podría tomar decisiones asertivas, en cuando al uso del presupuesto asignado, esto con la finalidad que los contribuyentes consideren que se estaría ejecutando el presupuesto de forma correcta, y que se están atendiendo en orden de prioridad las necesidades relevantes de la provincia.

Es importante reiterar, que, para llevar a cabo esta investigación, nos respaldamos en un inventario de las plataformas tecnológicas de la MPRM al 2021, la cual nos permite conocer del proceso de implementación de los servicios Tics en dicha entidad.

También es importante mapear las necesidades de las áreas de trabajo para que den lugar al correcto uso de las plataformas tecnológicas, en cuando al requerimiento del uso adecuado del internet, como por ejemplo, abastecer a las distintas áreas con red local, donde el departamento de sistemas, administre la red local, con las correctas restricciones, según la demanda de tareas a realizar a cada una de las áreas usuarias de la municipalidad y de interconexión para mejorar los

indicadores de la interoperabilidad, así de esta forma sistematizar procesos y externalizar la capacidad de gestionar documentos en red con otras entidades, por ello la reflexión de este indicador, sobre el uso sostenible de la red, y orientar al funcionario municipal en contribuir a lograr los objetivos institucionales y en marco del gobierno digital.

La importancia que tiene el área de sistemas dentro de la MPRM, es que actúa como el encargado y quien debe tener la responsabilidad y facultad de controlar la distribución de internet y la red local, conjuntamente aplicar las restricciones de acceso estos recursos, teniendo en cuenta, según el tipo de tareas que tiene que ejecutar cada área usuaria de la MPRM, de este modo se podría dar un uso correcto y sostenible de los recursos con los que cuenta la MPRM y lograr que los servicios digitales implantados mejoren y sean usados eficientemente.

Podríamos inferir, que si sería posible entonces lograr una mayores índices de productividad y rendimiento de los recursos humanos de la MPRM, con un adecuado uso de los servicios Tics implementados, así como del uso de la banda ancha, y si se trata de optimizar, se podría implementar que la conexión a red o a internet, se implemente solo como red local integrada entre áreas para el trabajo sincronizado, con restricciones al acceso de redes sociales, fines lucrativos y/o páginas que vulneran el trabajo de la gestión pública.

Lo mencionado en el párrafo anterior, con el objetivo que el funcionario no procrastine, evitando hacer uso indebido del internet para acceder a redes sociales, o navegar en internet o inclusive acceder a ver contenido pornográfico; estos factores son importantes tener en cuenta para con la finalidad de fidelizar al funcionario a abocarse a realizar funciones netamente para los que fueron contratado y contribuir a los objetivos estratégicos institucionales y como indica sus lineamientos contemplados en su manual de funciones y en línea al TUPA de la entidad.

Se puede concluir que, para el éxito o mejor índices de productividad en base al uso óptimo de los servicios digitales, es necesario, que por parte de la entidad, se analice la realidad de la provincia, evaluando indicadores socio económicos y calidad en educación tanto en el grado de conocimiento de las plataformas tecnológicas por parte de sus funcionarios públicos, como de sus administrados y población en general, para formular las estrategias en función a lo que sí se puede

lograr en plazo determinados en función a sus Objetivos estratégicos institucionales y sus planes operativos institucionales; mayor aún si se hace una evaluación para una futura inversión para mejorar la implementación de los servicios Tics, para atender necesidades de los administrados.

Por lo tanto, como investigador del presente trabajo, solo nos podemos limitar a ser sugerentes y orientar que la mencionada evaluación, podría ser realizada en un futuro con encargo de los funcionarios de la municipalidad, de manera presencial (ejemplo: censo), para conocer la realidad de la población rural y urbana y la capacidad de acceso, conocimiento y uso de estos servicios digitales, solo así, los especialistas del área encargada podrán plantear, diseñar y ejecutar un sistema de gestión municipal de calidad, mediante la interfaz web, que logre integrar y automatizar procesos, permitiendo a las gerencias, sub gerencias y entre las demás áreas de la municipalidad, acceder a los datos y atender las solicitudes de los administrados y población en general de forma rápida y eficiente, mediante la integración sinérgica e integrada de la digitalización efectiva de la información para el uso de los procesos internos, e inclusive mediante la interoperabilidad incluir la sincronización con procesos externos entre entidades del sector público y privado del Estado Peruano y entregar resultados eficientes de cara a la población.

Finalmente, tener en cuenta que, si la MPRM ya cuentan con el Hardware y Software, ahora el reto institucional impera en darle un uso correcto a estos recursos, acompañado de mantenimientos periódicos, mejorar y/o actualizar algunos componentes de las computadoras y un adecuado programa de anti virus, para garantizar su adecuada operatividad. Y básicamente, para el éxito de los trámites documentarios mediante los servicios digitales, es decir, para que tengan mayor utilidad, se debería enfocar los esfuerzos institucionales, en promocionar y dar a conocer masivamente en toda la provincia con lanzamientos y/o publicidad sobre los servicios que cuentan mediante sus medios de comunicación locales de radio y televisión y acompañarlos con campañas en todos los distritos, con la finalidad que los pobladores puedan conocer de los servicios Tics municipales, puedan utilizarlas eficientemente, y lograr así, simplificar sus trámites municipales. Sobre todo que, si existe la necesidad de migrar de la atención presencial a la atención virtual, al contar con más de 30 mil habitantes en la provincia y así permitiría atender más requerimientos en menor tiempo, pero si bien es cierto,

también se debe de tener en cuenta sobre la calidad del internet que existe en la provincia, que, si fuera un servicio estable y de calidad, permitiría navegar sin complicaciones. Este último factor mencionado, es uno de los más críticos en este proceso de implementación de los servicios Tics en la MPRM, ya que imposibilita la viabilidad de alguna forma de los servicios digitales para llegar a los usuarios en toda la provincia, pero es un factor que se replica a nivel de todas las zonas rurales alejadas del país como una problemática nacional, por ende también es un desafío, que se debe considerar como uno de los objetivos del gobierno regional y central, para descentralizar los beneficios en todos los niveles, ya que nos encontramos en la era de la comunicación mediante los medios digitales.



## V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, en cuanto al Hardware, la MPRM si cuenta con software para la brindar atender mediante los servicios digitales (equipamiento de computadoras, laptops, cámaras, impresoras, teléfonos y micrófonos, para la producción de la plataforma web y atención remota mediante la mesa de parte virtual), pero solo es una atención a nivel básico y no para atender trámites de mayor complejidad.
2. Se concluye que, en cuanto al Software, la MPRM si cuenta con software para el soporte de los servicios digitales y los trabajos internos en red local, sin embargo, de las información extraída se tiene que, en cuanto a la plataforma web de la MPRM, no se le ha dado una correcta utilidad, para el periodo comprendido del 2020 al 2021 (pandemia), no incrementó la satisfacción, ni la capacidad de atención en los ciudadanos, porque no pudieron sistematizar la información y los procedimientos internos en todas las áreas, mediante la mesa de parte creada para el ingreso de las solicitudes, por lo tanto, no han tenido un óptimo desempeño o productividad significativa alineadas a sus objetivos estratégicos en marco del gobierno digital.
3. Se concluye que, en cuanto a la capacitación al personal, la MPRM no cuenta con una herramienta interna oficial como un diseño metodológico de un programa de inducción y capacitación periódica a sus trabajadores y administrados, en cuanto al uso de los servicios digitales que cuenta para sus procedimientos internos y externos, solo hicieron capacitaciones esporádicas, más no ajustado a los procedimientos de su TUPA y de la normativa de la Ley N° 1412.
4. Se concluye que, en cuanto a la inducción al usuario final, la MPRM que no desarrolla un programa de difusión de los servicios digitales con los que cuenta la MPRM, por ende, no se implementa un programa de capacitación periódica a los usuarios para que automaticen y simplifiquen sus trámites con éxito y mejoren la calidad de la capacidad de atención por medio de la inducción al administrado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al alcalde de la MPRM, que oriente a su entidad y funcionarios, a efectuar un mejor uso y mantenimiento de los equipos con los que cuenta, con mayor énfasis Área de imagen institucional, que es la encargada en alimentar el contenido de los servicios digitales para el usuario, para así garantizar, que el administrado acceda a los servicios y atender las necesidades de los usuarios con mayor eficiencia y celeridad, de este modo se alinee a la normativa vigente de la Ley N° 1421, que, el uso de servicios digitales, concebido dentro de la estructura del gobierno digital.
2. Se recomienda al alcalde de la MPRM, que oriente a su entidad y funcionarios del área de Sistemas, a sumar esfuerzos en sincronizar las plataformas digitales del software aplicativos implementados, como la página web, mesa de parte virtual y sus canales de información, de manera sistematizada entre todas sus áreas, para lograr una eficiencia en el uso transversal de las tecnologías digitales, así los servicios migren de forma eficiente de la atención presencial a la remota mediante el soporte de la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales alineados al gobierno digital.
3. Se recomienda al alcalde de la MPRM, que oriente a su entidad y funcionarios, implementar y ejecutar un plan de capacitación al personal tanto de inducción al nuevo personal en cuanto a los servicios digitales con los que cuenta la entidad y como valor agregado, que estén alineados a la normativa del gobierno digital, así como programar y ejecutar periódicamente capacitaciones a todo el personal en cuanto al uso de éstas, de forma sincronizada para manejar una información sistematizada y tener la capacidad de atención óptima para el usuario final o administrado.
4. Se recomienda al alcalde de la MPRM, que oriente a sus funcionarios, realizar difusión de los servicios digitales que cuenta, planifique y ejecute un programa de capacitación periódica, a nivel urbano y rural, según el tipo usuario (conocimiento básico, intermedio y avanzado), para que puedan usar los equipos(hardware) correctamente, así navegar en plataformas webs e interactuar con los servicios digitales(softwares), logrando el autoservicio, por ende lograr el éxito de sus solicitudes en línea y dar seguimiento a sus trámites de forma virtual, evitando la

asistencia presencial, así reducir los procesos de la gestión administrativa de este gobierno local.

## REFERENCIAS

- Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2021). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability & Management*, 1, 1-25. doi:<https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Alarcón, K. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Plaza Vea Puente Piedra, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12205/Alarcón\\_RKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12205/Alarcón_RKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ángel, R. (2020). *Influencia del uso del certificado digital en el proceso de formalización de negocios en la municipalidad distrital de Pítipo – Ferreñafe en el año 2020*. Chiclayo: Universidad de Lambayeque. Obtenido de [https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/408/1/RivasLara\\_Tesis%20IC.pdf](https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/408/1/RivasLara_Tesis%20IC.pdf)
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista Espirales*, 1(18), 28-39. Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/398>
- Aspillaga, F., & Piminchumo, A. (2020). Democracia digital y administración pública en una municipalidad distrital. *Revista Científica Yachaq*, 4(1), 13-26. Obtenido de <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/133/150>
- Ayala, N., Duré, M., Franco, E., & Lajarthe AM, L. R. (2021). Utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en estudiantes universitarios paraguayos. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas*, 54(1), 83-92. doi:<http://dx.doi.org/10.18004/anales/2021.054.01.83>
- Bedoya, I., & López, J. (2021). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social. *Trabajo Social*, 23(1), 251-272. doi:<https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.88262>
- Benites, E. (2020). *Nivel de gestión del dominio adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicaciones (Tics) en la municipalidad*

- provincial de Sullana - Piura, 2020*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18942/ADQU-IRIR\\_COBIT\\_IMPLEMENTAR\\_NIVEL\\_DE\\_MADUREZ\\_TIC\\_BENITES\\_ON-TANEDA\\_EDDI\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18942/ADQU-IRIR_COBIT_IMPLEMENTAR_NIVEL_DE_MADUREZ_TIC_BENITES_ON-TANEDA_EDDI_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bermeo, H., González, D., Hernández, I., & Calderón, M. (2018). Participación ciudadana en el diseño de políticas públicas a través de las TIC en Colombia. *Revista Cuadernos de Administración*, 34(60), 3-18. doi:<https://doi.org/10.25100/cdea.v34i60.5990>
- Boustani, N., & Chedrawi, C. (2019). Innovation, New Public Management and Digital Era Government, Towards a Better Public Sector Performance Through ICT: The Case of the Lebanese Ministry of Environment. *Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, 30(1), 175-189. doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-030-10737-6\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-030-10737-6_12)
- Cernánides, H. (2017). *Las tecnologías de la información y la administración pública según los trabajadores de la contraloría general de la república, Lima 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16987/Cern%20a1nandez\\_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16987/Cern%20a1nandez_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cornejo, I. (2020). Me acompañan, me informan, me ayudan». Prácticas de uso de las tecnologías de información y comunicación en jóvenes del Sur del estado de Yucatán, México. *PLURIVERSIDAD*, 5(20), 127-153. Obtenido de <https://doi.org/10.31381/pluriversidad.v0i5.3210>
- Criado, I., & Gil, R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Damascene, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Di Giulio, M., & Vecchi, G. (2021). Implementing digitalization in the public sector. Technologies, agency, and governance. *Public Policy and Administration*, 1(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1177%2F09520767211023283>

- Espinoza, N. (2019). Las TIC en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao, año 2017. *Revista Quipukamayoc*, 25(55), 39-45. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16842>
- Flores, Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado - Universidad Nacional del Altiplano*, 9(3), 1705-1717. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y., & Mäntymäki, M. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. *Journal Nature Public Health Emergency Collection*, 1, 15-27. doi:[https://dx.doi.org/10.1007%2F978-3-030-45002-1\\_2](https://dx.doi.org/10.1007%2F978-3-030-45002-1_2)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-HI.
- Hossain, Jahid, Xiaolin, X., & Zijun, M. (2018). Integration of ICT With Knowledge Management to Foster Digital Innovation: The Case of Bangladesh Public Sector. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 9(4), 1-16. doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3462359>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2018). *Amazonas: Resultados Definitivos* (Tomo I ed.). Instituto Nacional de Estadística e Informática: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1567/01TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1567/01TOMO_01.pdf)
- Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-56. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>
- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2021). Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Journal Public Money & Management*, 5(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1939584>

- Lanuza, F., Rizo, M., & Saavedra, L. (2018). Uso y aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza- aprendizaje. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 7(25), 16-30. doi:<http://dx.doi.org/10.5377/farem.v0i25.5667>
- León, L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Revevista Yachay*, 7(1), 362-366. Obtenido de <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85/83>
- Ley N° 27972. (27 de mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de Sistema Peruano de Información Jurídica-SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H845702>
- Limo, J. (2019). *La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2216/TL\\_LimoAbadJacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2216/TL_LimoAbadJacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, L., Gil, J., Pardo, T., Zheng, L., & Zhang, J. (2008). Grupo de Investigación sobre Gobierno Digital en América del Norte: Pasos Iniciales en el Desarrollo de una Agenda de Investigación Comparativa y Transnacional. *Revista de Administración Pública*, 2(116), 149-162. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/19429/17485>
- Má, V. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_6289.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf)
- Marulanda, C., López, M., & Valencia, F. (2017). Gobierno y gestión de TI en las entidades públicas. *Revista AD-Minister*, 1(31), 75-92. doi:10.17230/ad-minister.31.5
- Mejía, P. J. (2019). *Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del OSINFOR, según sus trabajadores, en el año 2019*.

- Mendoza, H. &. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Mimbi, L. (2021). Can ICT Create Public Value in Africa? Efficiency Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA) Approach. *International Journal of Communication*, 15(21), 3537-3557. Obtenido de <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/16573/3516>
- Ministerio de Salud. (25 de octubre de 2021). *Estadística poblacional*. Obtenido de Ministerio de Salud: [https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_estimada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp)
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestion Publica*, 4(1), 1-25. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Moreno, L. (15 de septiembre de 2018). *¿El fin del trámite eterno?, por Luis Alberto Moreno*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/burocracia-digitalizacion-tramite-eterno-luis-alberto-moreno-noticia-557939-noticia/>
- Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza (2021). Provincia de Rodríguez de Mendoza: Historia. Obtenido de: <https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/historia/>
- Náser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)
- Olaniyi, E. (2018). *Digital Government: ICT and Public Sector Management in Africa*. Nigeria: Munich Personal RePEc Archive. Obtenido de <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/91628/>
- Pasquel, A., Pasquel, L., Cajas, Tomasa, Rojas, A., & Mori, M. (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17(80), 41-47. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-41.pdf>



- Pérez, C. (2020). *Las competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura, 2020*. Huacho: Universidad Nacional. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4045/Carlos%20Andr%C3%A9s%20P%C3%A9rez%20Ochoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perú, G. d. (2021). *Plataforma Digital única del Estado Peruano*. (G. d. Perú, Editor) Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de <https://www.gob.pe/munirodriguezdemendoza>
- Regalado, Celi, Chorres y Menacho (2017). *Gestión de la reputación digital: propuesta para una municipalidad distrital*. ESAN Ediciones. ISBN: 978-612-4110-81-8. Obtenido de: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1222/SGD\\_68.pdf](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1222/SGD_68.pdf)
- Rivas, A. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019*. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 1-22. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.11>
- Ruiz, A. (2018). *Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública*. *Revista Científica*, 3(10), 218-231. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.10.11.218-231>
- Santisteban, J. A. (2019). *La odpe y su relación con las tic en los procesos de capacitación de personal en*. Tesis, Lambayeque. doi:<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7931/B-C-4304%20SANTISTEBAN%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Scupola, A. (2018). *Digital Transformation of Public Administration Services in Denmark: A Process Tracing Case Study*. *Nordic and Baltic Journal of Information and Communications Technologies*, 18(1), 261-284. doi:<https://doi.org/10.13052/nbjict1902-097X.2018.014>
- Tejada, A. (2020). *El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú*. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 1(1), 260-272. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.147>

- Ticona, J. (2020). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista de Investigación e la Escuela de Posgrado - Universidad Nacional del Altiplano*, 9(3), 1782-1791. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.190>
- Urquiza, J. (2019). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39566>
- Valencia, D. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) en Colombia. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 1(14), 1-20. doi:<http://dx.doi.org/10.15425/redecom.14.2015.07>
- Wikipedia. (2021). *Wikipedia*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Rodr%C3%ADguez\\_de\\_Mendoza](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Rodr%C3%ADguez_de_Mendoza)

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

**Tabla 3.**

*Matriz de categorización*

Ámbito	Problema General	Objetivo General	Objetivo Específico	Categoría	Indicadores	Evidencias	Preguntas al personal	Preguntas al experto
Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza (MPRM)	¿Cómo se realiza la implementación de los Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza?	Analizar el proceso de implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza.	Describir las características del Hardware	1. Hardware	- Equipamiento y materiales de las Tics	- Informe Técnico de los hardware. - Características de los equipos de laptops, computadoras, celulares, Tablet, módems de internet, memorias de almacenamiento, cámaras, dispositivo de audios, cámaras fotográficas profesionales. - Características del cableado de red - Características de la conexión eléctrica - Mobiliario óptimo	1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)? 2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?	- ¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?
			Describir las características del Software	2. Software	-Capacidad de brindar el servicio mediante la Plataforma web	- Características de la velocidad de red, internet de alta velocidad, de gama alta y/o banda ancha (débil, lenta, rápida) - Diseñador y/o programador de la plataforma web - Características de la nube de almacenamiento	1. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender de forma rápida y simplificada? 2. ¿En qué medida, considera usted que la	-¿Qué opinión tiene en cuanto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?

					para back up de la información - Soporte técnico remoto	plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?		
			Explicar el proceso de capacitación al personal	3. Capacitación al personal	-Nivel de especialización de los funcionarios -Nivel de conocimiento para atención al ciudadano con un servicio eficiente	- Brochures básicos de capacitación al personal - Manuales físicos o virtuales para capacitación al personal - Personal especializado: Ingeniero Informático o de Sistemas. - Personal de soporte técnico	1. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web? 2. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?	-¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?
			Explicar el proceso de Inducción al usuario final	4. Inducción al usuario final	Grado de conocimiento del usuario final	- Brochure básicos o guías simplificadas o manual para el usuario para navegar en la plataforma web - Charlas de capacitación al usuario - Difusión masiva de los servicios de la plataforma web por los medios de comunicación local y redes sociales	1. 1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito? 2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?	- ¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?

**ANEXO N° 02:**

**INSTRUMENTO N° 01: REVISIÓN DOCUMENTARIA**

<b>ANEXO N° 01: REVISIÓN DOCUMENTA N° 01</b>		
<b>INVENTARIO DEL HADWARE Y SOFTWARE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RODRÍGUEZ DE MENDOZA POR ÁREAS (FUENTE: MPRM)</b>		
<b>Objetivos:</b>	<b>OE 01:</b> Describir las características Hardware	<b>OE 02:</b> Describir las características de PC
<b>Categoría</b>	Hardware	Software
<b>Indicadores:</b>	Características del equipamiento y materiales de las Tics – Hardware	Capacidad de brindar el servicio mediante la plataforma web – Software
<b>Área de la MPRM</b>		
<b>1. Almacén</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 01)	Computadora de escritorio, con monitor CASE, CPU, teclado y mouse todo de color negro. También cuenta con una impresora Epson.  Procesador Pentium ® Dual – core CPU –RAM 2GB  Con acceso a red	Windows 7 Ultimate Microsoft Office Adobe Acrobat Un software de ofimática
<b>2. Asesoría</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 02)	Computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) core (TM) i3-9100 CPU - 3.6 GHz - RAM 8.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat
<b>3. Cobranza</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 03)	Laptop marca HP y mouse, todo de color negro.  Procesador Intel (R) core (TM) i7–6500U CPU – 2.5 GHz- RAM 4.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat
<b>4. Contabilidad/ Tesorería</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 04)	Laptop marca HP y mouse, todo de color negro.  Procesador Intel (R) core (TM) i7-8550U CPU - 1.8 GHz – RAM 16.0 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat SIAF
<b>5. Demuna</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 05)	Laptop marca Toshiba color plomo.  Procesador Intel (R) core (TM) i3-2350M CPU- RAM 4.00 GB  Con acceso a red	Windows 7 Professional Microsoft Office Adobe Acrobat

<p><b>6. Gerencia de Desarrollo Económico</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 06)</p>	<p>Laptop marca Toshiba y mouse todo color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i5-5200U CPU – 2.2 GHz - RAM 4.0 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat</p>
<p><b>7. Gerencia de Desarrollo Social</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 07)</p>	<p>Computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i5-650 CPU – 3.2 GHz - RAM 4.0 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Home Single Microsoft Office Adobe Acrobat Aplicativo SIGOF</p>
<p><b>8. Infraestructura</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 08)</p>	<p>Laptop marca HP color ploma y mouse color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) Core (TM) i7-6500U CPU – 2.5 GHz - RAM 4.00 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat AUTOCAD S10 SAP 2000 REVIT</p>
<p><b>9. IVP/ Contraloría</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 09)</p>	<p>Computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i3-2100 CPU - 3.1 GHz- RAM 5.00 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 8.1 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat</p>
<p><b>10. Logística</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 10)</p>	<p>Computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i5-9400F CPU - 2.9 GHz - RAM 8.0 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat SIGMU SIAF</p>
<p><b>11. Gerencia de Presupuesto</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 11)</p>	<p>Laptop marca HP y mouse, todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i7 – 8550U CPU – RAM 16.00 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat SIAF</p>
<p><b>12. Secretaría de Alcaldía</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 12)</p>	<p>Computadora de escritorio, con monitor marca HP, CPU, teclado y mouse todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i3-3220M CPU - 3.3 Ghz - RAM 4.00 GB</p> <p>Con acceso a red</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat</p>
<p><b>13. Secretaría de Gerencia</b></p> <p>(Ver evidencia Área de la MPRM N° 13)</p>	<p>Computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro.</p> <p>Procesador Intel (R) core (TM) i3 9100 CPU - 3.6 GHz – RAM 8.00 GB</p>	<p>Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat Plataforma web de Mesas de Partes</p>

	Con acceso a red	
<b>14.Servidor (SIAF)</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 14)	Computadora de escritorio, con monitor, CPU HP color plomo, teclado y mouse.  Intel (R) Xeon (R) CPU e5-2407 v2 - 2.4 GHz – RAM 24.00 GB  Con acceso a red	Windows Server 2012 r2 Standard – SIAF SIGA Controlador WiFi (Omada) Almacenamiento de datos
<b>15.Sistemas</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 15)	Computadora de escritorio, con monitor, CPU, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) core (TM) i7 2600 CPU - 3.4 GHz – RAM 8.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat Administrador de Mesa de Partes Winvox (Administrador de Red) SUT SmartPSS (Administrador de Camaras de seguridad)
<b>16.Talento Humano</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 16)	Computadora de escritorio, con monitor marca AOC, CPU marca LG, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) Core (TM) i3 2100 CPU - 3.1 GHz - RAM 4.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat ZKTimeNet (Administrador de marcador biométrico)
<b>17.Transportes</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 17)	Computadora de escritorio, con monitor marca LG, CPU, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) Core (TM) i7 10700F CPU – 2.9 GHz - RAM 16.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat Microsoft Office Adobe Acrobat Sistema de diseño e impresión de licencias de conducir motos y mototaxis Sistema de administrador de papeletas
<b>18.Gerencia de Medio ambiente</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 18)	Computadora de escritorio, con monitor marca, CPU, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) Core (TM) i7 – 6500U CPU – RAM 16.00 GB  Con acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat Microsoft Office Adobe Acrobat ArcGIS 10.8
<b>19.Imagen Institucional</b>  (Ver evidencia Área de la MPRM N° 19)	Computadora de escritorio, con monitor marca Advance, CASE, teclado y mouse todo de color negro.  Procesador Intel (R) Core (TM) i7 – 10700 CPU – RAM 24 GB  Com acceso a red	Windows 10 Pro Microsoft Office Adobe Acrobat Adobe Photoshop Adobe Illustrator Adobe Premiere Corel Draw

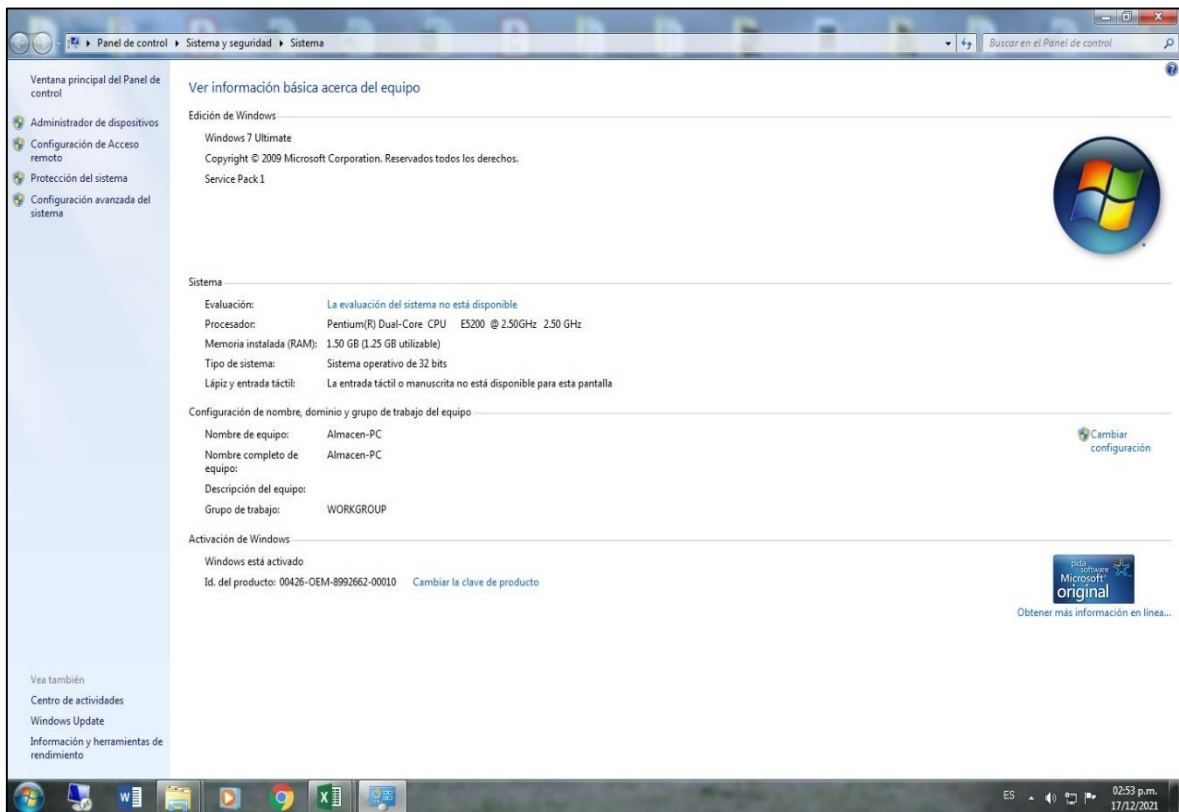
Fuente: MPRM

## ANEXO N° 03:

### Evidencias de las Características del Hardware y Software por Áreas de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza

Fotografías del Hardware y captura de imagen del Software de 19 ordenadores por áreas de la MPRM (Fuente: MPRM)

Área de la MPRM N° 01: Almacén



Fuente: MPRM





Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 02: Asesoría

Configuración

Inicio

Buscar una configuración

Sistema

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitarea
- Proyección en este equipo
- Experiencias compartidas
- Portapapeles

### Acerca de especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	ASESOR
Procesador	Intel(R) Core(TM) i3-9100 CPU @ 3.60GHz 3.60 GHz
RAM instalada	8.00 GB (7.88 GB usable)
Identificador de dispositivo	16709C7B-D23F-4670-8D85-C1540260A113
Id. del producto	00331-10000-00001-AA212
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

### Especificaciones de Windows

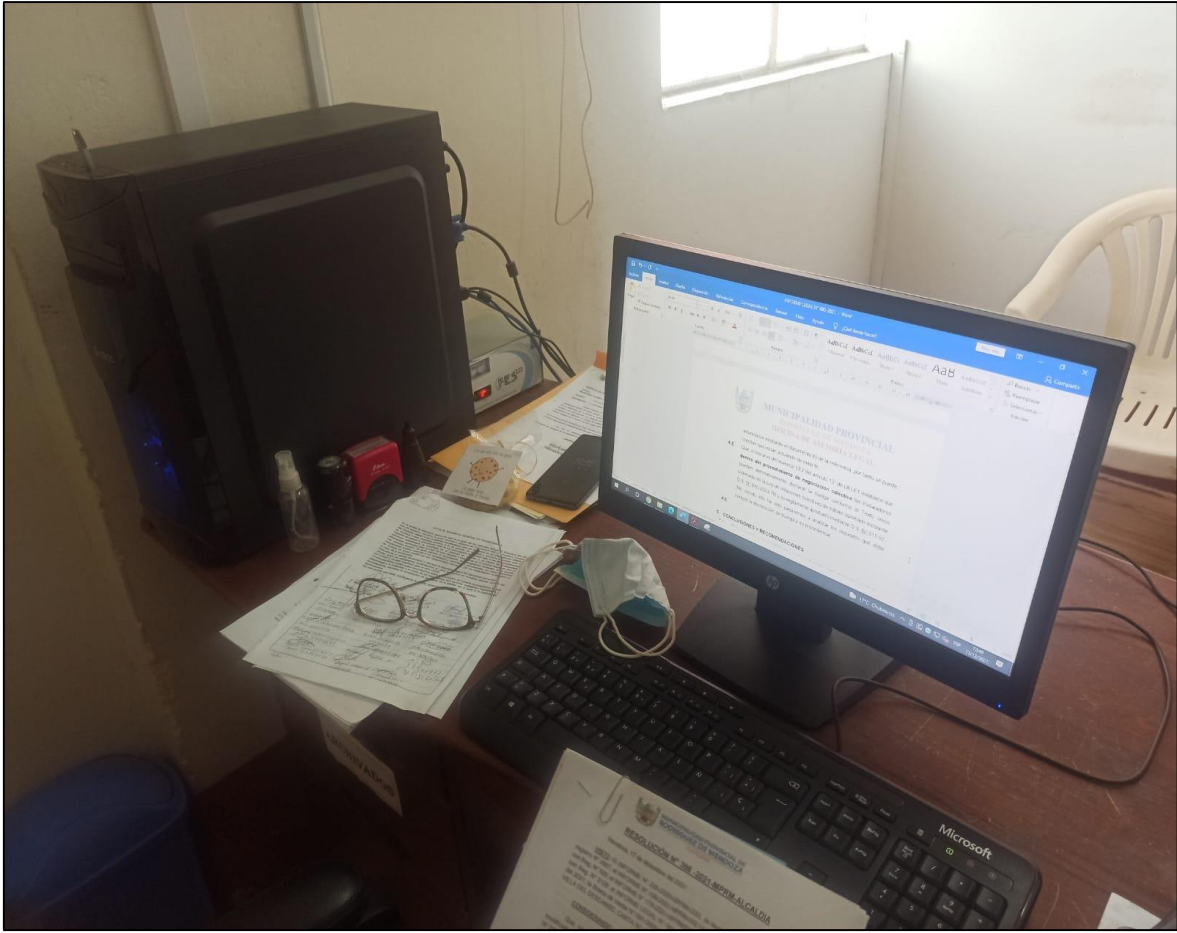
Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	4/08/2021
Compilación del sistema operativo	19042.1348
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

Copiar

- Protección del sistema
- Configuración avanzada del sistema
- Cambiar el nombre de este equipo (avanzado)
- Obtener ayuda
- Enviar comentarios

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 03: Cobranza

Configuración

Inicio

Buscar una opción de configuración

**Sistema**

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Batería
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitareas
- Proyectar en este equipo
- Experiencias compartidas

### Acerca de

#### Especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	DESKTOP-7T1TT91
Procesador	Intel(R) Core(TM) i7-6500U CPU @ 2.50GHz 2.59 GHz
RAM instalada	4.00 GB (3.90 GB utilizable)
Id. del dispositivo	6C26F0D4-62F1-43E6-9ABA-A2C18CA37987
Id. del producto	00342-50426-68121-AAOEM
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Lápiz y entrada táctil	Compatibilidad con entrada manuscrita

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

#### Especificaciones de Windows

Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Se instaló el	3/05/2021
Compilación del SO	19042.1415
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

Copiar

[Cambiar la clave de producto o actualizar la edición de Windows](#)

[Protección del sistema](#)

[Configuración avanzada del sistema](#)

[Cambiar el nombre de este equipo \(avanzado\)](#)

[Obtener ayuda](#)

[Enviar comentarios](#)

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 04: Contabilidad

Configuración

Inicio

Buscar una configuración

**Sistema**

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Batería
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitarea
- Proyección en este equipo
- Experiencias compartidas

**Acerca de**

**Especificaciones del dispositivo**

Nombre del dispositivo	MUNIMENDO-TESORERIA
Procesador	Intel(R) Core(TM) i7-8550U CPU @ 1.80GHz 1.99 GHz
RAM instalada	16.0 GB (15.9 GB usable)
Identificador de dispositivo	125DEE97-4254-48C8-8A7C-922446-4B0703
Id. del producto	00331-10000-00001-AA352
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

**Especificaciones de Windows**

Edición	Windows 10 Pro
Versión	21H2
Instalado el	8/03/2021
Compilación del sistema operativo	19044.1415
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3020.0

Escritorio remoto

Protección del sistema

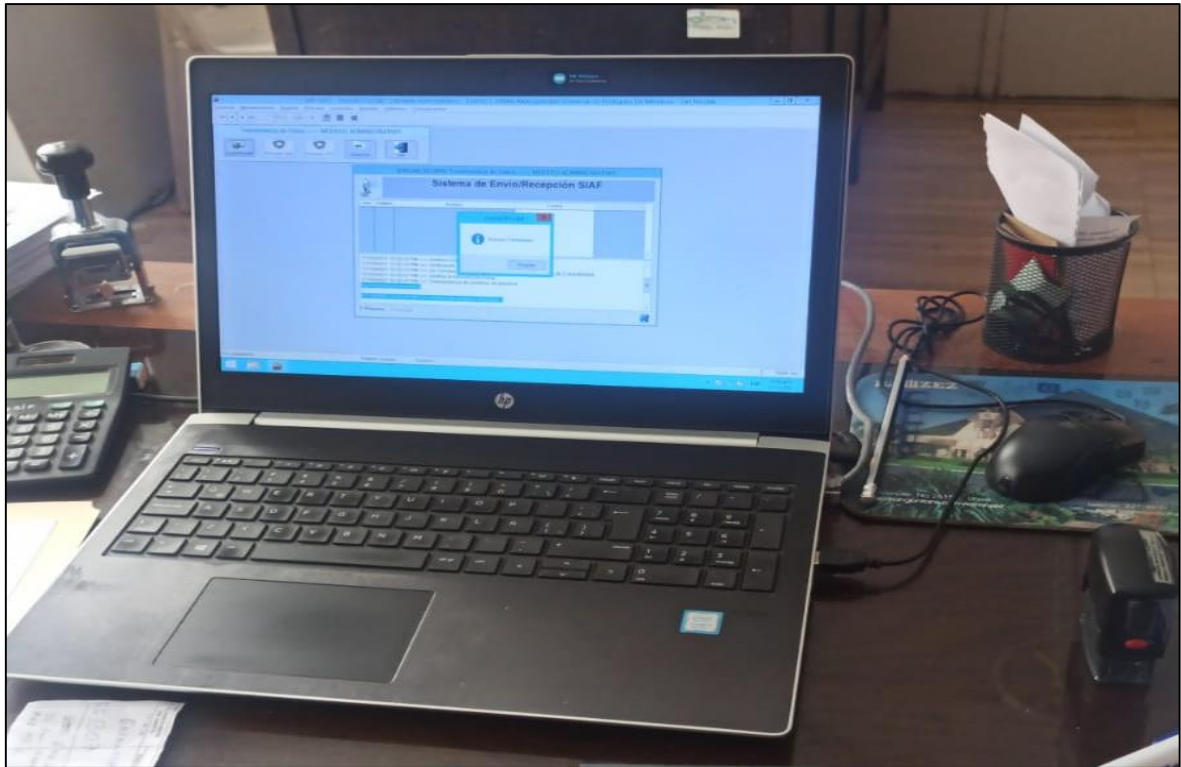
Configuración avanzada del sistema

Cambiar el nombre de este equipo (avanzado)

Obtener ayuda

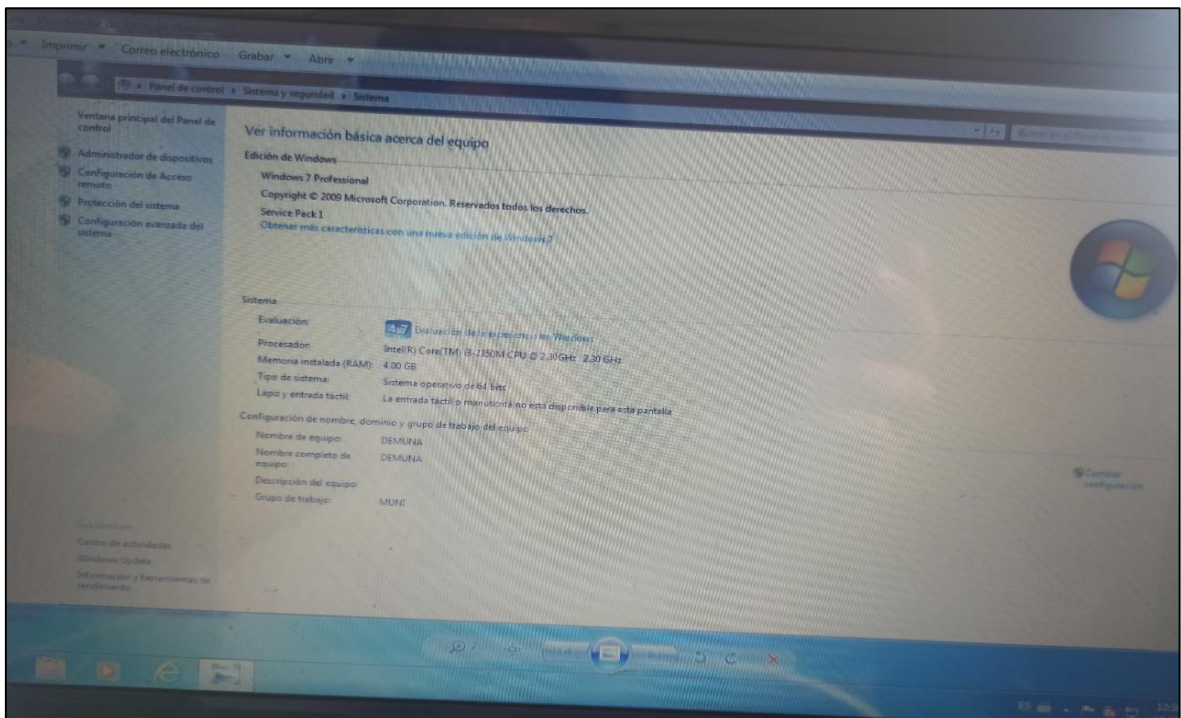
Enviar comentarios

Fuente: MPRM

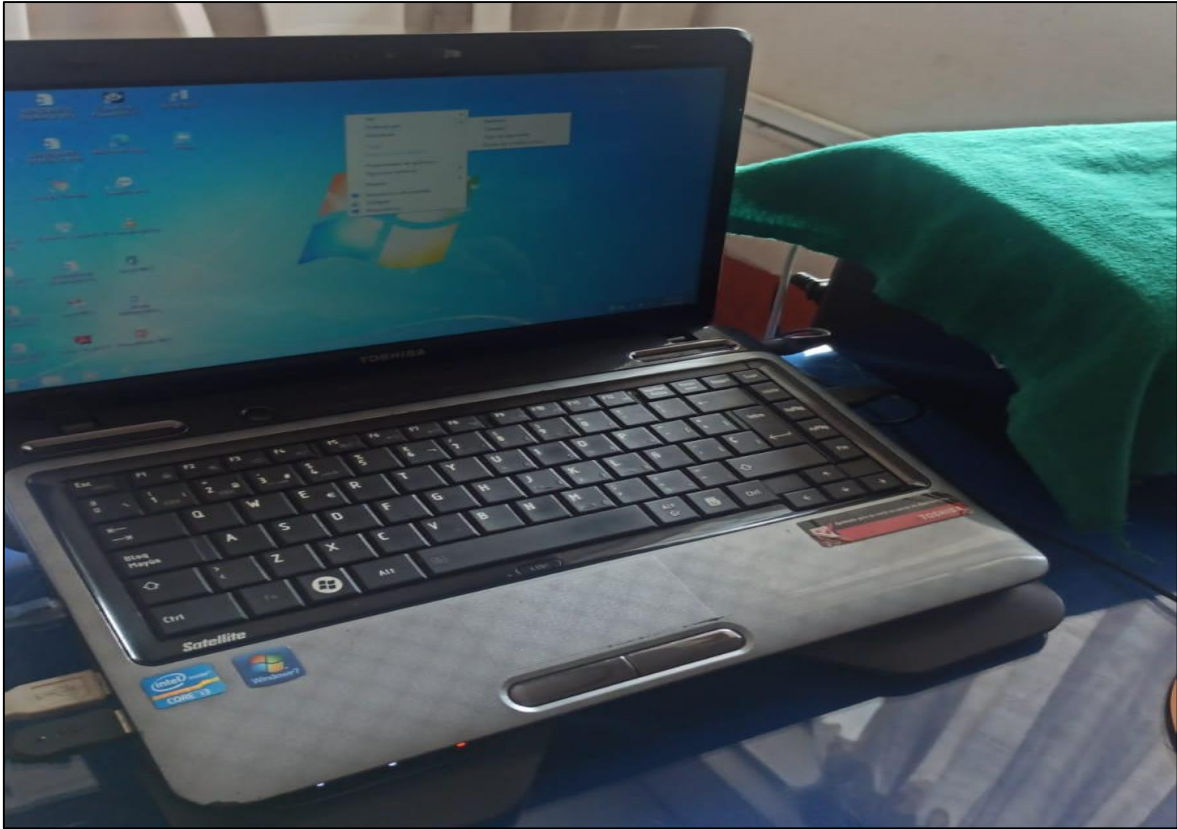


Fuente: MPRM

### Área de la MPRM N° 05: Demuna



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 06: Desarrollo Económico

**Acerca de especificaciones del dispositivo**

Nombre del dispositivo	GDE
Procesador	Intel(R) Core(TM) i5-5200U CPU @ 2.20GHz 2.20 GHz
RAM instalada	4.00 GB
Identificador de dispositivo	CE84E5B9-F009-4E55-A4B5-E4DBE073046E
Id. del producto	00331-10000-00001-AA884
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

[Copiar](#)

[Cambiar el nombre de este equipo](#)

**Especificaciones de Windows**

Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	18/11/2020
Compilación del sistema operativo	19042.1415
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

[Copiar](#)

[Protección del sistema](#)

[Configuración avanzada del sistema](#)

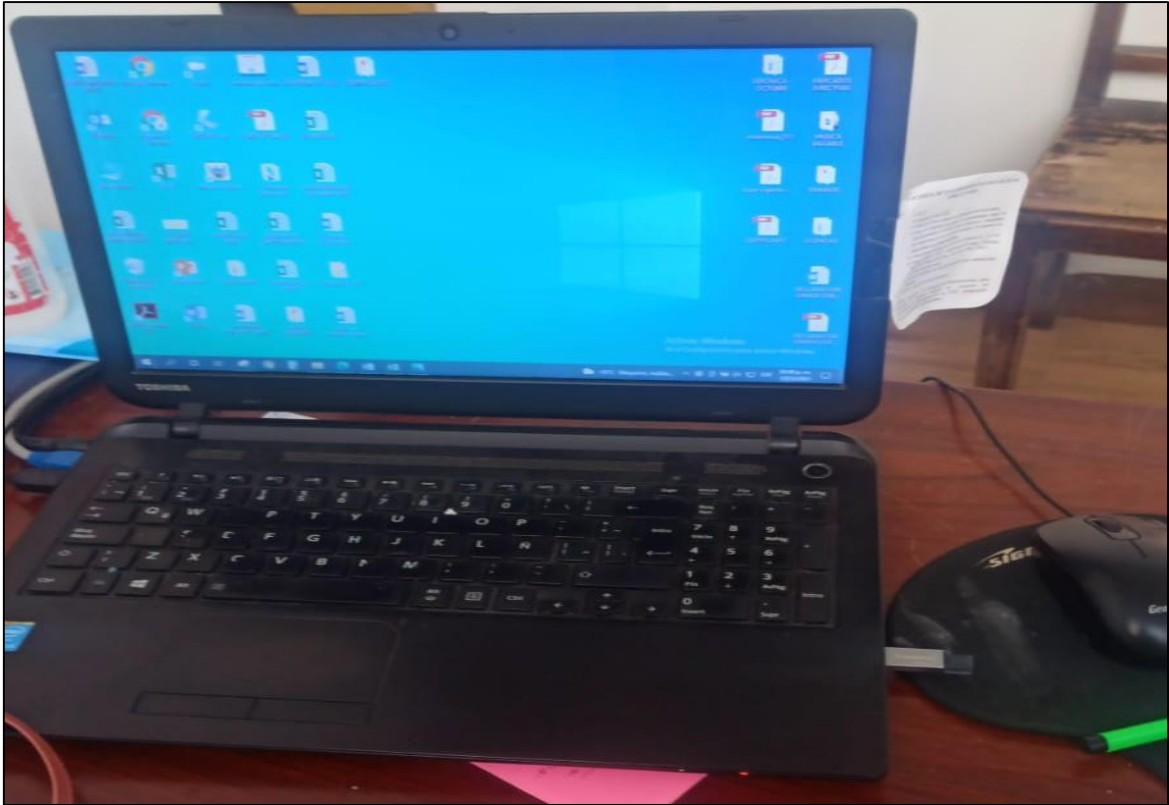
[Cambiar el nombre de este equipo \(avanzado\)](#)

[Obtener ayuda](#)

[Enviar comentarios](#)

**Activar Windows**  
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 07: Desarrollo Social

Configuración

Inicio

Buscar una configuración

**Sistema**

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitarea
- Proyección en este equipo
- Experiencias compartidas
- Portapapeles

### Acerca de

Tu equipo está supervisado y protegido.

[Ver detalles en Seguridad de Windows](#)

#### Especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	DESKTOP-ET3SB9D
Procesador	Intel(R) Core(TM) i5 CPU @ 3.20GHz 3.19 GHz
RAM instalada	4.00 GB (3.80 GB usable)
Identificador de dispositivo	DA4128A0-0786-4285-8BC4-6628 F77D6388
Id. del producto	00327-70000-00001-AA597
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

[Copiar](#)

[Cambiar el nombre de este equipo](#)

#### Especificaciones de Windows

Edición	Windows 10 Home Single Language
---------	---------------------------------

Opciones de configuración relacionadas

- [Configuración de BitLocker](#)
- [Administrador de dispositivos](#)
- [Escritorio remoto](#)
- [Protección del sistema](#)
- [Configuración avanzada del sistema](#)
- [Cambiar el nombre de este equipo \(avanzado\)](#)

[Obtener ayuda](#)

[Enviar comentarios](#)

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



## Área de la MPRM N° 08: Infraestructura

Configuración

Inicio

Buscar una configuración

**Sistema**

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Batería
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitarea
- Proyección en este equipo
- Experiencias compartidas

### Acerca de

#### Especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	DESKTOP-VTM1QER
Procesador	Intel(R) Core(TM) i7-6500U CPU @ 2.50GHz 2.59 GHz
RAM instalada	4.00 GB (3.90 GB usable)
Identificador de dispositivo	0D136C05-FE66-4E72-BD2A-5687C39E3D58
Id. del producto	00342-50427-76866-AAOEM
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

#### Especificaciones de Windows

Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	08/06/2021
Compilación del sistema operativo	19042.1110
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3530.0

escriptorio remoto

Protección del sistema

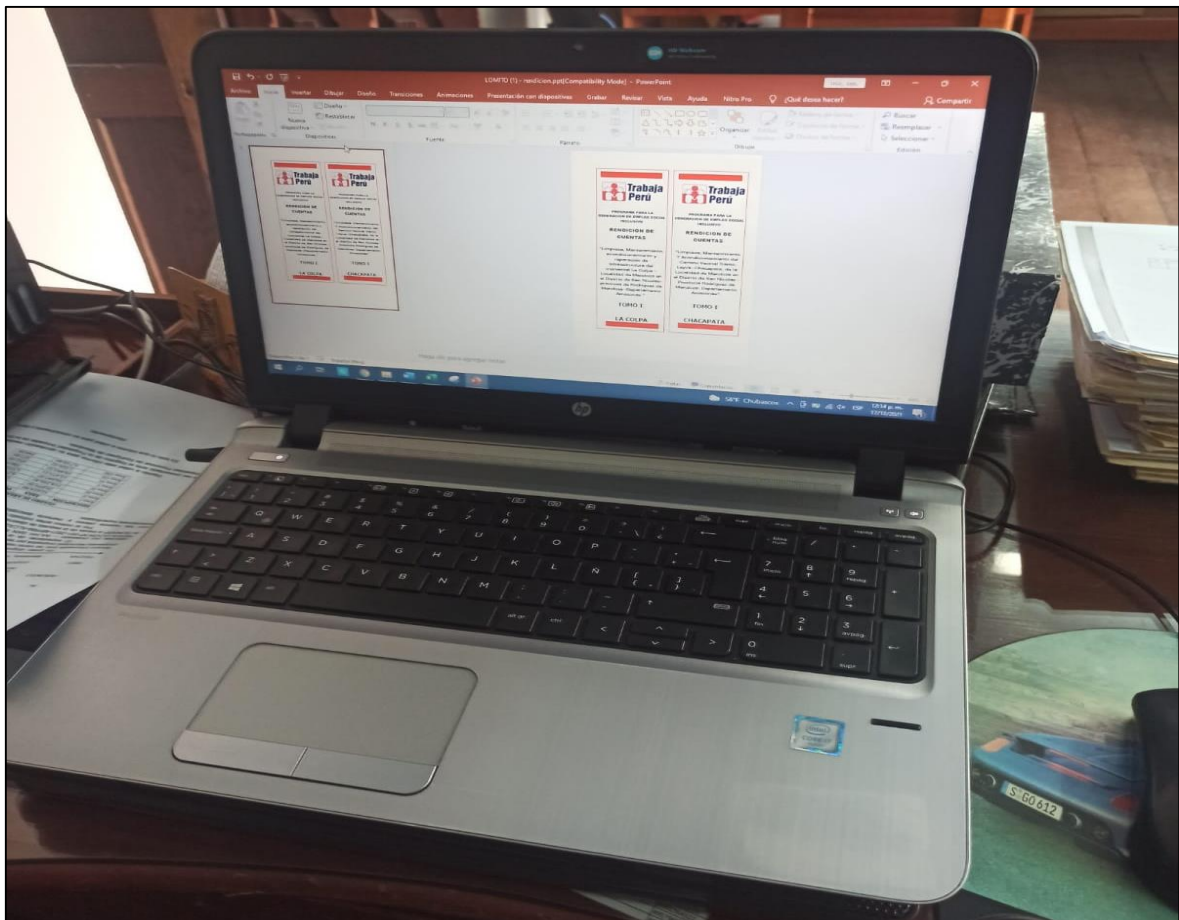
Configuración avanzada del sistema

Cambiar el nombre de este equipo (avanzado)

Obtener ayuda

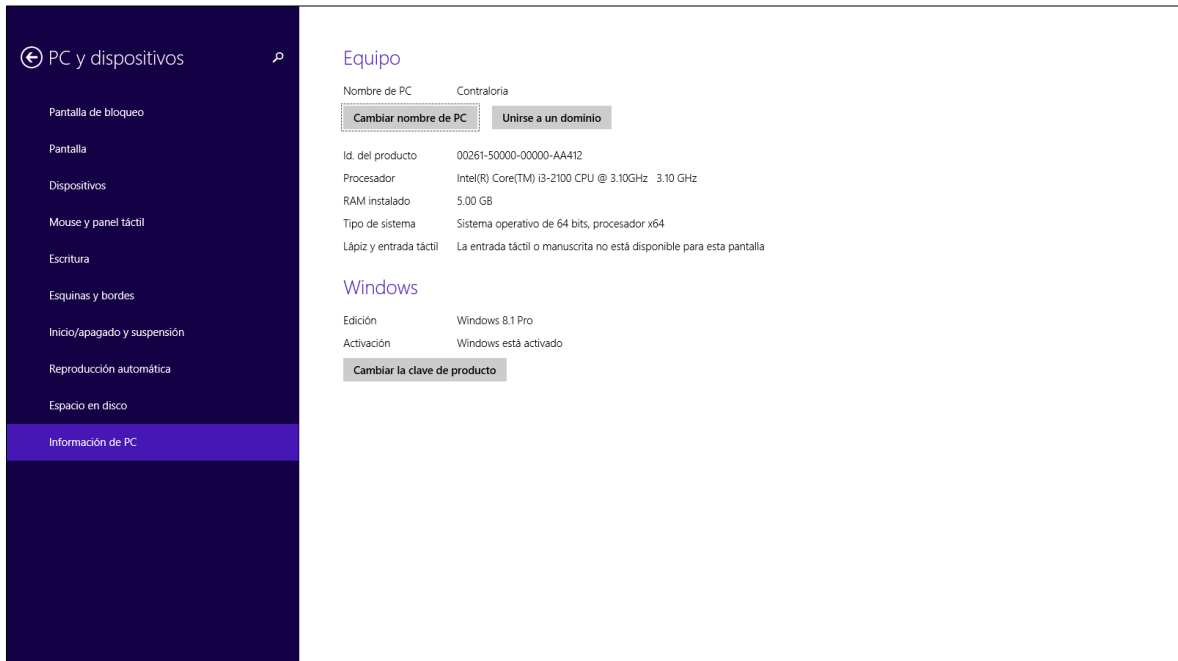
Enviar comentarios

Fuente: MPRM

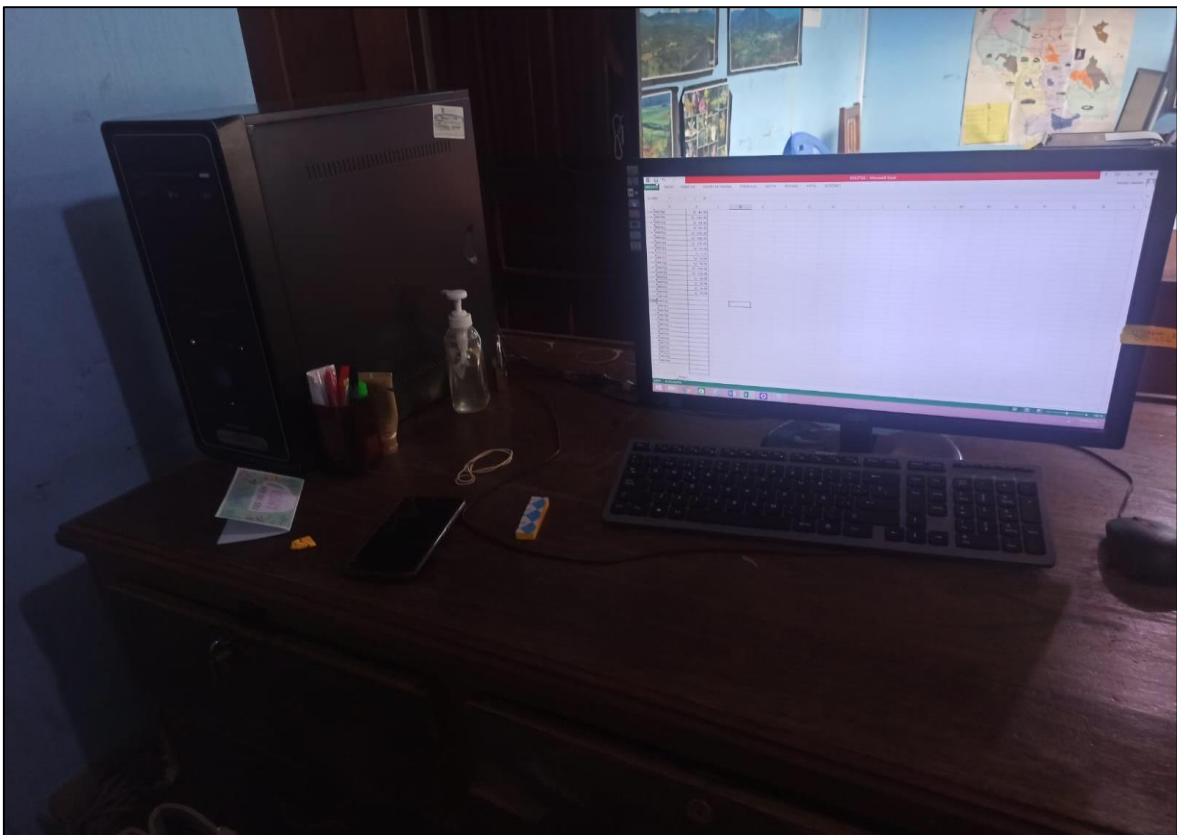


Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 09: IVP/ Contraloría



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 10:: Logística

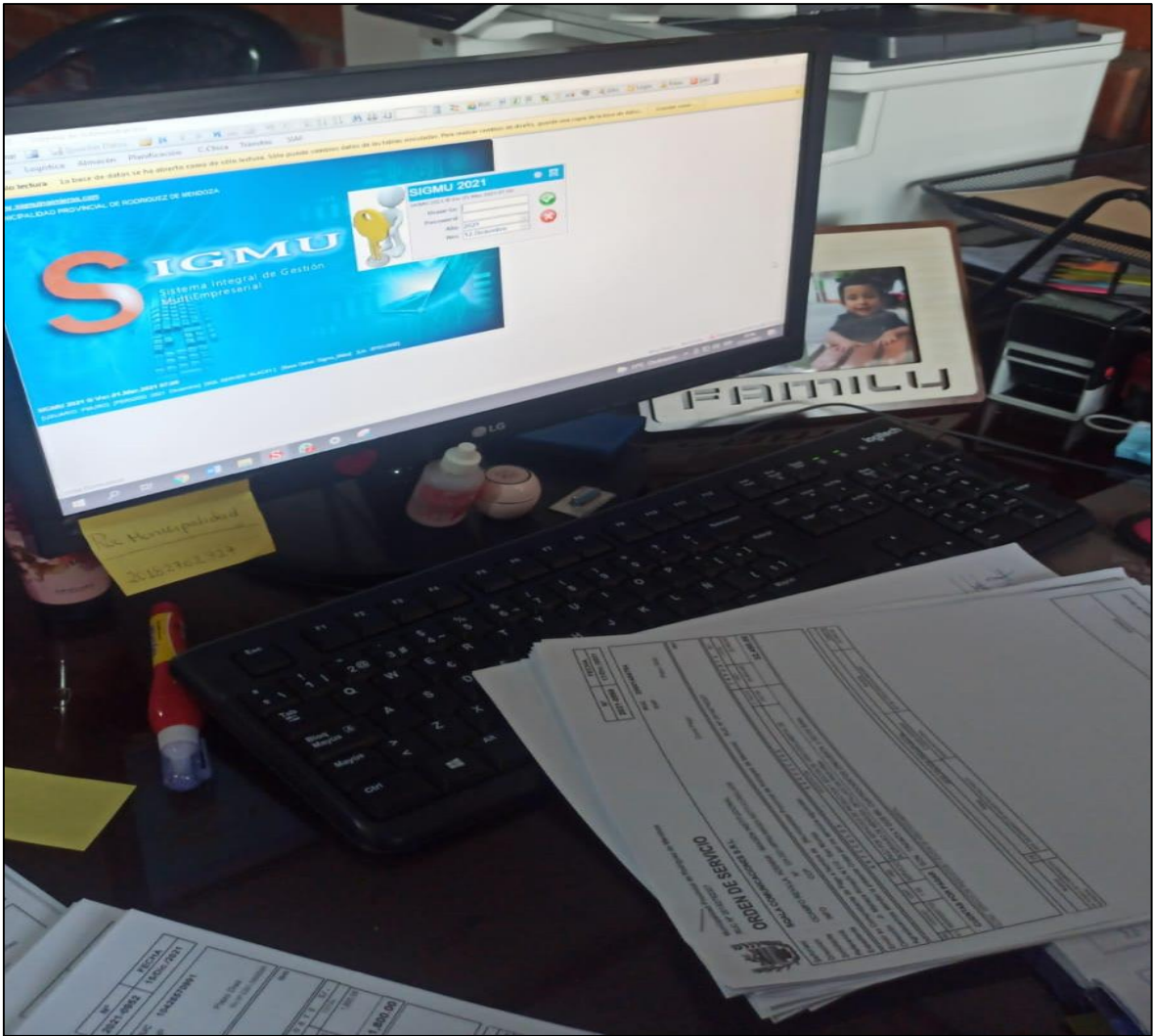
The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'About' page. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Sistema, Notificaciones y acciones, Asistente de concentración, Inicio/apagado y suspensión, Almacenamiento, Tableta, Multitarea, Proyección en este equipo, Experiencias compartidas, Portapapeles, Escritorio remoto, and Acerca de. The main content area is titled 'Acerca de' and is divided into two sections: 'Especificaciones del dispositivo' and 'Especificaciones de Windows'. The device specifications include: Nombre del dispositivo (DESKTOP-8SRVO2V), Procesador (Intel(R) Core(TM) i5-9400F CPU @ 2.90GHz 2.90 GHz), RAM instalada (8.00 GB), Identificador de dispositivo (C3E68C1B-C9BE-4CC8-AB87-0624B8A26B57), Id. del producto (00331-10000-00001-AA755), Tipo de sistema (Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64), and Lápiz y entrada táctil (La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla). The Windows specifications include: Edición (Windows 10 Pro), Versión (20H2), Instalado el (30/03/2021), Compilación del sistema operativo (19042.1415), and Experiencia (Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0). On the right side, there are links for 'Escritorio remoto', 'Protección del sistema', 'Configuración avanzada del sistema', 'Cambiar el nombre de este equipo (avanzado)', 'Obtener ayuda', and 'Enviar comentarios'. There are also buttons for 'Copiar' and 'Cambiar el nombre de este equipo'.

Especificaciones del dispositivo	
Nombre del dispositivo	DESKTOP-8SRVO2V
Procesador	Intel(R) Core(TM) i5-9400F CPU @ 2.90GHz 2.90 GHz
RAM instalada	8.00 GB
Identificador de dispositivo	C3E68C1B-C9BE-4CC8-AB87-0624B8A26B57
Id. del producto	00331-10000-00001-AA755
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Especificaciones de Windows	
Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	30/03/2021
Compilación del sistema operativo	19042.1415
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



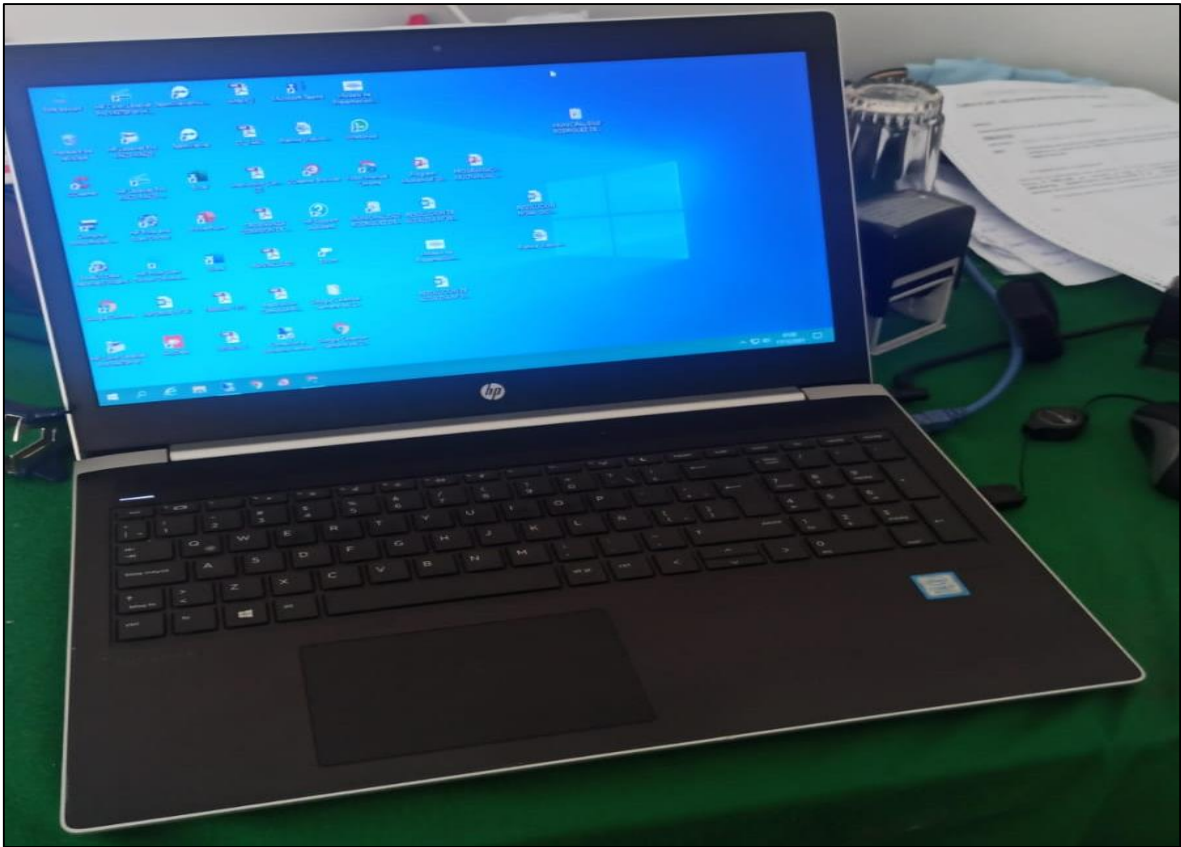
Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 11: Presupuesto

The screenshot shows the Windows 10 System window. The title bar reads 'Sistema'. The breadcrumb navigation is 'Panel de control > Sistema y seguridad > Sistema'. The window contains the following information:

- Edición de Windows:** Windows 10 Pro, © 2019 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.
- Sistema:**
  - Procesador: Intel(R) Core(TM) i7-8550U CPU @ 1.80GHz 1.99 GHz
  - Memoria instalada (RAM): 16.0 GB (15.9 GB utilizable)
  - Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
  - Lápiz y entrada táctil: La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla
- Configuración de nombre, dominio y grupo de trabajo del equipo:**
  - Nombre de equipo: GerenciaPresupuesto
  - Nombre completo de equipo: GerenciaPresupuesto
  - Descripción del equipo: Gerencia de Presupuesto
  - Grupo de trabajo: WORKGROUP
- Activación de Windows:** Windows está activado. Lea los Términos de licencia del software de Microsoft. Id. del producto: 00331-10000-00001-AA246.

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 12: Secretaría de Alcaldía

Configuración

Inicio

Buscar una configuración

**Sistema**

- Pantalla
- Sonido
- Notificaciones y acciones
- Asistente de concentración
- Inicio/apagado y suspensión
- Almacenamiento
- Tableta
- Multitarea
- Proyección en este equipo
- Experiencias compartidas
- Portapapeles

### Acerca de

#### Especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	DESKTOP-N22D67J
Procesador	Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz 3.30 GHz
RAM instalada	4.00 GB (3.90 GB usable)
Identificador de dispositivo	767307B2-CFBD-4BDF-BA72-B890C6CAF8F8
Id. del producto	00331-10000-00001-AA469
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

#### Especificaciones de Windows

Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	7/01/2021
Compilación del sistema operativo	19042.1348
Experiencia	Windows Feature Experience Pack. 120.2212.3920.0

Escritorio remoto

Protección del sistema

Configuración avanzada del sistema

Cambiar el nombre de este equipo (avanzado)

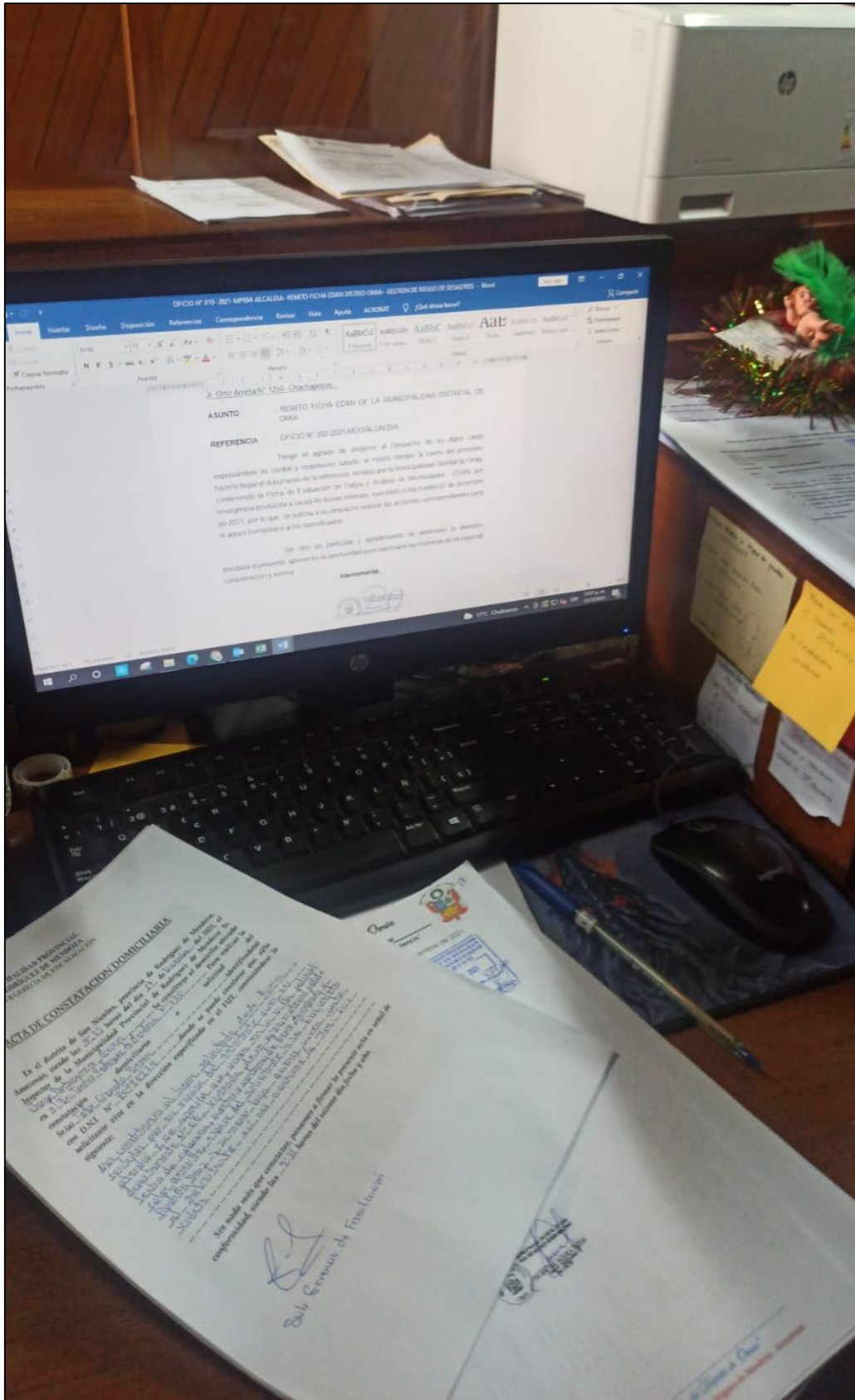
Obtener ayuda

Enviar comentarios

Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



## Área de la MPRM N° 13: Secretaría de Gerencia

The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'About' page under 'System'. The left sidebar lists various settings categories. The main content area displays device specifications and Windows version information.

Acerca de especificaciones del dispositivo	
Nombre del dispositivo	SECRETARIADO1
Procesador	Intel(R) Core(TM) i3-9100 CPU @ 3.60GHz 3.60 GHz
RAM instalada	8.00 GB (7.88 GB usable)
Identificador de dispositivo	0D17ADB8-56E4-4E24-9352-1E6E755DB847
Id. del producto	00331-10000-00001-AA878
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Especificaciones de Windows	
Edición	Windows 10 Pro
Versión	20H2
Instalado el	4/05/2021
Compilación del sistema operativo	19042.1348
Experiencia	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

Buttons: Copiar, Cambiar el nombre de este equipo

Activar Windows: Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 14: Servidor

The screenshot shows the Windows Server 2012 R2 'System' window. It provides detailed information about the server's hardware, operating system, and network configuration.

Ver información básica acerca del equipo	
Edición de Windows	
Windows Server 2012 R2 Standard	
© 2013 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.	

Sistema	
Procesador:	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2407 v2 @ 2.40GHz 2.39 GHz
Memoria instalada (RAM):	24.0 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Lápiz y entrada táctil:	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

Configuración de nombre, dominio y grupo de trabajo del equipo	
Nombre de equipo:	SERVERSIAF
Nombre completo de equipo:	SERVERSIAF
Descripción del equipo:	
Grupo de trabajo:	WORKGROUP

Activación de Windows	
Windows está activado <a href="#">Lea los Términos de licencia del software de Microsoft</a>	
Id. del producto:	00252-70000-00000-AA172

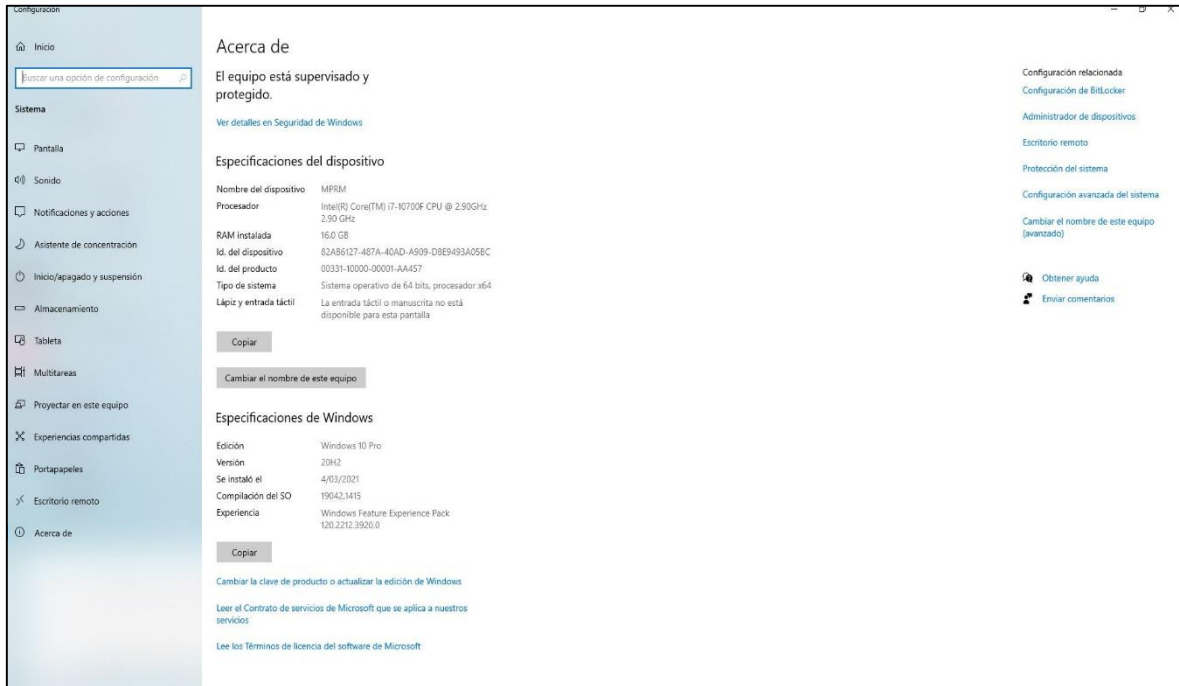
Buttons: Cambiar configuración, Cambiar la clave de producto

Fuente: MPRM

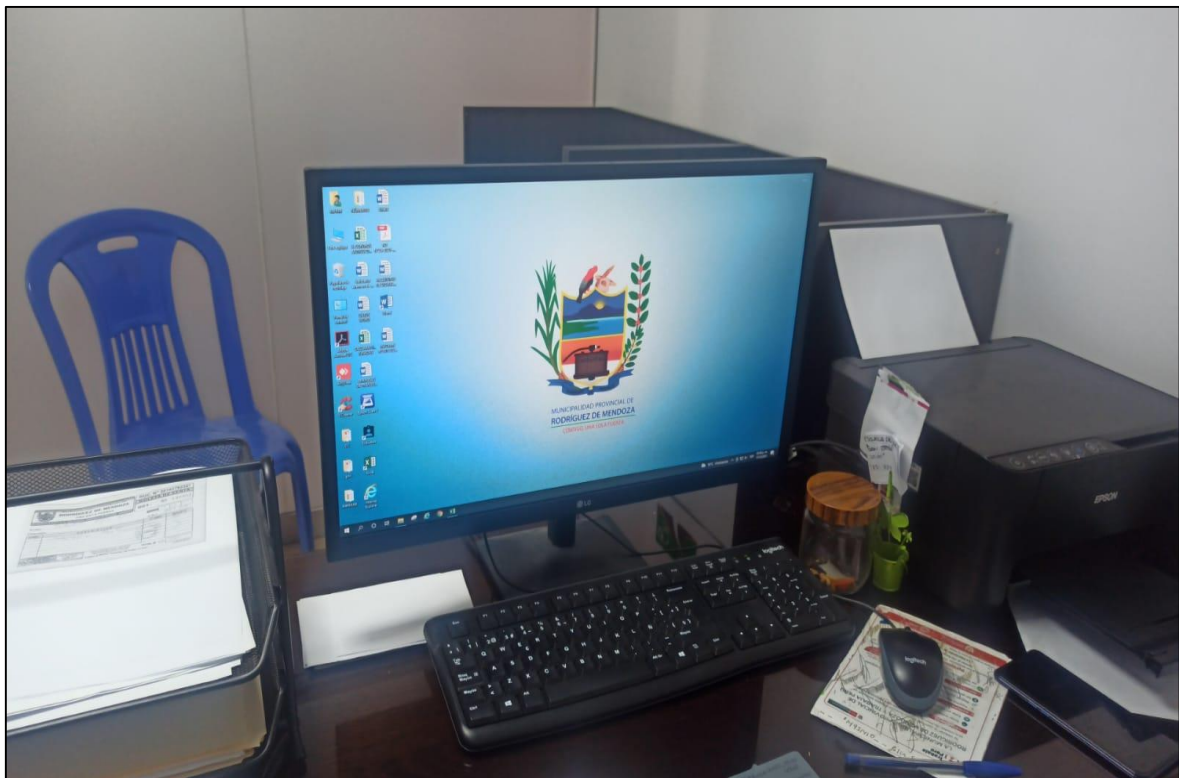


Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 15: Sistemas



Fuente: MPRM

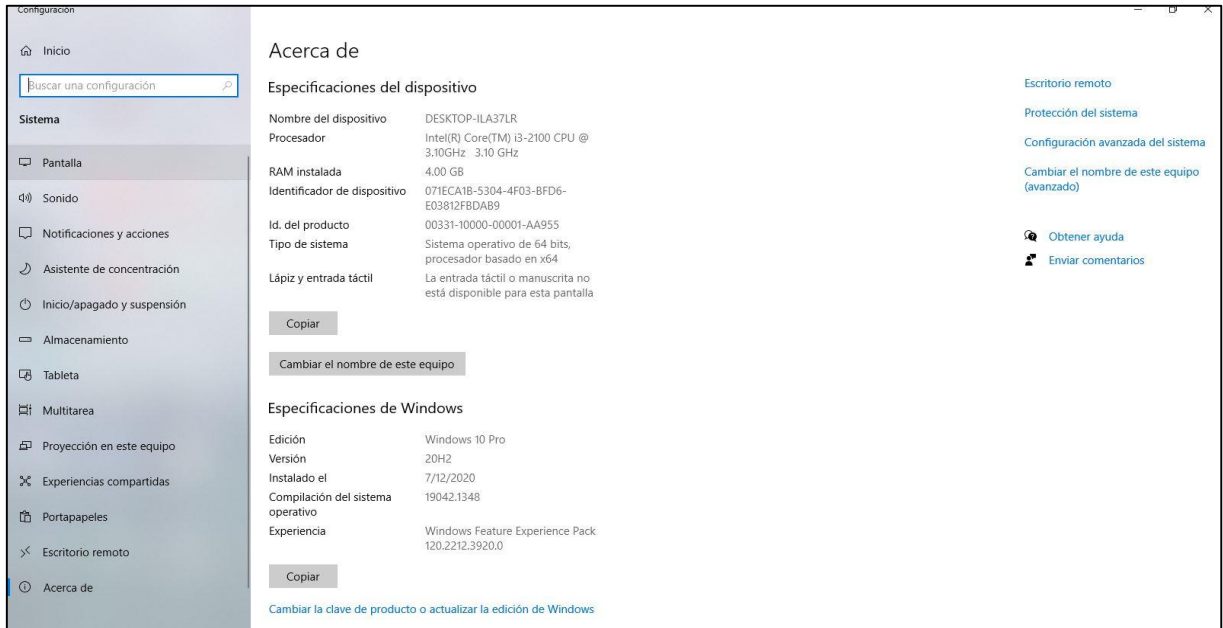


Fuente: MPRM

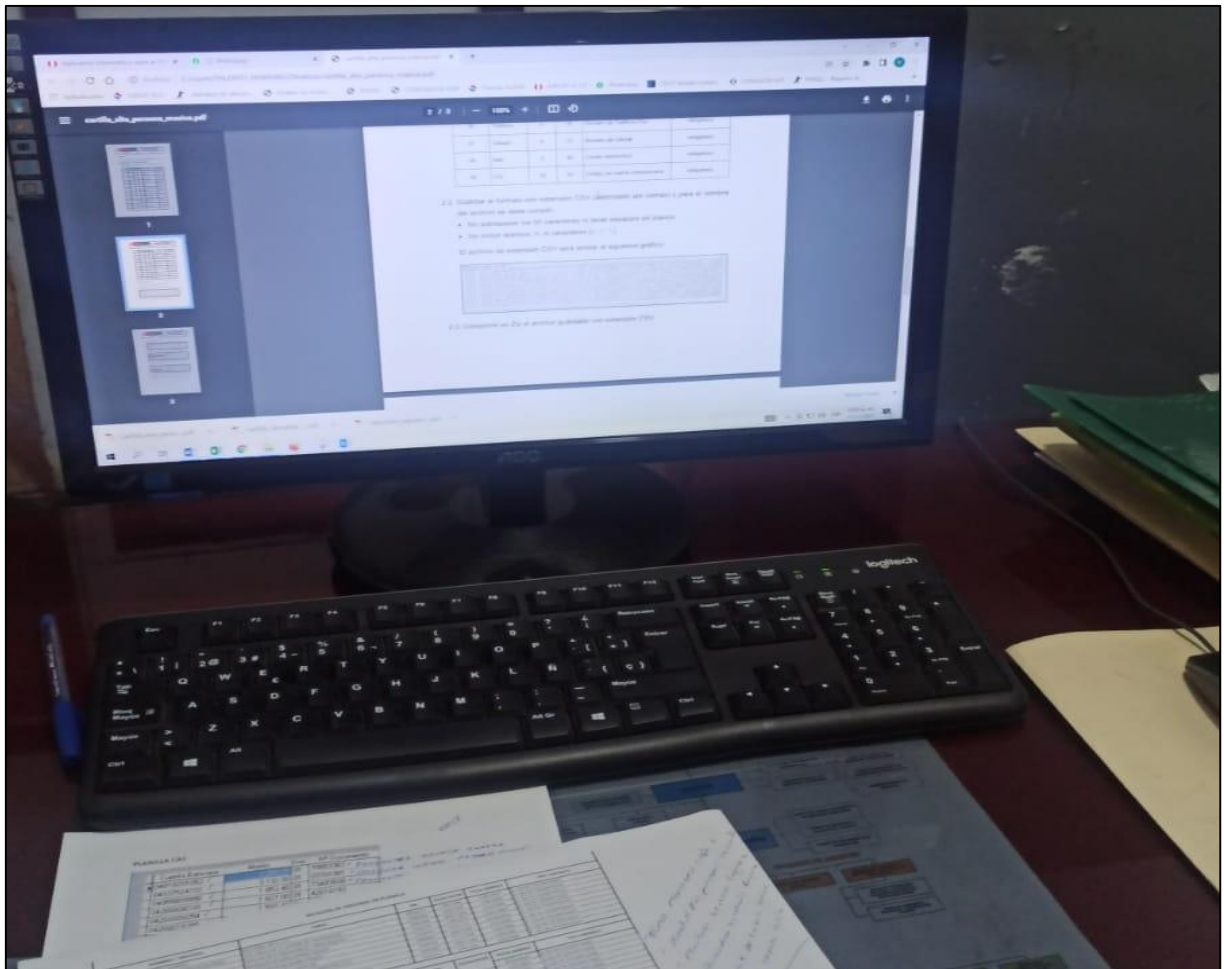


Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 16: Talento Humano



Fuente: MPRM

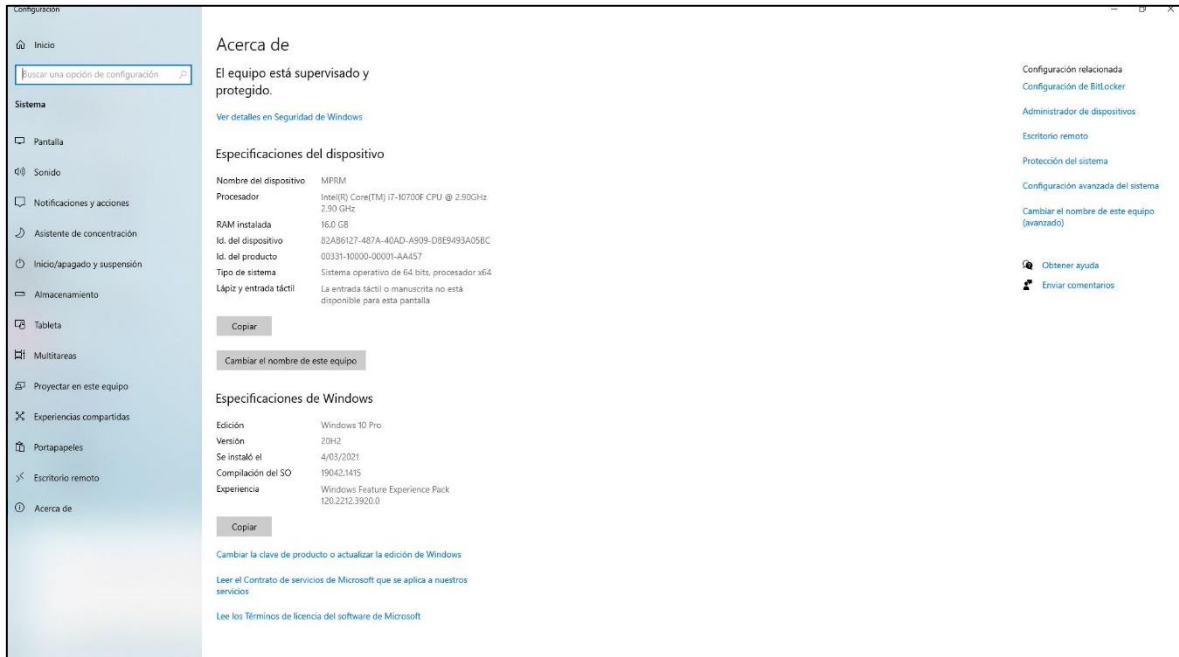


Fuente: MPRM

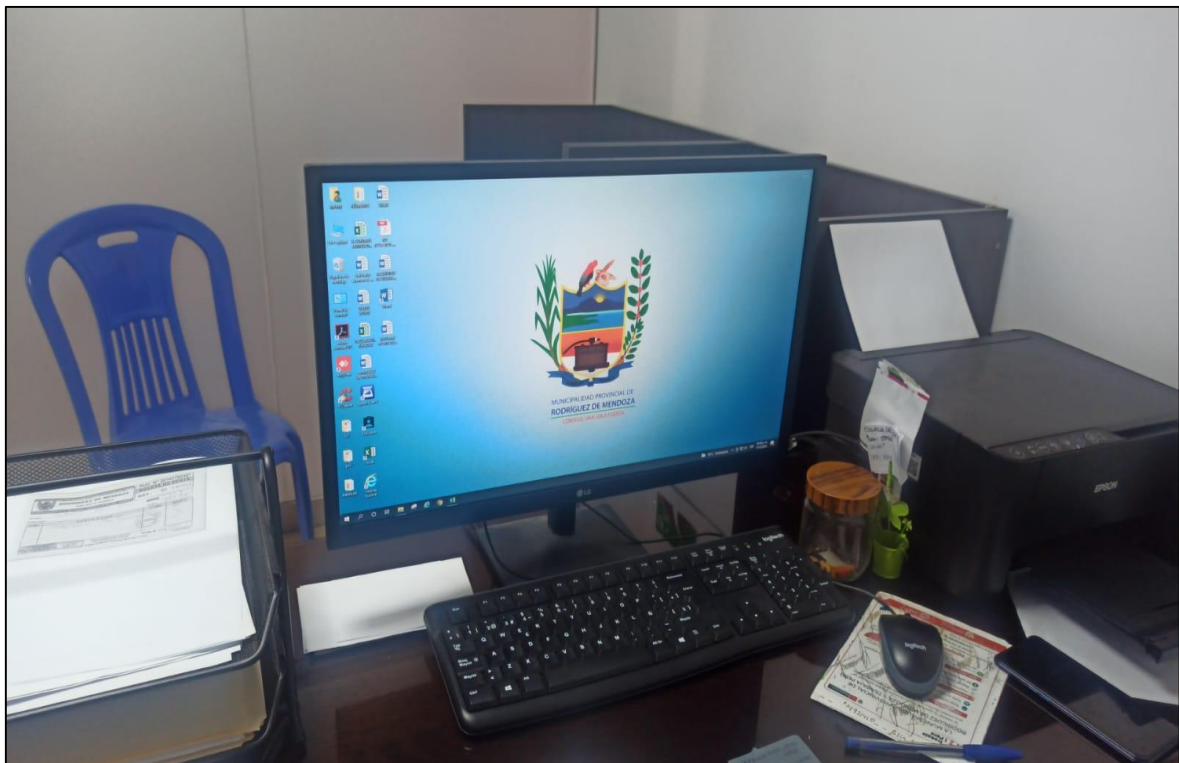


Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 17: Transportes



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



Fuente: MPRM



## Área de la MPRM N° 18: Medio ambiente

The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'About' page. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Sistema, Pantalla, Sonido, Notificaciones y acciones, Asistente de concentración, Inicio/apagado y suspensión, Batería, Almacenamiento, Tableta, Multitarea, Proyección en este equipo, Experiencias compartidas, and Portapapeles. The main content area is titled 'Acerca de' and displays the following information:

- Tu equipo está supervisado y protegido.** (with a link to 'Ver detalles en Seguridad de Windows')
- Especificaciones del dispositivo:**
  - Nombre del dispositivo: MEDIO\_AMBIENTE
  - Procesador: Intel(R) Core(TM) i7-6500U CPU @ 2.50GHz 2.59 GHz
  - RAM instalada: 4.00 GB (3.90 GB usable)
  - Identificador de dispositivo: DEC207AA-72D5-4D08-8C3C-8B6B82517DAC
  - Id. del producto: 00331-10000-00001-AA696
  - Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
  - Lápiz y entrada táctil: La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla
- Especificaciones de Windows:**
  - Edición: Windows 10 Pro
  - Versión: 20H2

On the right side, there are links for 'Opciones de configuración relacionadas', 'Configuración de BitLocker', 'Administrador de dispositivos', 'Escritorio remoto', 'Protección del sistema', and 'Configuración avanzada del sistema'. At the bottom right, there are buttons for 'Obtener ayuda' and 'Enviar comentarios'.

Fuente: MPRM

## Área de la MPRM N° 19: Imagen Institucional

The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'About' page. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Acerca de' and displays the following information:

- Tipo de sistema:** Sistema operativo de 64 bits, procesador basado en x64
- Lápiz y entrada táctil:** La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla
- Especificaciones de Windows:**
  - Edición: Windows 10 Pro
  - Versión: 20H2
  - Instalado el: 24/03/2021
  - Compilación del sistema operativo: 19042.1288
  - Experiencia: Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

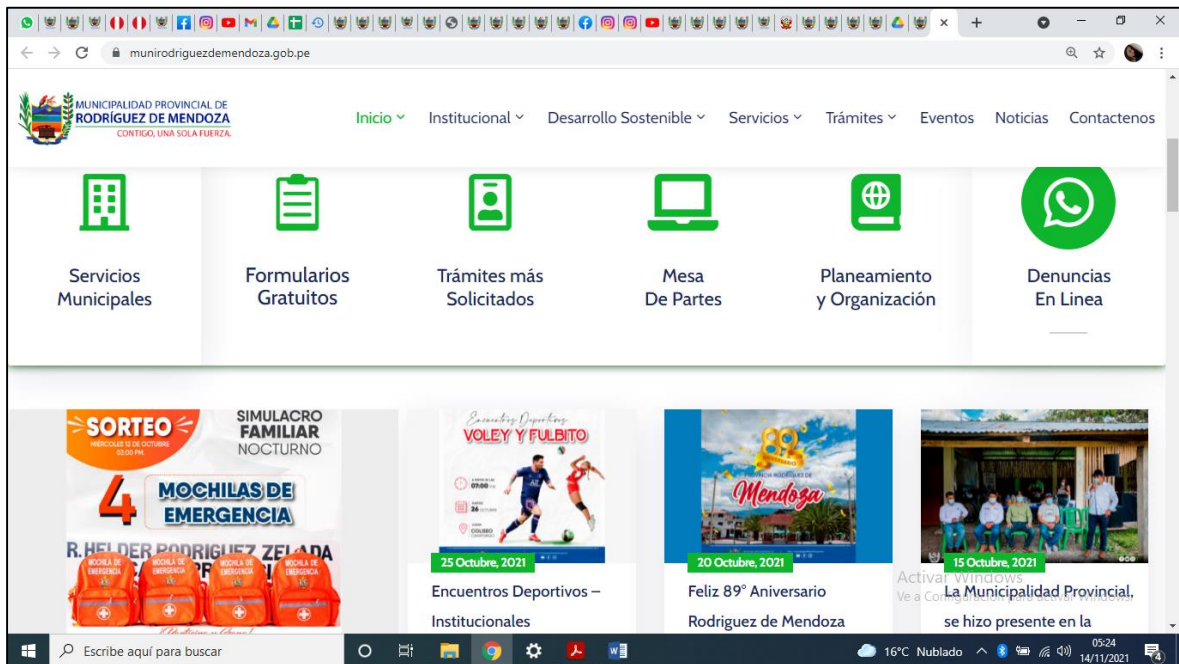
On the right side, there are buttons for 'Obtener ayuda' and 'Enviar comentarios'. At the bottom, there are links for 'Cambiar la clave de producto o actualizar la edición de Windows', 'Lee el contrato de servicios de Microsoft que se aplica a nuestros servicios', and 'Lee los Términos de licencia del software de Microsoft'.

Fuente: MPRM

**ANEXO N° 04:****INSTRUMENTO N° 01: REVISIÓN DOCUMENTARIA**

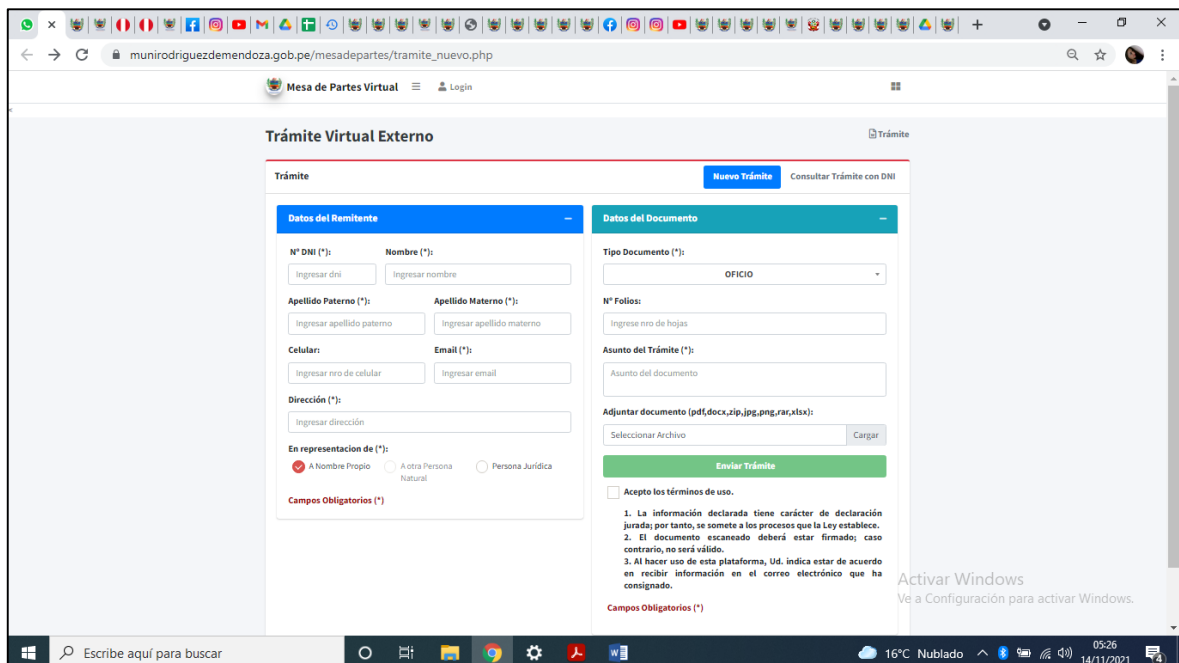
<b>ANEXO N° 03: REVISIÓN DOCUMENTARIA N° 02</b>		
<b>INFORMACIÓN DEL HADWARE Y SOFTWARE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RODRÍGUEZ DE MENDOZA</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Tipo de información</b>	<b>Contenido y/o fuente</b>
1	Página web institucional de la MPRM	<a href="https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/">https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/</a> (Ver evidencia ítem N° 01)
2	Plataforma web de mesa de partes para ciudadanos	<a href="https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/mesadepartes/tramite_nuevo.php">https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/mesadepartes/tramite_nuevo.php</a> (Ver evidencia ítem N° 02)
3	Sistema Mesa de Partes MPRM para trabajadores	<a href="https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/mesadepartes/index.php">https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/mesadepartes/index.php</a> (Ver evidencia ítem N° 03)
4	Formulario Para Quejas, Reclamos O Sugerencias de la MPRM	<a href="https://facilita.gob.pe/t/486">https://facilita.gob.pe/t/486</a> (Ver evidencia ítem N° 04)
5	Página web de Red Social Facebook	<a href="https://web.facebook.com/mendozamp?_rdc=1&amp;_rdr">https://web.facebook.com/mendozamp?_rdc=1&amp;_rdr</a> (Ver evidencia ítem N° 05)
6	Página web de Red Social Instagram	<a href="https://www.instagram.com/muni.mendoza/">https://www.instagram.com/muni.mendoza/</a> (Ver evidencia ítem N° 06)
7	Página web de Red Social YouTube	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCe1jgVhqO0CZGHFKV6iM4kA">https://www.youtube.com/channel/UCe1jgVhqO0CZGHFKV6iM4kA</a> (Ver evidencia ítem N° 07)
8	Consulta amigable	Ejecución del presupuesto/ POI/ PEI (Ver evidencia ítem N° 08)
9	Consulta RUC	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio de la MPRM – RUC: 20182762327 (Ver evidencia ítem N° 09)
10	División Orgánica	Organigrama de la MPRM (Ver evidencia ítem N° 10)
11	Creador de la página web de la MPRM	Desing-NetKhal <a href="https://web.facebook.com/NetKhal/about/">https://web.facebook.com/NetKhal/about/</a> (Ver evidencia ítem N° 11)
12	Política pública	Política de Inversión Pública en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI), 2013-2020
13	Decreto Legislativo N° 1412	Decreto Legislativo que aprueba La Ley De Gobierno Digital

## Ítem N° 01: Página web institucional de la MPRM

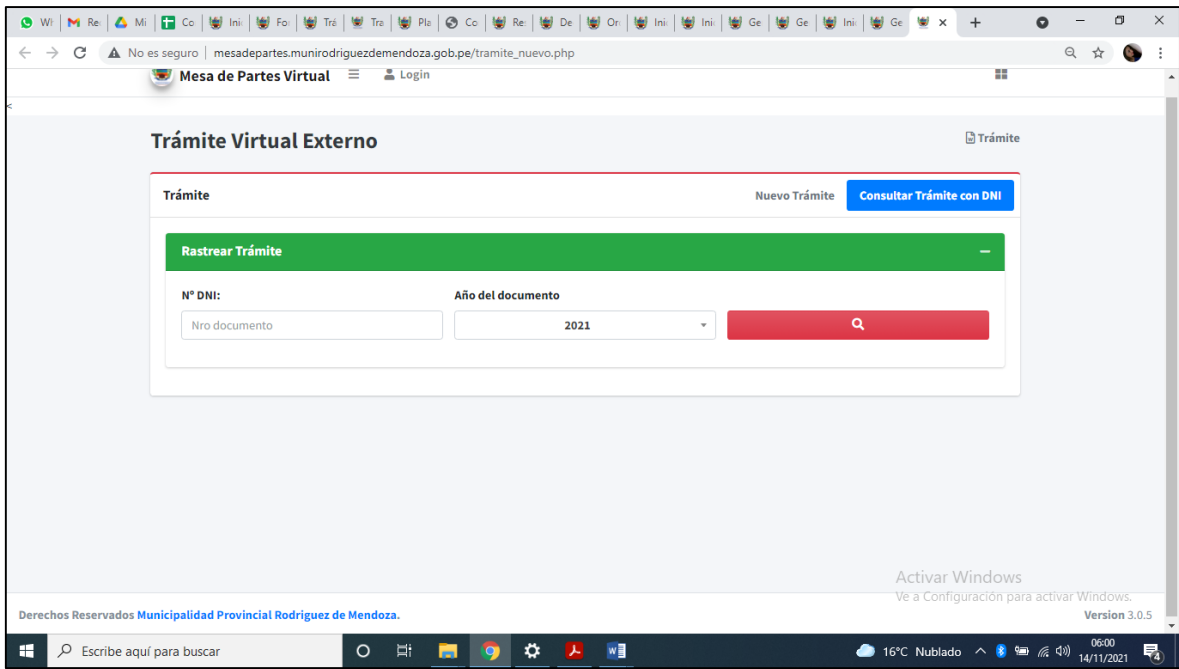


Fuente: MPRM

## Ítem N° 02: Plataforma web de mesa de partes para ciudadanos

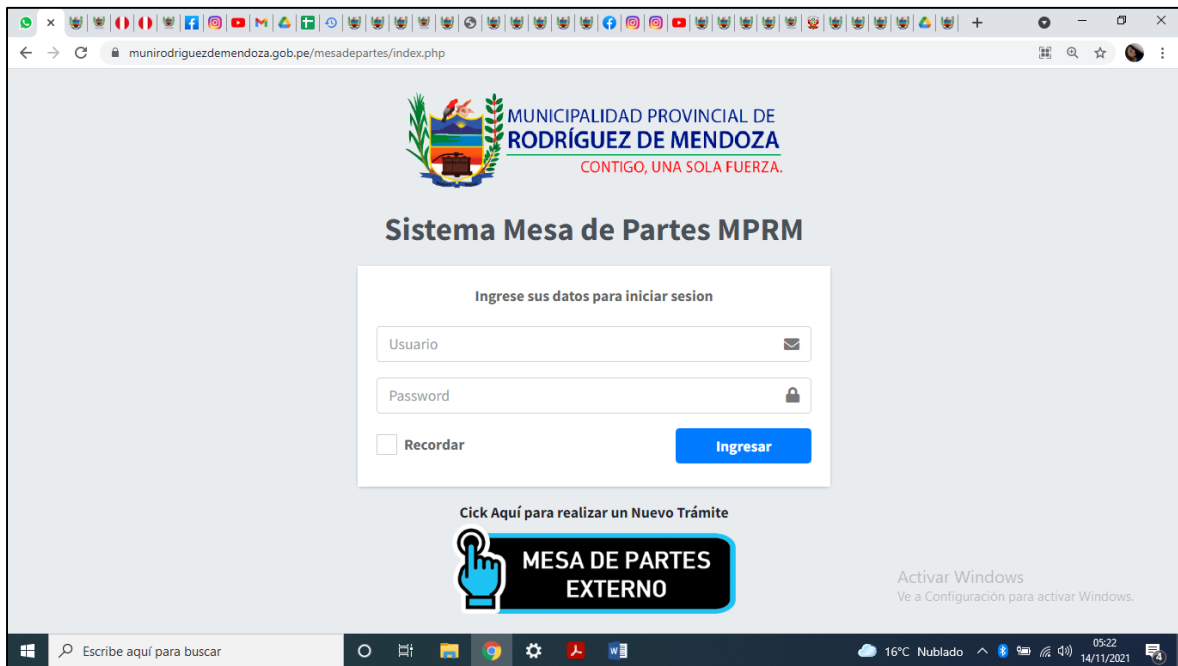


Fuente: MPRM



Fuente: MPRM

### Ítem N° 03: Sistema Mesa de Partes MPRM para trabajadores



Fuente: MPRM

## Ítem N° 04: Formulario Para Quejas, Reclamos O Sugerencias de la MPRM

facilita.gob.pe/t/486

**FORMULARIO PARA QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS**  
Municipalidad Provincial de Rodriguez de Mendoza

### FORMULARIO PARA QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

#### Municipalidad Provincial de Rodriguez de Mendoza

Si necesitas presentar reclamos o quejas por insatisfacción o disconformidad con la atención recibida en la M.P.R.M, puedes hacerlo online a través de su Libro de Reclamaciones.

- Completa tus datos personales y detalle lo sucedido. Incluye todo aquello que facilite la atención de tu reclamo.
- La municipalidad te responderá en un máximo de 30 días hábiles. En caso contrario, puedes comunicarte con la entidad escribiendo al correo info@munirodriguezdemendoza.gob.pe

**1. Tipo de Incidencia**

Queja

Reclamo

Sugerencia

**2. Tipo de documento de identidad**

DNI

Número de documento de identidad

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

16°C Nublado 05:49 14/11/2021

Fuente: MPRM

facilita.gob.pe/t/486

**3. Nombres**

**4. Apellidos**

**5. Lugar a donde pertenece**

Departamento Provincia Distrito

**6. Teléfono**

**7. Correo Electrónico**

**8. Fecha de la atención brindada**

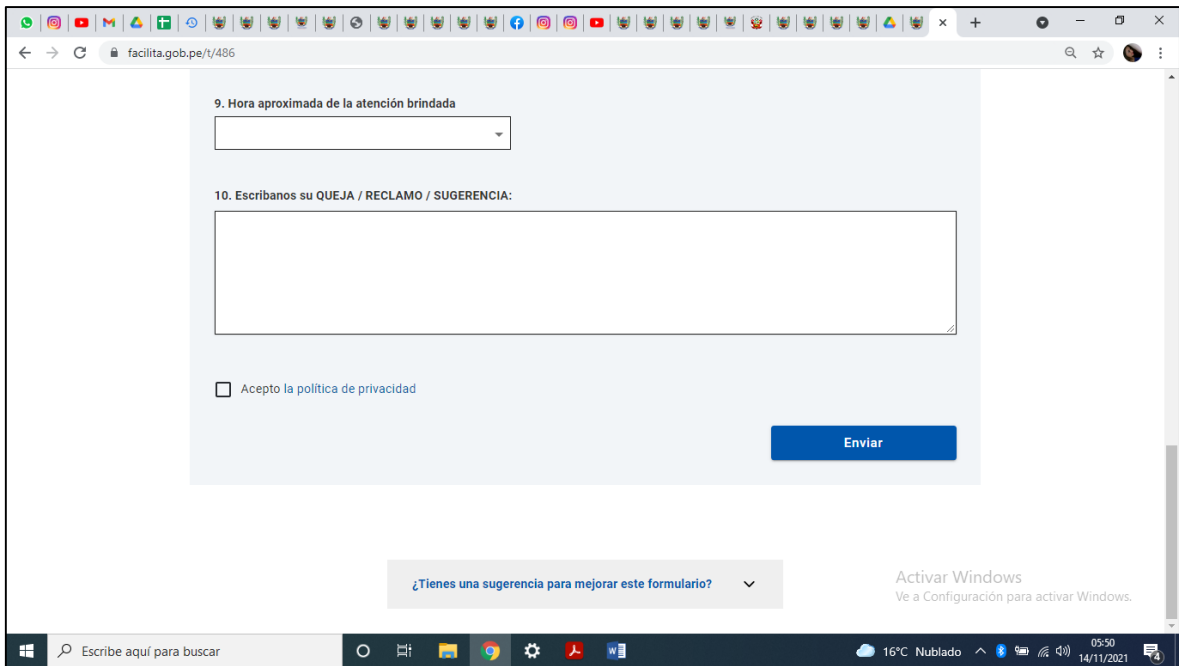
DD/MM/AAAA

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

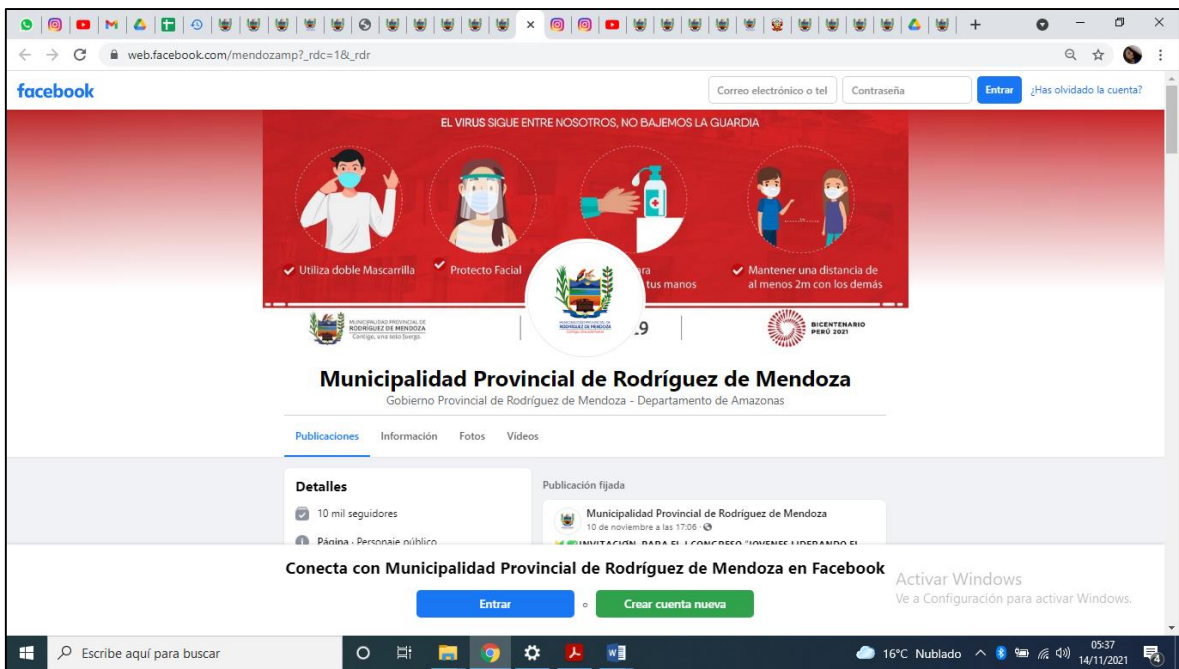
16°C Nublado 05:50 14/11/2021

Fuente: MPRM



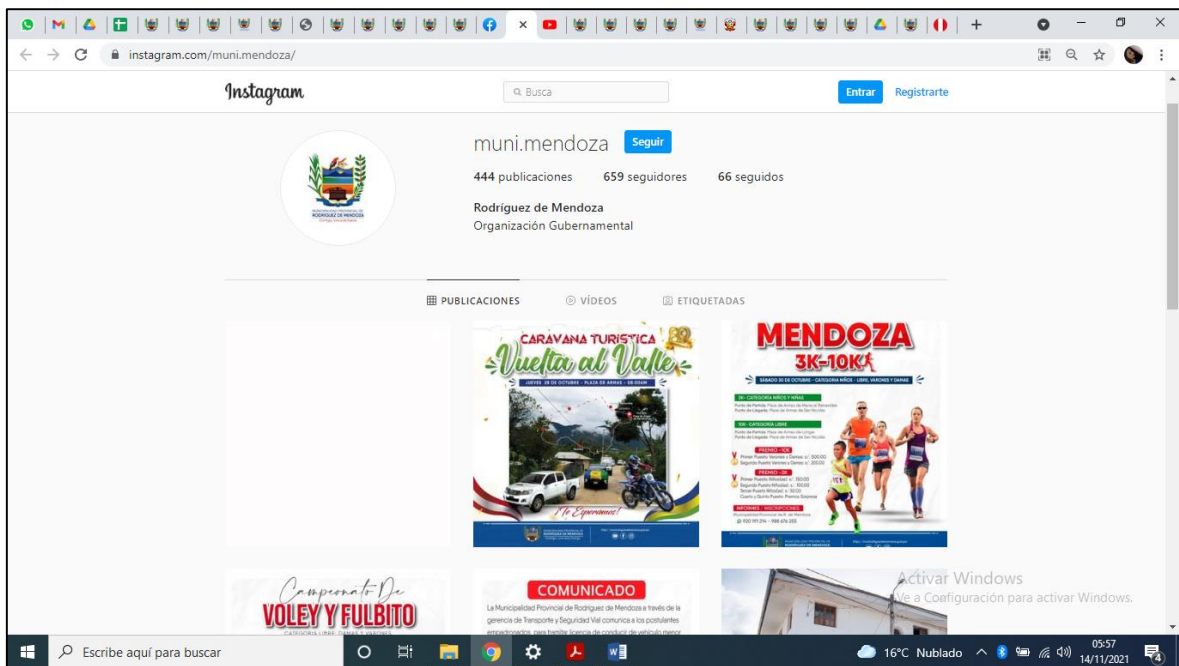
Fuente: MPRM

### Ítem N° 05: Página web de Red Social Facebook



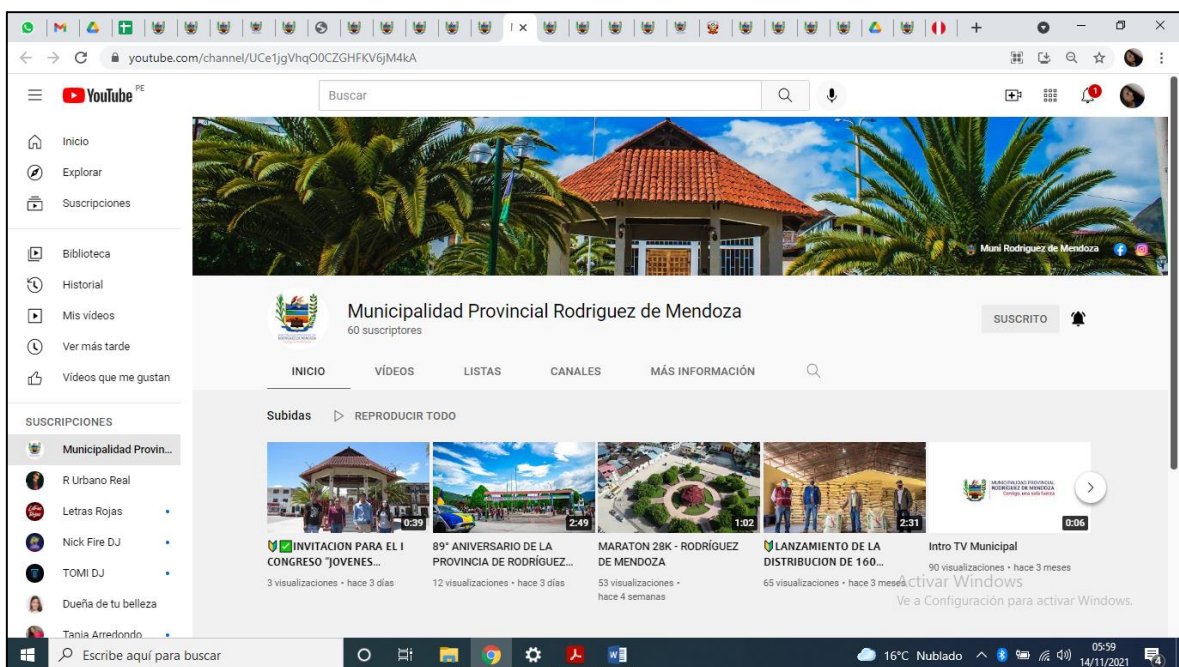
Fuente: MPRM

## Ítem N° 06: Página web de Red Social Instagram



Fuente: MPRM

## Ítem N° 07: Página web de Red Social Youtube



Fuente: MPRM

## Ítem N° 08 Ejecución del gasto en la MPRM 2020 "Consulta amigable del MEF"

Consulta Amigable - Navegador x +

apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx

Transparencia Económica PERU

Consulta Amigable  
Consulta de Ejecución del Gasto

domingo, 12 de diciembre del 2021

Reiniciar Exportar Graficar

Año 2020 | Actividades/Proyectos

¿Quién gasta?	¿En qué se gasta?		¿Con qué se financian los gastos?		¿Cómo se estructura el gasto?	¿Dónde se gasta?		¿Cuándo se hizo el gasto?		Avance %
	Categoría/Presupuestal	Producto/Proyecto	Función	Fuente	Rubro	Genérica	Trimestre	Mes		
TOTAL	183,029,770.158	224,488,402.190	202,052,055.184	191,051,127.409	180,878,502.891	172,985,919.919	170,319,730.356	77.0		
Departamento (Meta) 01: AMAZONAS	2,307,535.021	3,062,377.829	2,855,345.489	2,662,480.055	2,431,377.472	2,341,551.999	2,298,499.994	76.5		
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	305,888.965	659,098.044	597,838.526	526,275.539	475,140.853	440,821.840	438,084.948	66.9		
Gob. Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	305,888.965	655,905.369	594,845.192	523,436.960	472,490.196	438,173.084	433,443.403	66.8		
Departamento 01: AMAZONAS	305,888.965	655,905.369	594,845.192	523,436.960	472,490.196	438,173.084	433,443.403	66.8		
Provincia 0108: RODRIGUEZ DE MENDOZA	35,714.682	76,288.627	67,588.250	48,771.984	44,050.972	43,953.167	43,006.977	57.6		
Municipalidad 010801-300088: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RODRIGUEZ DE MENDOZA - SAN NICOLAS	6,721.519	17,223.430	16,151.296	10,401.839	10,166.683	10,130.136	59.0			

Notas

- Los montos están en Soles.
- La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
- A partir del 2007 se comienza a incluir información de los Gobiernos Locales. Ver más detalles.

Fuente: Consulta Amigable MEF

Consulta Amigable - Navegador x +

apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx

Transparencia Económica PERU

Consulta Amigable  
Consulta de Ejecución del Gasto

domingo, 12 de diciembre del 2021

Reiniciar Exportar Graficar

Año 2020 | Actividades/Proyectos

¿Quién gasta?	¿En qué se gasta?		¿Con qué se financian los gastos?		¿Cómo se estructura el gasto?	¿Dónde se gasta?		¿Cuándo se hizo el gasto?		Avance %
	Categoría/Presupuestal	Producto/Proyecto	Función	Fuente	Rubro	Genérica	Trimestre	Mes		
TOTAL	183,029,770.158	224,488,402.190	202,052,055.184	191,051,127.409	180,878,502.891	172,985,919.919	170,319,730.356	77.0		
Departamento (Meta) 01: AMAZONAS	2,307,535.021	3,062,377.829	2,855,345.489	2,662,480.055	2,431,377.472	2,341,551.999	2,298,499.994	76.5		
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	305,888.965	659,098.044	597,838.526	526,275.539	475,140.853	440,821.840	438,084.948	66.9		
Gob. Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	305,888.965	655,905.369	594,845.192	523,436.960	472,490.196	438,173.084	433,443.403	66.8		
Departamento 01: AMAZONAS	305,888.965	655,905.369	594,845.192	523,436.960	472,490.196	438,173.084	433,443.403	66.8		
Provincia 0108: RODRIGUEZ DE MENDOZA	35,714.682	76,288.627	67,588.250	48,771.984	44,050.972	43,953.167	43,006.977	57.6		
Municipalidad 010801-300088: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RODRIGUEZ DE MENDOZA - SAN NICOLAS	6,721.519	17,223.430	16,151.296	10,401.839	10,166.683	10,130.136	59.0			

Categoría Presupuestal	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %
					Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	
0001: PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL	15,000	0	0	0	0	0	0	0.0
0016: TBC-VIH/SIDA	3,260	3,260	3,260	2,291	2,291	2,291	2,291	70.3
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	71,847	182,753	173,116	170,471	170,471	170,471	170,471	90.3
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	133,308	279,328	235,204	198,142	196,439	196,439	196,439	70.3
0039: MEJORA DE LA SALUD ANIMAL	22,201	7,001	6,800	6,800	6,800	6,800	6,800	97.1
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	77,478	90,141	69,391	34,188	34,188	34,188	32,388	37.9
0082: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO	0	236,805	236,805	0	0	0	0	0.0
0083: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL	669,271	3,809,817	3,623,219	686,265	683,698	683,698	683,698	17.9
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	2,771,354	8,024,692	7,499,213	5,418,787	5,418,787	5,418,787	5,418,057	67.5
0142: ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	5,200	3,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	48.7
9001: ACCIONES CENTRALES	2,694,818	3,444,332	3,169,470	3,040,090	2,856,899	2,856,876	2,834,611	82.9
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	257,782	1,141,401	1,132,919	842,907	795,221	795,221	783,483	69.7

Fuente: Consulta Amigable MEF



Ítem N° 09: Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio de la MPRM –  
RUC: 20182762327

Cantidad de Trabajadores

e-consultaruc.sunat.gob.pe/ci-ti-itmrconstruc/jcr500Alias

**CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE  
20182762327 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ROD DE MENDO**

Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio

La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos periodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.

Periodo	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2020-11	46	2	61
2020-12	45	2	75
2021-01	40	2	22
2021-02	40	2	55
2021-03	40	2	78
2021-04	39	2	63
2021-05	44	2	60
2021-06	43	2	58
2021-07	42	2	37
2021-08	41	2	37
2021-09	40	2	45
2021-10	52	2	4

Volver Imprimir Ingresar Email e-mail

© 1997 - 2021 SUNAT. Derechos Reservados

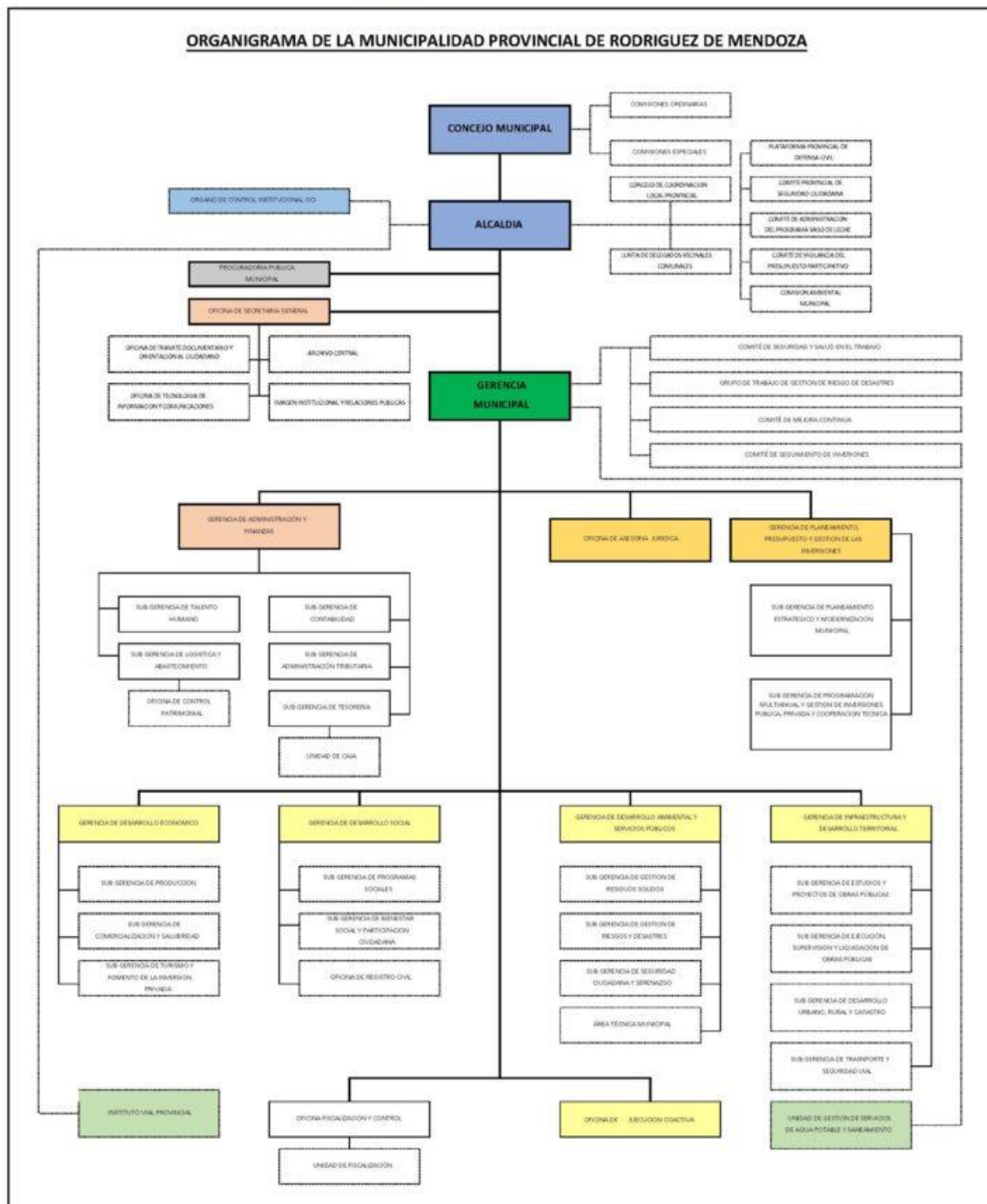
Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

69°F Nublado 11:10 16/12/2021

Fuente: Consulta RUC SUNAT

Ítem N° 10: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza



Fuente y elaboración: Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza

Ítem N° 11: Creador de la Página Web: Desing - NetKhal



Fuente: <https://munirodriguezdemendoza.gob.pe/>



Fuente: <https://web.facebook.com/NetKhal/>

**ANEXO N° 05:**

**INSTRUMENTO N° 02: ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD**

**GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD –  
TRABAJADORES/ EX TRABAJADORES**

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos:
2. Cargo en la Municipalidad:
3. Profesión/Grado Académico:
4. Tiempo de servicio:
5. Modalidad de entrevista:
6. Fecha de la entrevista:

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?
2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?
2. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?
2. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

### **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD – USUARIO FINAL**

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos:
2. Profesión/ Oficio:
3. Modalidad de entrevista:
4. Fecha de la entrevista:

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?
2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

### **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD – EXPERTO**

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos:
2. Profesión/Grado Académico:
3. Tiempo de servicio de la especialidad:
4. Modalidad de entrevista:
5. Fecha de la entrevista:

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Experto

1. ¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Experto

2. ¿Qué opinión tiene en cuanto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Experto

3. ¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Experto

4. ¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?

**ANEXO N° 06:**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

**VALIDADOR 1: MG. RIVERA CASTILLA SAMUEL VLADIMIR**



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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr.  
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

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

El título nombre del proyecto de investigación es: "La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías
- Matriz de categorización.
- Instrumento

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

Atentamente



Mary Asllith Feijoo Silva  
ORCID: [0000-0001-8530-2996](https://orcid.org/0000-0001-8530-2996)



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS

### Categorías:

**Categoría 1: Hardware:** González (2010) menciona que el hardware se configura como una plataforma de manera física, que van dan soporte como infraestructura para los sistemas de la información integrada, dentro de ellos, los componentes vienen siendo, los dispositivos de comunicación, los de almacenamiento secundario, los dispositivos de entrada (que se conocen como input), dispositivos de salida (conocidos como output), así como una unidad central de procesamiento y almacenamiento principal (que es conocido como RAM-ROM)

**Categoría 2: Software:** Sánchez et al. (2007) menciona que el software, se constituye como grupo de instrucciones, conjuntamente con los datos en formato binarios que se almacenan e indican a la computadora qué y cómo debe de programarse para funcionar, en conclusión, el software es quien dirige al hardware.

**Categoría 3: Capacitación al personal:** Sánchez, menciona que ante la nueva coyuntura de la implementación de los servicios Tics en el ámbito público y privado, es necesario la constante capacitación al personal que se encargan de atender las necesidades de los ciudadanos en los asuntos de interés público, aseverando que, es fundamental adquirir conocimientos sobre las Tics ajustados a la nuevas realidades sociales para mejorar el nivel de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios finales (Santisteban, 2019).

**Categoría 4: Inducción al usuario final:** Se comprende del proceso de formación al ciudadano en cuanto al uso de las herramientas de las Tics, así como el nivel de conocimiento para poder acceder a interactuar en plataformas webs y manipular los equipos hardware. Con esta categoría, se pretende identificar el nivel de conocimiento del usuario con respecto al uso de los servicios Tics, para lo cual, con el objetivo de la investigación se ha determinado tres niveles de conocimiento: Básico, intermedio y avanzado. Luna et al. (2008) señalan que es importante

implementar nuevos procedimientos en donde se incluyan el uso de los servicios de las tecnologías de la información y la comunicación, para poder gestionar y atender los asuntos de la gestión pública, con el objetivo que en estos gobiernos internacionales, se puedan atender las problemáticas de tipo social, económico y político de los Estados, así como también, crear una serie de estrategias para que logren un trabajo articulado sin importar las fronteras geográficas y las limitaciones políticas.

**MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

ÁMBITO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEM
Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza (MPRM)	¿Cómo se realiza la implementación de los Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza?	Analizar el proceso de implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza.	OE 01: Describir las características del Hardware	1. Hardware	Equipamiento y materiales de las Tics	1, 2, 9
			OE 02: Describir las características del Software	2. Software	Capacidad de brindar el servicio mediante la plataforma web	3, 4, 10
			OE 03: Explicar el proceso de capacitación al personal	3. Capacitación al personal	Especialización de los funcionarios Nivel de conocimiento para atención al ciudadano con un servicio eficiente	5, 6, 11
			OE 04: Explicar el proceso de Inducción al usuario final	4. Inducción al usuario final	Grado de conocimiento del usuario final	7, 8, 12

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL HARDWARE, SOFTWARE, CAPACITACIÓN AL PERSONAL E INDUCCIÓN AL USUARIO FINAL**

Nº	CATEGORÍAS/ ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Categoría 1: Hardware</b>								
1	Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?	X		X		X		
2	¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
<b>Categoría 2: Software</b>								
3	¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?	X		X		X		
4	¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
<b>Categoría 3: Capacitación al personal</b>								
5	¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?	X		X		X		
<b>Categoría 4: Inducción al usuario final</b>								
7	¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?	X		X		X		
8	¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía	X		X		X		

telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rivera Castilla Samuel Vladimir DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

08 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Samuel V. Rivera Castilla

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL HARDWARE, SOFTWARE, CAPACITACIÓN AL PERSONAL E INDUCCIÓN AL USUARIO FINAL -

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Categoría 1: Hardware</b>							
9	¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?	X		X		X		
	<b>Categoría 2: Software</b>							
10	¿Qué opinión tiene en cuanto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?	X		X		X		
	<b>Categoría 3: Capacitación al personal</b>							
11	¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?	X		X		X		
	<b>Categoría 4: Inducción al usuario final</b>							
12	¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rivera Castilla Samuel Vladimir DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

08 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Samuel V. Rivera Castilla

Firma del Experto Informante.

VALIDADOR N° 02: MG. ÓSCAR NICOLÁS LINARES GARCÍA



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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor **Dr. Oscar Nicolás Linares García**  
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

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

El título nombre del proyecto de investigación es: "La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías
- Matriz de categorización.
- Instrumento

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

Atentamente



Mary Asllith Feijoo Silva  
ORCID: [0000-0001-8530-2996](https://orcid.org/0000-0001-8530-2996)

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS

### Categorías:

**Categoría 1: Hardware:** González (2010) menciona que el hardware se configura como una plataforma de manera física, que van dan soporte como infraestructura para los sistemas de la información integrada, dentro de ellos, los componentes vienen siendo, los dispositivos de comunicación, los de almacenamiento secundario, los dispositivos de entrada (que se conocen como input), dispositivos de salida (conocidos como output), así como una unidad central de procesamiento y almacenamiento principal (que es conocido como RAM-ROM)

**Categoría 2: Software:** Sánchez et al. (2007) menciona que el software, se constituye como grupo de instrucciones, conjuntamente con los datos en formato binarios que se almacenan e indican a la computadora qué y cómo debe de programarse para funcionar, en conclusión, el software es quien dirige al hardware.

**Categoría 3: Capacitación al personal:** Sánchez, menciona que ante la nueva coyuntura de la implementación de los servicios Tics en el ámbito público y privado, es necesario la constante capacitación al personal que se encargan de atender las necesidades de los ciudadanos en los asuntos de interés público, aseverando que, es fundamental adquirir conocimientos sobre las Tics ajustados a la nuevas realidades sociales para mejorar el nivel de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios finales (Santisteban, 2019).

**Categoría 4: Inducción al usuario final:** Se comprende del proceso de formación al ciudadano en cuanto al uso de las herramientas de las Tics, así como el nivel de conocimiento para poder acceder a interactuar en plataformas webs y manipular los equipos hardware. Con esta categoría, se pretende identificar el nivel de conocimiento del usuario con respecto al uso de los servicios Tics, para lo cual, con el objetivo de la investigación se ha determinado tres niveles de conocimiento: Básico, intermedio y avanzado. Luna et al. (2008) señalan que es importante

implementar nuevos procedimientos en donde se incluyan el uso de los servicios de las tecnologías de la información y la comunicación, para poder gestionar y atender los asuntos de la gestión pública, con el objetivo que en estos gobiernos internacionales, se puedan atender las problemáticas de tipo social, económico y político de los Estados, así como también, crear una serie de estrategias para que logren un trabajo articulado sin importar las fronteras geográficas y las limitaciones políticas.



**MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

ÁMBITO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEM
Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza (MPRM)	¿Cómo se realiza la implementación de los Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza?	Analizar el proceso de implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza.	OE 01: Describir las características del Hardware	1. Hardware	Equipamiento y materiales de las Tics	1, 2, 9
			OE 02: Describir las características del Software	2. Software	Capacidad de brindar el servicio mediante la plataforma web	3, 4, 10
			OE 03: Explicar el proceso de capacitación al personal	3. Capacitación al personal	Especialización de los funcionarios Nivel de conocimiento para atención al ciudadano con un servicio eficiente	5, 6, 11
			OE 04: Explicar el proceso de Inducción al usuario final	4. Inducción al usuario final	Grado de conocimiento del usuario final	7, 8, 12

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL HARDWARE, SOFTWARE, CAPACITACIÓN AL PERSONAL E INDUCCIÓN AL USUARIO FINAL**

Nº	CATEGORÍAS/ ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Categoría 1: Hardware</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?	X		X		X		
2	¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
<b>Categoría 2: Software</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?	X		X		X		
4	¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
<b>Categoría 3: Capacitación al personal</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?	X		X		X		
<b>Categoría 4: Inducción al usuario final</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?	X		X		X		
8	¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se evaluó y reúne la validez y suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oscar Nicolás Linares García

DNI: 09838783

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

08 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DÓCENTE  
MAG. OSCAR NICOLÁS LINARES GARCÍA

-----  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL HARDWARE, SOFTWARE, CAPACITACIÓN AL PERSONAL E INDUCCIÓN AL USUARIO FINAL –

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Categoría 1: Hardware</b>							
9	¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?	X		X		X		
	<b>Categoría 2: Software</b>							
10	¿Qué opinión tiene en cuanto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?	X		X		X		
	<b>Categoría 3: Capacitación al personal</b>							
11	¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?	X		X		X		
	<b>Categoría 4: Inducción al usuario final</b>							
12	¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se evaluó y reúne la validez y suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oscar Nicolás Linares García

DNI: 09838783

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DOCENTE  
MAG. OSCAR NICOLÁS LINARES GARCÍA

08 de Noviembre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO N° 07:

### APLICACIÓN, DESARROLLO Y CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD VIRTUAL

Desarrollo de las entrevistas a Trabajadores y ex trabajadores de la Municipalidad:

1. Trabajadores y ex trabajadores de la MPRM: Alcalde, gerentes, sub gerentes y asistentes administrativos.

#### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 01

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Teresita de Jesús López Díaz
2. Cargo en la Municipalidad: Sub Gerente de Gestión de Servicios d Agua Potable y Saneamiento
3. Profesión/Grado Académico: Ingeniera Ambiental
4. Tiempo de servicio: 04 años (trabajadora actual)
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 13 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Considero que es importante porque todo el trámite que hace burocrático al Estado, en este caso a la Municipalidad, se va a ver, más sintetizado, con información más organizada, se va poder atender a los usuarios de una mejor manera, en un tiempo más rápido, el usuario va tener más acceso a la información o va a sentir que se le está atendiendo de manera más rápida y con información que va estar almacenada en un dispositivo, ya que actualmente para ciertos trámites aún se sigue usando los medios físicos, que hacen más engorrosos los trámites.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

A la fecha, motivo de la pandemia, el Covid -19, el año pasado, es que se implementa la mesa de parte virtual para todos los trámites documentarios de la municipalidad, entonces por esa parte, también se vienen trabajando, las órdenes de compra, órdenes de servicios, y también los pedidos y comprobantes de salida, que se manejan a través de un sistema, el sistema como tal, nos permite tener acceso de toda la entidad, y aparte que es posible que otras entidades del Estado, como el Órgano de Control Institucional que son fiscalizadores, puedan tener acceso y ver si la Municipalidad está o no trabajando.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

Lamentablemente, por encontrarnos en San Nicolás, Amazonas, es complicado poder tener acceso las 24 horas del día a internet, ya sea que no tenemos acceso muchas veces, o la velocidad de la red

es muy lenta y no se puede concretar ciertos trámites. Muchas veces se tiene que trabajar con plataformas, como, por ejemplo, de la SUNAT, y cuando el internet está lento y en donde las reuniones tenían que ser virtuales, hemos tenido inconvenientes, no pudiendo asistir a dichas reuniones, por la velocidad del internet o en algunos días no contábamos con el servicio. Eso ha hecho que los usuarios se perjudiquen con los trámites, y por esa razón los usuarios tenían que venir de manera presencial.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

La plataforma ahora está diseñada para trámites simples o básicos, por decirlo así, la plataforma nos permite atender solicitudes, como en el caso de nuestra área (Gestión de Servicios d Agua Potable y Saneamiento), solicitud como instalación o suspensión del servicio, aunque si se han presentado dificultades en cuanto a los pagos, teniendo que hacerlo de forma presencial Área de rentas de la entidad, o se les daba las facilidades de hacer el pago a la cuenta de la entidad.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Por parte de la entidad no hemos recibido ese tipo de capacitaciones. Como formación universitaria, ya conocía las plataformas que se vienen utilizando hoy en día (Zoom, meet, cisco, webex), de manera personal y profesional sí las conocía.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Sólo se recibió una capacitación breve, que fue el año pasado (2020), para el uso de la plataforma, con la que se registraba los trámites documentarios, luego en el 2018 se dio otra capacitación, pero para el uso del sistema donde se registraba los pagos de los usuarios o se emitía los recibos de los usuarios, pero eso ya lo dejaron atrás, ya no funciona.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

En comparación a que antes no contábamos con una plataforma web, para trámite documentario, al menos, yo considero que, si es un avance importante contar con tal dispositivo electrónico o con esa plataforma web con la que contamos, y si se ajusta a la necesidad de los usuarios, para la mayoría de los trámites, en los tipos de trámites que hemos podido atender, son las solicitudes de instalación de los servicios, suspensión de servicios y en la atención de reclamos.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Felizmente, todos los usuarios dejan sus números telefónicos, y cuando no es posible responder vía web, porque se tienen que hacer consultas adicionales a lo que ellos digitan en sus trámites, se les llama y se les atiende. Hasta la fecha no hemos tenido inconveniente con ningún usuario al que hemos atendido vía plataforma web.

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 02

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

### Datos del entrevistado:

1. Nombres y Apellidos: Adriana Nicol Acosta Oliva
2. Cargo en la Municipalidad: Encargado de Medio Ambiente y Servicios Públicos
3. Profesión/Grado Académico: Ingeniera Ambiental (Trabajadora actual)
4. Tiempo de servicio: 05 meses
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 13 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Con un equipo actualizado, así como los diferentes programas y herramientas de seguridad que tengamos, podremos hacer frente, por un lado, a las amenazas más recientes, y por el otro estar protegidos ante posibles vulnerabilidades que expongan estos equipos.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Las nuevas tecnologías aplicadas a las entidades públicas mejoran el proceso de gestión de las actividades a desarrollar. Las TIC deben ser utilizadas como un recurso de apoyo de materias y también para la consecución y progreso de competencias TIC. EL uso de estas no debe ser una acción paralela al proceso de gestión, sino que debe estar incorporada. Las TIC en el desarrollo de actividades de gestión son favorables de múltiples maneras. Ofrecen una base de contenidos y conocimientos muy plural que se ajustan a las demandas, necesidades e intereses de la sociedad. Incluir las TIC en el día a día de las oficinas hace que este entorno coexista con los gustos y aficiones de los trabajadores.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

La velocidad de atención es conforme a lo establecido con la finalidad de responder todas las documentaciones y tramites cargados en dicha plataforma.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Se ajusta de tal manera de que el ciudadano puede acceder sin ningún problema a la plataforma y realizar sus trámites sin ningún problema.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Si se recibió capacitación y charlas informativas brindadas por el área de informática de la municipalidad

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Cada vez que los colaboradores la requieran.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Considero que la plataforma de tramites e la municipalidad es bastante accesible al usuario a fin de que facilite la comunicación

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

La calidad de atención se califica a través del tiempo en el que el usuario se demora en ser atendido.

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 03

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Llisella Santillán López (Ex trabajadora, se retiró hace un mes)
2. Cargo en la Municipalidad: Asistente de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano
3. Profesión/Grado Académico: Arquitecta/ Bachiller
4. Tiempo de servicio: 15 meses
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 15 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Es muy importante y básico, de acuerdo a las funciones que yo desarrollaba, que estaba muy relacionado con tecnología y manejar softwares bastantes pesados o complicados para un hardware básico esto iba a ser casi imposible, tenemos que tener un equipo, una computadora bien equipada, para que se pueda desarrollar estos softwares, de manera rápida y a la vez tener así un trabajo o resultado rápido,

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Durante la pandemia se ha realizado la atención de manera virtual, han creado una plataforma de atención para trámites, pero estos trámites eran los más comunes o básicos, que si sirve de apoyo al

ciudadano, pero que, sin embargo el ciudadano, a pesar de tener una plataforma de ingreso para información o gestionar sus trámites prefiere ir personalmente, ya que la mayoría de usuarios que habían o ingresaban a la municipalidad, son usuarios que no cuentan con la facilidad de tener o acceder a estas tecnologías, o computadoras, celular.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

La red de la plataforma si es rápida, sin embargo, se ha visto que los usuarios, prefieren ir personalmente. Es una plataforma de fácil acceso, de fácil entendimiento, por así decirlo, pero, aun así, los trámites que se han hecho a través de la plataforma eran mínimos, y también hemos observado que los usuarios, las personas, o las empresas que hacían estos trámites, eran personas que, si tenían un acceso, a computadoras, o eran las empresas o consorcios.

La plataforma en sí, si sirve mucho, ayuda bastante, para agilizar los trámites, pero creo que falta, no sé, si explicarla, o concientizar quizás, a las personas para que la usen.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

La plataforma de la web, es súper sencilla, es fácil de manejarla, creo que una persona con conocimientos básicos de un software, o de una plataforma, vía internet, lo puede manejar, pero como lo menciono, tenemos bastantes usuarios, que no tienen acceso a esto, y prefieren siempre hacerlo de manera presencial su atención.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

En mi función era súper sencillo, porque era simplemente (no tenía la atención por la web), recibir el trámite directo, no era algo, que yo tenía que responder, y si ha habido una capacitación, ha sido una capacitación súper rápida, como digo la plataforma es bien sencilla.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

No, no se realizan capacitaciones, la plataforma más que todo, está creada para ingresa trámites, y como la gestionan hay ciertas áreas, en mi función, como lo dije anteriormente, llegaba como el último proceso, llegaba solamente solo para ejecutar la tarea y no para responder a través de la web.

Para realizar un trámite, por más sencillo que sea, pasa por diferentes áreas, tienen un proceso, de acuerdo al trámite que se está haciendo, entonces, hay ciertas áreas que se dedican a trabajar más con la web, o a responder a través de la web, y si el usuario lo desea, porque generalmente se responde de manera física, no por la web, si se hace por manera virtual, respondiendo los correos, que es con lo que más se trabaja.

Cuando se maneja o trabaja, con información de grandes tamaños, donde definitivamente, a veces es mejor trabajarlo de manera virtual, entonces se trabaja por correos, por ejemplo, las empresas que son con quien manejamos más información, también es todo por correos, más no por la por la plataforma web.



Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Me parece que no se ajusta tanto a la realidad, porque a pesar que es una plataforma sencilla, los usuarios no la usan, prefieren ir de manera presencial, o quizás debería ser más sencilla de lo que es.

También es importante mencionar que, en Rodríguez de Mendoza, tenemos una población que el mayor porcentaje es rural, y se sabe que en lugares rurales es muy difícil que manejen o que puedan acceder a una computadora, o a un celular Smartphone, o internet, entonces, siempre tenemos personas que llegan, a la oficina de tramite documentario, les ayudan a escribir, porque no es porque no sepan escribir (aunque si hay un porcentaje que no saben), porque no saben expresar su pedido, solicitud o trámite que quieren hacer. En la mayoría, he visto, que el personal que atiende en trámite documentario (que es la que está capacitada), les ayuda a escribir su trámite, porque no saben que es lo que quieren pedir, o hacia dónde dirigirlo, o incluso que nombre debe tener la solicitud.

Los tipos de trámites que se han podido atender con éxito, más que todo son los trámites de información, donde la gente solo solicita información ejemplo: quieren saber cuáles son los requisitos para su licencia de funcionamiento, licencia de construcción, entonces si piden algo que se les pueda dar a través de un papel, documento o lo que lo puedas decir a través de palabras, esos trámites si son atendido de forma sencilla. También estos trámites son atendidos por la plataforma, porque simplemente, ponen o salen trámites más comunes, y hacen clic y ya están los requisitos o el trámite que quieren hacer. Los más sencillos, han sido los que han sido más atendidos, porque hubo una temporada que todos fuimos a trabajar desde nuestras casas, y todo era atendido de manera virtual, pero, aun así, teniendo la página, siempre llamaban por teléfono.

Nota: en esta pregunta me refirió entrevistar a la encargada de trámite documentario quien atendía o asesoraba mediante llamada telefónica.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Los trámites que no son atendidos por la plataforma web, se terminan atendiendo de manera física, como digo, hay áreas, por ejemplo, trámite documentario, alcaldía, gerencias, que son áreas por donde más pasan los trámites y los documentos, ellos si tienen bastante soporte técnico, hay una persona que siempre está viendo la plataforma (no recuerdo el nombre del área, servicio técnico, pero es la misma persona que ha creado la plataforma), y siempre nos está orientado y si algo no sabemos le preguntamos a esa persona.

La capacidad de atención, me parece que es lenta, bastante lenta, pero se debe a la misma burocracia que hay, pasa por muchas áreas, es bastante papeleo, y si no sería papeleo, porque netamente es papeleo, no lo sistematizan, creo yo, que, si sería a través del sistema, la capacidad de atención, demoraría más o igual, porque, por ejemplo, en la municipalidad de Chachapoyas, si está todo sistematizado y demora aún más.

Algo que debería implementar, más que tener una plataforma web, es quizás, ahí en trámite documentario, tener una persona capacitada (porque tiene que saber de todas las áreas), también que haya una computadora, donde puedan gestionar desde allí, y no necesariamente que el usuario pase por las oficinas, porque en otras municipalidades no pasa eso, por ejemplo, en mi área, cualquier pregunta por más sencilla que sea, si o si llegaban a la oficina, entonces no debería ser así, en trámite documentario, deben estar bien capacitados y pregunta que sea las puedan responder y también que las puedan ayudar a gestionar, y si en caso, ya no lo saben, recién que se comuniquen con la oficina y ahí atenderlos, pero así, por celular, no de manera presencial, a excepto que ya sea algo realmente emergencia o importante, porque si he visto que en la municipalidad todos ingresan a las oficinas y en otros lugares no es así.

También lo que he visto que si bien se ha implementado la plataforma para ingresa los trámites, igual el trámite sea físico o virtual, tenemos un tiempo de plazo para responderlo, y se ha dado más importancia a los trámites en físico.

#### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 04

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Kristell Alondra Villa Torres
2. Cargo en la Municipalidad: Ex Gerente de Desarrollo Económico (periodo 2019- 2021)
3. Profesión/Grado Académico: Bachiller en Derecho
4. Tiempo de servicio: 3 meses Gerente de Desarrollo Económico y 1 año y 3 meses Secretaria General
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 17 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Es importante, concretamente en la municipalidad provincial para desarrollar dos ámbitos, el primero se refiere a la gestión de los procesos administrativos, tanto en la áreas económicas financieras así como los órganos en línea, los que brindan los servicios hacia los usuarios y en el segundo ámbito, para la implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública, que implica un acceso hacia la información, un cogobierno, una gestión transparente, eficiencia en la prestación de los servicios públicos y también inmediatez, accesibilidad en cuanto a los procedimientos administrativos, requeridos por los usuarios, ya sea de registro civil, licencias, autorizaciones.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

En Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza se ha implementado las Tics a nivel muy incipiente, más que todo orientado a los softwares que provienen del Gobierno Central, bueno ahora son imposiciones de la Secretaria del Gobierno Digital, el e-government, es un esfuerzo de la PCM, que se ha intentado efectivizar en los gobiernos locales, pero se ha llegado a la municipalidad provincial, al uso del SIGA, en el Sistema de Abastecimiento Logística, el uso del SIAF, que es lo básico que se ha utilizado hace bastante tiempo, eso en cuanto al proceso para la adquisición de bienes y servicios.

Con respecto a los usuarios se implementó, una mesa de partes virtual, que estuvo funcionando cuando las gerencias respondían a los plazos establecidos en el TUPA y cuando hubo la voluntad de los gerentes básicamente, luego se abandonó un poco quizá por falta de coordinación y del mismo interés por parte de la Gerencia Municipal, por lo tanto, actualmente un documento que los usuarios envían por mesa de partes probablemente no será respondido, va ser derivado, pero cuando haga la consulta no va a encontrar una respuesta.

Y otra plataforma que se implementó adicionalmente, es de la página web institucional, en soporte básico de WordPres, que bueno ahora es está respondiendo, tiene ciertas características que le permiten guiar al usuario hacia la información que necesita, continua alimentándose de información, pero no se ha hecho un estudio sobre la eficacia y tampoco se ha hecho un lanzamiento de la página, no se ha hecho los tutoriales para que los usuarios puedan acceder de manera directa a la información que están requiriendo, así que entonces, eso está también, en un nivel muy básico todavía.

Se implementó un canal en YouTube, donde la intención en primer lugar era atraer a la audiencia más joven con respecto a contenidos académicos, se gestionó una academia virtual de verano, que luego, por razones de la pandemia se tuvo que suspender, entonces desde ese momento tampoco está utilizando la plataforma de YouTube para informar.

Con respecto a Transparencia, si se llegó a implementar el portal de transparencia, se realizó el procedimiento ante la PCM, y puedan estar entrelazados y los usuarios puedan verificar las normas que se han publicado en el portal de Transparencia y tampoco se le ha dado publicidad, esa es otra desventaja, entonces la gente no conoce donde buscar las ordenanzas y no sabe navegar todavía por ese medio.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

La velocidad de las plataformas, depende del internet y también depende de lo moderno que sea la máquina que tiene y el hardware que tenga cada área, y bueno hay personal que, si cuenta con computadoras y CPUs nuevos y hay otro personal que todavía está con una tecnología un tanto desfasada, entonces en eso radica las diferencia. Y se ha contratado un internet para municipalidad que tiene algunos días con bajas, con deficiencia, no es constante.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Bueno, la plataforma web, entendido como la página institucional, tiene una estructura básica en relación con las de otras municipalidades. Tiene una parte de información sobre la estructura orgánica de la municipalidad, los funcionarios, sus principales competencias, una parte histórica y una parte dirigida a los turistas, sean locales o foráneos, para identificar cual es la conformación geográfica de la provincia, cuales son los atractivos más reconocidos de acuerdo a Plan Estratégico de Turismo que desarrollo el Gobierno Regional en función a una consultoría en el año 2019. Entonces la información turística contenida ahí es información que está en el PERTUR, es lo más atractivo que se puede visualizar en la página institucional.

Al respecto los servicios, había un enlace a la mesa de partes virtual e información también sobre los números de cuenta de la municipalidad para poder cancelar los derechos de trámite. Por el momento es todo en cuanto cuenta, no hay más.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

No, no se dio ninguna capacitación, porque las plataformas continúan desarrollándose, no sé ha entendido que estén a un 100%, incluso la mesa de partes virtual, de vez en cuando, tenía alguna falencia, remitía de manera errónea los anexos de los documentos, entonces consideraron que no se

podía todavía realizar ningún lanzamiento para los usuarios o una capacitación y con el tiempo de de lado y dejó de ser un objetivo.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Actualmente no se están llevando a cabo capacitaciones, por parte del área de Recursos Humanos o Talento Humano, que se llama ahora en la municipalidad provincial.

Las capacitaciones con respecto a los softwares que se utiliza, para los sistemas de abastecimiento, son realizadas por el Ministerio de Economía, por entidades del Gobierno central.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Los trámites que se han atendido, cuando se comenzó a utilizar la plataforma, fueron básicamente de reclamos, solicitudes de apoyo, de algunas organizaciones comunales y también de instituciones de coordinación con las que trabaja la municipalidad, llámese Gobierno Regional o también los Ministerios, eso son los documentos que se han atendido.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Los trámites que no se han atendido, se ha debido a problemas del soporte técnico, en un par de ocasiones se han perdido en la plataforma, los anexos de solicitudes, de documentos, sin embargo, se comunicó eso, en su momento al usuario y se corrigió y fue atendido. Los siguientes trámites que no se atendieron, fue simplemente porque las áreas dejaron de revisar sus plataformas y se dejó de controlar, desde la Gerencia la Alcaldía, del Consejo y en general, ya no hubo ningún interés en que se continúe utilizando.

En cuanto a la atención telefónica, no tenemos en la municipalidad provincial un teléfono fijo al cual llamar, se ha adquirido tres equipos celulares, para el área de Alcaldía, para el área de Gerencia Municipal y para Seguridad Ciudadana; los números se han publicado en la página institucional, por ello. son pocas usuarios o administrados que llaman a ese número, porque tampoco tienen conocimiento de la existencia de la página institucional

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 05

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

### Datos del entrevistado:

1. Nombres y Apellidos: Helder Rodríguez Zelada
2. Cargo en la Municipalidad: Alcalde Provincial de la MPRM (Actual Alcalde)
3. Profesión/Grado Académico: Médico Cirujano
4. Tiempo de servicio: 03 años
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 16 de noviembre de 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Es la forma de evitar problemas de funcionamiento de aplicaciones y programas ya que estos se actualizan y requieren mayor capacidad de hardware recibiendo información a través de diferentes componentes y el software lo procesa.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Hemos implementado el 70 a 80% adquiriendo nuevos equipos para las áreas requeridas y para el data center, instalamos software del estado en el servidor para las áreas de contabilidad, logística y presupuesto, e implementando la mesa de partes virtual para los ciudadanos y personal interno, implementamos plataforma web del gobierno digital (gob.pe) actualizado periódicamente y la utilización de formularios de facilita Perú, implementamos sistema de trámite de licencias de conducir, por ultimo estamos implementando un sistema para controlar los pagos para el área de administración tributaria y finanzas.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

Actualizamos la red en hardware y software al 80% para estar mejor interconectados entre usuarios internos de la MPRM y creamos la plataforma virtual amigable y a medida para tramite documentarios internos externos para ciudadanos.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Se ajusta a la realidad porque es amigable y permite acceder a información institucional y orientación de trámites y servicios, de manera sencilla usando pocas imágenes para que el contenido cargue rápido en zonas que no tienen buena conectividad a Internet.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Recibimos capacitaciones virtuales de parte del PCM-Secretaría de Gobierno Digital e implementándolo en la MPRM aparte están grabadas y es posible encontrarlos en YouTube en su canal.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Existen capacitaciones constantes a cerca del funcionamiento de la plataforma web por parte de la PCM-Secretaría de Gobierno Digital y cuanto existe una actualización los coordinadores nos comunican a través de correo o WhatsApp para capacitaciones vía zoom.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Se ajusta a la realidad de los usuarios por que la plataforma es ágil e intuitiva y hemos atendido tramites en todas las áreas de la MPRM como tramites de solicitudes para eventos, requerimientos de apoyos sociales, solicitudes de construcción y otros.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Las diferentes municipalidades tenemos un coordinador con quien tenemos comunicación directa vía WhatsApp y llamadas telefónicas, la capacidad de atención es rápida y buena.

#### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 06

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Erika López Portocarrero
2. Cargo en la Municipalidad: Gerente de Administración Tributaria
3. Profesión/Grado Académico: Licenciada en Administración
4. Tiempo de servicio: 03 años
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 16 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Hardware  
Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

La importancia de contar con un hardware, bueno eso es muy importante, te comento nosotros en la municipalidad lamentablemente, no hemos contado con un sistema tributario de recaudación, entonces hemos tenido varios inconvenientes, hemos presentado un montón de informes y oficios, solicitando a gerencia, que no se instale un programa para poder este trabajar con ello, para que podamos trabajar más fácil, para que no sea tan tedioso la búsqueda de la información, porque nosotros, por ejemplo, cuando teníamos que hacer algún cobro por el tema del impuesto predial, teníamos que ir este a carpetas física y la recomendación siempre era que, cuánto nos agilizaría ese procesos, si tuviéramos esas carpetas no física sino virtuales.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Cuando to entré a trabajar en la municipalidad, no contábamos con ningún sistema, ni software, ni nada, que agilicen los trámites en el área, es más ninguna área cuenta con ningún sistema, a excepción de tesorería y de presupuesto ,que ellos cuentan con un sistema SIAF, pero las demás áreas, no contábamos y mi área que requería de tener un sistema para la actualización de la información, entonces nosotros cuando les presentamos propuestas para que implementen un sistema de una empresa privada, estuvieron en desacuerdo, porque decían que era demasiada inversión. Claro que yo lo sustenté que al final esa inversión se iba a recuperar en menos de un año, porque ya íbamos a tener actualizado para hacer los cobros respectivos; pero igual no lo tomaron en cuenta o mejor dicho no estuvieron de acuerdo. Entonces yo me comuniqué en Lima con el Ministerio de Economía y Finanzas, y les pregunté si es que existe algún sistema, así como existe el sistema SIAF, si existía algún sistema gratuito que ellos brinden a las municipalidades para poder trabajar entonces me habló que sí, que hay un sistema de recaudación municipal, pero ellos para que realizan instalación, requería que nosotros como entidad, presentemos algunos requisitos. que eran por ejemplo, tener el padrón actualizado de contribuyentes del distrito de San Nicolás y tener un plano catastral, entonces nosotros ahora estamos en eso, en ese proceso de implementar este sistema en la municipalidad.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

Se implementó el sistema virtual en la municipalidad, que es básicamente para el trámite documentario, eso ayudado muchísimo porque antes todos los oficios o documentos tenían que ser ingresados directamente por mesa de partes, osea en sí o por el correo electrónico de la municipalidad, pero ahorita también, por ejemplo, tanto entidades públicas como privadas y personas naturales y jurídicas que quieran hacer alguna cosa o que quieran presentar algún documento o algún reclamo o algunas información, también lo pueden hacer ahora a través del sistema que es este trámite de documentario virtual.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Bueno, ese sistema con el que cuenta la municipalidad, ha ayudado un montón, a agilizar por ejemplo los trámites de los documentos entonces yo creo que ahorita ese es el sistema si está funcionando para bien de la municipalidad. Eso quiere decir la importancia que es contar con un sistema o con un software de una entidad pública o privada.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Claro, cuando implementaron ese sistema de trámite documentario, todas las áreas fuimos capacitados, porque no solo iba a ser de trámite comentario externo, sino también internamente, si van a utilizar esa plataforma, para, por ejemplo, si de una oficina o de un área a otra área, quisiéramos pasarnos algún tipo de información o algún oficio o alguna carta lo podíamos hacer directamente por la plataforma de trámite documentario virtual, entonces todos fuimos capacitados.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

En cuanto a la frecuencia que nos capacitan, decirte que solamente nos capacitarán cuándo instalaron el sistema y hasta la fecha ya no nos han vuelto a capacitar.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Si, definitivamente, según tu pregunta, si considero que la plataforma web se ajusta a las necesidades y a la realidad del usuario, como te digo, definitivamente ha ayudado a agilizar los trámites, las solicitudes, los oficios, definitivamente ha ayudado un montón, ya que por ejemplo antes, si de la municipalidad de Limabamba, quería presentar a la MPRM un oficio o una carta, tenía que venir y directamente, presentarlo a través de mesa de partes y ahora por ejemplo, simplemente lo pueden presentar a través de la mesa virtual, en tiempo récord o sea llega la llega el documento al área correspondiente y automáticamente uno lo está leyendo el informe o el oficio que le están enviando.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Lo que pasa, por ejemplo, con respecto a los trámites que no fueron atendidos, nosotros tenemos, por ejemplo, si hoy día ingreso el documento y por A o B, las áreas, no entraron al área virtual, no revisaron, ese documento se va a mantener en blanco, pasado un día, ese documento blanco pasa a verde, eso significa que ya pasó un día, y cuando ya pasa a rojo, eso quiere decir que efectivamente ya hay 2 días de no haber Sido atendido el documento, entonces ya es como que te mandan alerta. Hay muchas veces que la gente todavía no está familiarizada con este sistema, entonces a veces envíame la solicitud más no adjunta el informe o el archivo, solamente ponen el asunto, entonces cuando eso sucede, automáticamente nosotros es cómo que lo volvemos a derivar a la persona que nos envió el informe, comentado el motivo, por ejemplo, documento no adjuntado o le falta información, para que ellos puedan subsanar y volver enviar y ya subsanado

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 07

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Hugo Roiser Vargas Portocarro
2. Cargo en la Municipalidad: Gerente de Desarrollo Económico (Ex trabajador)
3. Profesión/Grado Académico: Ingeniero Agroindustrial
4. Tiempo de servicio: 06 meses (Periodo: de enero a junio 2020)
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 17 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Hardware  
Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:



Muy importante para la eficiencia de la atención al público.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Considero que le falta implementar y evitar el papeleo engorroso e innecesario

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

Aceptable, pero en el tiempo que laboré, se congestionaba, porque no había muchas máquinas y el servidor no era eficiente.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

En el tiempo que laboré, considero que no estaba acorde a las necesidades del usuario

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

No, durante el periodo que laboré, los trámites se realizaban de manera presencial y con documentos en físico.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

En el tiempo que laboré, ninguna

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

No

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

En el tiempo que laboré, no existía un sistema para trámites de documentos, y la página era solo de presentación de noticias y no lo actualizaban constantemente.

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 08

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

### Datos del entrevistado:

1. Nombres y Apellidos: Erick Balcazar Grández
2. Cargo en la Municipalidad: Gerente General de Medio Ambiente y Servicios Públicos
3. Profesión/Grado Académico: Ingeniero Ambiental
4. Tiempo de servicio: 3 años
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 19 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Consiste en que nos ayuda a las herramientas de comunicación que podamos tener entre áreas, así también como municipalidad y usuario.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Como se ha podido ver, en la actualidad estamos viviendo una emergencia sanitaria, causa por el Covid-19, por ello muchas de nuestras herramientas ahora, para atender al público usuario son de manera digital y virtual, lo que nos ha generado cierta celeridad en la respuesta que tengamos hacia el público usuario.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta:

Actualmente, se vienen instalando la fibra óptica que es en nuestra provincia, pero tenemos actualmente dificultades con la red, ya que muchas veces, por los mismos factores climatológicos y como lo mencioné anteriormente, por temas de instalación se viene cayendo esta red, por lo que no es muy efectiva, o digamos en un 100% asertiva a donde queremos llegar.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Como lo mencioné, relativamente este es un sistema nuevo que se viene implementando, también como les comenté el tema de la red, que ahora venimos usando, no es eficiente en un 100%, por lo que yo consideraría que actualmente estamos en un 70 a 80% a donde queremos llegar.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Si, hemos venido llevando charlas, por parte del personal de sistemas de la municipalidad periódicamente.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Se viene realizando de manera mensual, y en caso haya alguna actualización, avance o modificación de esta plataforma, se nos viene informando y capacitando conforme a ello.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Actualmente contamos con una casilla virtual de la municipalidad provincial, en donde se pueden tramitar desde cartas hasta oficios, se nos hace llegar esta información, la cual es recepcionada por una gerencia general, luego de eso, derivada a dichas áreas para que sean atendidas, conforme a lo solicitado.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Si, en caso que la solicitud no esté clara o no se haya enfocado bien, nosotros siempre, en la plataforma web te pide un número telefónico para tener contacto directo con dicho usuario, una vez que quizás no se logra atender esta emergencia o esta problemática, o esta solicitud, nos comunicamos vía telefónica para poder conversar con ellos y atender personalmente la inquietud o solicitud que ellos desean realizar.

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 09

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Jhoselin Paola Góngor Chingay
2. Cargo en la Municipalidad: Secretaria de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones (ex trabajadora)
3. Profesión/Grado Académico: Administración y Gestión de empresas
4. Tiempo de servicio: 04 meses (Periodo del 2020 al 2021)
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 20 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Con un equipo actualizado, así como los diferentes programas y herramientas de seguridad que tengamos, podremos hacer frente, por un lado, a las amenazas más recientes, y por el otro estar protegidos ante posibles vulnerabilidades que expongan estos equipos.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Cuentan con medidas no tan seguras, así como programas desactualizados y herramientas de seguridad no son tan buenas que digamos ya que el funcionamiento del sistema operativo es lento.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta

Una medida sumamente pésima, dado que los softwares son antiguos, lo que ocasiona que las ventanas tengan una forma lenta de carga.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Se ajusta adecuadamente a las necesidades del usuario, ya que atiende con la información requerida pero de todas maneras falta mejorar e implementar

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

No, en realidad no recibí capacitación alguna, solo indicaciones del que fue mi jefe en ese entonces

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

En el tiempo que yo estuve no hubo ninguna.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Creo que, si se ajusta, sin embargo, al yo estar en otra área, no precisamente de trámites documentarios, no podría responder que trámites con exactitud han podido ser atendido con éxito, pero creo que si les fue bien.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Como te comento, al no estar directamente en dicha área, no sabría responderte, y tampoco tenía conocimiento de cómo se atendían esos trámites.

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 10

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

### Datos del entrevistado:

1. Nombres y Apellidos: Michel Ricardo Feijoo Aguilar
2. Cargo en la Municipalidad: Responsable de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones
3. Profesión/Grado Académico: Ingeniero Industrial
4. Tiempo de servicio: 06 meses (Periodo: 2020)
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 15 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

En la MRM cuentan con computadoras que ciertamente, tienen la capacidad para hacer todos los documentos que se requieran y otras computadoras especializadas para diseño, que son para el área de ingeniería.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Considero que, con la página web, ya es un gran avance, así es posible informarnos y también es posible tramitar nuestras solicitudes, ya es un gran avance.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta

Considero que está muy bien, actualmente la he probado y considero que no está pesado, que, si está bien, el servicio por ejemplo tenemos la red bitel y funciona bien para muchas cosas.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Si creo que se ajusta a la realidad, de lo que ofrece o lo que tiene una municipalidad.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Asumir funciones. ¿Si he recibido capacitación? Bueno durante el periodo que laboré, en la municipalidad, en realidad, no contaba con un protocolo de capacitación a nuevos empleados, así

que, si uno quería aprender algo de la municipalidad, tenía que hacerlo por su cuenta propia, entonces esa es la respuesta, no había servicio de capacitación.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Con respecto a con qué frecuencia se realizan las capacitaciones, buen durante el periodo que laboré en la MPRM, no era frecuente, no había un plan de capacitación, no se capacitaba al personal en Tics o temas relacionados a tecnología, en ese aspecto había un gran vacío. En caso de que existiese o hubiese existido, desde mi experiencia, no ha existido un programa de capacitación. Sin embargo, asumo que, el nuevo personal que están trabajando en esa área de la municipalidad estarán siendo capacitados o tendrán su plan de capacitación.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Yo creo que, si se ajusta y que se puede hacer mejor, pero si ajusta a la realidad actual de la provincia.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Considero que esta página web si está bien elaborada, y puedo visualizar, que en la misma página te permite hacer la consulta mediante tu DNI para recibir asesoría y es un gran avance.

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 11

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Lenin Vargas Valdivia
2. Cargo en la Municipalidad: Responsable de la Oficina TICS
3. Profesión/Grado Académico: Técnico en Computación e Informática.
4. Tiempo de servicio: 12 meses (01 año)
5. Modalidad de entrevista: virtual
6. Fecha de la entrevista: 23 de noviembre del 2021
7. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?

Respuesta:

Los continuos cambios de tecnología muchas veces requieren de la necesidad de actualizar nuestro hardware para correcciones de errores, mejorar nuestra seguridad y con mejores funcionalidades y así mantener una plataforma tecnológica actualizada en un nivel aceptable de productividad.

2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?

Respuesta:

Implementamos software de procesos de gestión para las diferentes áreas lo cual permite una mayor capacidad de procesos administrativos y facilitar al ciudadano a gestionar sus trámites eficazmente y también implementando las redes sociales y páginas web y sistema de tramites el cual permiten a una empresa o ciudadano tener información relevante y disponible desde cualquier lugar o momento en que se necesite, siendo elementos claves para hacer que el trabajo sea más productivo, simplificando.

Los quipos de TICs fueron actualizados entre el 2020 y 2021 con mejores características y funcionalidades para atender a los usuarios y plataformas web, tenemos algunas áreas que todavía están para actualizar

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

3. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?

Respuesta

El año pasado modificamos la red con equipamiento de hardware y software en la medida que resultan ser un elemento estratégico para el crecimiento y transformación digital de la municipalidad y así estar interconectados con el usuario externo e interno.

4. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

Contamos con una plataforma web diseñada por el estado (Gobierno Digital) es rápida no cuenta con muchas imágenes para así funcione correctamente la información necesaria para los ciudadanos que no cuenten con mucha velocidad de internet

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Personal de la MPRM

5. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?

Respuesta:

Recibimos una inducción del uso correcto de las plataformas que cuenta la municipalidad, instalada por el gobierno digital en colaboración con los coordinadores regionales.

6. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?

Respuesta:

Continuamente tenemos reuniones con el Gobierno digital a través de sus coordinadores regionales para así capacitarnos y mantenernos actualizados en los cambios que realicen en las diferentes plataformas.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

7. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Tenemos un servicio amigable rápida y se ajusta a las necesidades de los usuarios, estamos en continuo cambio para así mejorar la atención al cliente, hemos atendido muchos trámites en las plataformas web con las áreas involucradas de la municipalidad, el usuario puede hacer su seguimiento de su trámite presencial o virtualmente.

8. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

La mayor parte de los tramites son resueltos, si existen tramites no atendidos el usuario se comunica con la municipalidad y le brindamos ayuda en el transcurso de día y si es error del sistema contamos con el coordinador regional para que solucionen los inconvenientes.

## 2. Desarrollo de las Entrevistas a los Usuario finales (ciudadanos)

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 01

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Rider Alexis Lopez Alegría
2. Profesión/ Oficio: Mecánico
3. Modalidad de entrevista: virtual
4. Fecha de la entrevista: 13 noviembre del 2021
5. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Básico

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Considero que, si se ajusta a la realidad, por ejemplo, en mi caso, realicé un trámite de licencia de conducir, por lo mismo que trabajo en mecánica y necesito transportarme y pues fue algo muy fácil, me pidieron mis datos personales, tanto mi DNI, mi teléfono mi correo electrónico e hice mi trámite para mí licencia de conducir.

Y lo que los recomendaría sería que podrían informar un poco antes, como una información del trámite que van a hacer, para que la gente no se pueda errar, es la única observación que tuviera por parte mía hacia la web.

2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:



Considero que sí, que los trámites si han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, pues yo lo hice de manera muy fácil, entre a la página web e hice mi trámite de solicitud de licencia de conducir con éxito.

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 02

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

6. Nombres y Apellidos: Rebeca Ortiz Valqui
7. Profesión/ Oficio: Ama de casa – estudios truncos en administración
8. Modalidad de entrevista: virtual
9. Fecha de la entrevista: 13 noviembre del 2021
10. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Intermedio

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

Considero que, de algún modo si se ajusta a la realidad para algunas personas, he revisado la página, pero para los servicios que necesité, he preferido ir a la misma municipalidad y por eso puedo decir que para el trámite que necesité no se atendió con éxito.

2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

No he tenido la oportunidad de recibir atención o apoyo vía consultas, pero si he llamado para preguntar por licencias de funcionamiento para poner un puesto de comida en el mercado, pero finalmente no me dieron toda la información necesaria, y como te comento he tenido que acudir a la misma municipalidad para que me orienten.

Bueno, creo que evaluó la capacidad de atención regular, dado que considero que si tienen una plataforma o servicios que sirven atender la necesidad de los ciudadanos, deben mejorar la comunicación, para recibir una información completa.

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 03

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

1. Nombres y Apellidos: Allison Zamora Fernandez
2. Profesión/ Oficio: Administradora de Empresas/ Comerciante
3. Modalidad de entrevista: virtual
4. Fecha de la entrevista: 19 noviembre del 2021
5. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Inducción al usuario final  
Población/ Muestra: Usuario de la MPRM

1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?

Respuesta:

La plataforma web de la Municipalidad Rodríguez de Mendoza, no se ajusta a la realidad para atender, ya que en el tiempo de la pandemia se ha visto que, muchas personas no pueden venir a atenderse presencial, entonces no ha habido una adecuada atención en el tema de atender por web y hacer trámites; por ejemplo, de sus pagos de sus impuestos, todos tenía que ser de una manera presencial, entonces no sé lo dio la facilidad al usuario.

Entonces no se lo dio facilidad a los usuarios para hacer sus trámites en línea, como hacer sus pagos en línea, es por ello que la plataforma web no se ajustaba a las necesidades y no ha cubierto la realidad de los usuarios.

Además, mencionar no fuimos capacitados, solamente nos dijeron que, a partir de tal fecha, vamos a atender a algunos usuarios por la plataforma, pero no nos brindaron ningún curso, no vino algún especialista para que nos indique cómo usar la plataforma. Las capacitaciones bueno aquí generalmente no se dan y ocurren una vez al año.

2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?

Respuesta:

Sobre si han sido atendidos los usuarios correctamente y satisfactoriamente vía la web, creo que no, ya que se ha visto que siguen haciendo sus trámites presencial, por lo cual este la plataforma no ha ayudado a disminuir, no ha ayudado a que las personas a través de sus casas, a través de su móvil o una computadora, puedan facilitar de ciertos trámites, al contrario, las personas han seguido viniendo a la municipalidad para atender sus pagos, la deudas que tiene por los arbitrios, quejas, solicitudes, licencias, entre otros.

En cuanto a la capacidad de atención, la red que maneja la municipalidad es totalmente deficiente, por la cantidad de equipos y usuarios que trabajan, que hace que el mismo sistema se ponga lento y no nos permite atender de manera rápida a los pobladores.

3. Desarrollo de las entrevistas a los Expertos (ex trabajadores de la MPRM)

### ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 01

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

**Datos del entrevistado:**

6. Nombres y Apellidos: Mariano Feijoo Silva
7. Profesión/Grado Académico: Lic. Ciencias de la Comunicación
8. Tiempo de servicio de la especialidad: 04 meses - Ex Jefe del área de imagen Institucional de la MPRM
9. Modalidad de entrevista: Virtual
10. Fecha de la entrevista: 13 de noviembre del 2021
11. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Experto

1. ¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?

Respuesta:

Se han implementado a cierta medida computadoras, con el servicio de red en absolutamente en todas las áreas, las cuales están conectadas tanto en la parte del primer piso y segundo piso y entonces van conectados a una red local, que permite trabajar más rápida mente con los usuarios.

Respecto a otros Tics, podríamos decir que de la implementación se han aplicado programas, que les permita a la Municipalidad, tener el control de los registros, tanto de lo que es almacén, registro de pagos, SIAN, el SIAF y estos son controlados por usuarios externos.

Generalmente en lo que es otras Tics, como redes sociales se han implementado un fan Page, que si cumple su función, de comunicar a las demás personas a través de su página Facebook y con respecto a la página web, en el periodo que laboré, no se ha implementado, pero sí de dio el paso de que la municipalidad, iba a tener su servidor propio, pero no logró, (bueno tienen sus servidores propios), pero no se almacenan ahí las página web, y lo que tengo entendido es que en el tiempo que yo estaba, tenían una web site, pero cumplía una función más que como WordPress, tener contenidos generalmente una vez al mes, cumplía su objetivo a un rango básico. Respecto a otros Tics, que se han implementado en la municipalidad, podríamos decir que son las impresoras ya de mayor calidad, los servicios de impresión a un nivel estándar, cámaras web, entre otras cosas.

Categoría a analizar: Software

Población/ Muestra: Experto

2. ¿Qué opinión tiene en cuánto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?

Respuesta:

La MPRM con un mejor equipo, podría lograr digamos una mejor interfaz de usuario en la web, que bien lo he revisado y está muy buena, pero necesita darle mayor calidad al servicio y la MPRM, en ese aspecto, puede trabajar un poco mejor, han hecho un muy buen trabajo, solamente que necesita implementar nuevas formas que se logran otras municipalidades, pero por ejemplo, para el público que tiene Rodríguez de Mendoza, no es que todos trabajen directamente con un portal web, es más, es muy probable, que muchas personas, prefieran ir a ventanilla, a hacer en mesa de partes el trámite, tener un informe físico, o sea papel y luego darle trámite a algo físico y así estamos acostumbrados, ahora llegar al tema digital sería la forma de adecuarse a los nuevos tiempos y creo, que sí es posible, si se logra implementar un equipo, que trabaje constantemente en eso y que de las soluciones a largo plazo en una próxima gestión y eso se puede lograr definitivamente, va por buen camino la municipalidad y posiblemente se implemente nuevas Tics en el transcurso del tiempo.

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Experto

3. ¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?

Respuesta:

Acabo de entrar a la página web de MPRM y me parece todo está funcionando perfectamente, están logrando con este canal, llevar la información sumamente eficaz, porque veo que está muy bien organizado y tienen un trabajo muy bueno en fotografía, en lo que es organización, en lo que es línea gráfica, lo que es información de primera mano y creo que está dentro de un servicio, que está funcionando perfectamente.

Ve que la empresa "Desing" es la que ha logrado poner esta plataforma, ya sea un servidor local o servidor de pago y creo que lo han hecho muy bien, es una municipalidad ha invertido en su página web y lo está logrando de una forma muy eficiente y veo acá por ejemplo, que tiene acceso a los principales organizaciones gubernamentales, tiene los números, que son por ejemplo, trámites y Servicios, Seguridad Ciudadana, Gerencia Municipal, Alcaldía, y bueno tenemos un trabajo muy bueno de diseño, yo diría muy aceptable, hasta llegar a excelente en cuanto a la página web, solo necesitaría verse el índice de participación ciudadana por esta web, o cuantas personas han logrado participar con esta web, o a qué les ha sido útil esta web, es más se podría decir que con un contador de visitas, se necesita saber cuántas personas han ingresado a esta web, y a las cuáles se les podría hacer una pequeña encuesta y saber que tan satisfechas están con la información que han recaudado.

En términos generales me parece que es una muy buena web, tiene los servicios municipales, vamos a ver los formularios, por ejemplo, a ver qué tal está esta web. Tiene su menú, donde dice: "Desarrollo Sostenible, Servicios, Trámites", es una parte muy importante, en la cual yo me refería anteriormente, tiene el TUPA, FUT, mesa de Partes, que son muy importantes, digamos que es una excelente página. Bueno en esta parte no habla de los archivos o eventos que queremos conseguir, tiene otros links, considero un muy buen trabajo como página web, por eso la persona que ha logrado esto ha hecho este trabajo, ha hecho un trabajo eficiente.

Si revisamos el organigrama Institucional, nos brida un PDF, que nos muestra cómo está la alcaldía actualmente, con la Gerencia Municipal, etc., etc.; bueno este es un muy buen trabajo, está muy bien organizado, y en eventos han puesto un buscador de eventos.

Categoría a analizar: Capacitación al personal  
Población/ Muestra: Experto

4. ¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?

Respuesta:

Bueno en conclusión, la MPRM, tiene una área bien actualizada, en la que es la web, tiene un servicio local de red excelente, que trabaja a través de todas las áreas, solo que deberían darse mayor capacitación para que los usuarios, puedan trabajar en red, transferir archivos o un base de datos más coordinada, para que la mayoría de personas que necesitan está información, puedan estar al tanto, me refiero a muchos archivos que a veces, son de gestión pública, así como el portal que hay en el Perú, para poder acceder a la mayoría de documentación que se hace, pero en este caso me refiero en la documentación local y que bueno sería si se haría a nivel distrital, lamentablemente esto queda en las arcas de la municipalidad en los archivos municipales, que no se levantan, como archivos digitales, si de lograría eso sería un gestión mucho mejor, se puede hacer con un equipo de trabajo y por otro lado las áreas deficientes son la conexión entre áreas locales e interdistritales que generalmente para acceder a un archivo o se hace por medio impreso o se hace por la web o el Gmail, que es de uso público, y que no se hace generalmente con "Dominios propios", por ejemplo: municipalidad@mprm; se hace con un Gmail propio, por ejemplo: marianofejoo@gmail.com, y lo correcto es que se haga a nivel institucional, que se utilice un correo privado. Bueno, yo lo he usado en la municipalidad, pero ha Sido un sacrificio, en aquel tiempo, era un nivel muy básico, al cual entraba al Sale Ford o la sala que te permite la web y es muy básico porque, no te permitía trabajar a la forma rápida, que uno acostumbra, o donde los archivos eran para un determinado nivel de gigas y creo que hasta megas y era muy insatisfecho el trabajo que se puede lograr con una plataforma de e-mail básica; entonces migrar a una plataforma Gmail, si se puede, incluso con un dominio personal, para que sea una institución que trabaja con su propio sello por ejemplo: Sarafeiijo@municipalidadprovincialderdm.com. Eso es muy importante en una municipalidad, pero se instala con una muy buena capacitación, generalmente no lo hacen en las municipalidades, si se hacen en empresas privadas, que siempre por un tema institucional tiene que ir siempre con su plataforma de institucional para tener más seriedad, esto no sé si se ha logrado en la municipalidad provincial y creo que se trabaja a nivel local con un servidor propio y se hace la transferencia de archivos a nivel local, bueno pero lo que se podría lograr ya saliendo del tema, es lograr capacitar al personal, para que tengan un buen uso de que la web, tenga su desarrollo, su e-mail web y eso funciona a nivel de todas las provincias .

## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD N° 02

**Título:** La implementación de Servicios Tics en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, desde la perspectiva de los trabajadores

### Datos del entrevistado:

1. Nombres y Apellidos: David Nelson Elliott Villa Torres
2. Profesión/Grado Académico: Comunicador Social – Especialidad Comunicación Organizacional
3. Tiempo de servicio de la especialidad: 06 meses – periodo 2019 - Ex Jefe de la Oficina de Comunicaciones de la MPRM
4. Modalidad de entrevista:
5. Fecha de la entrevista: 16 de noviembre del 2021
6. Nivel de conocimiento de servicios Tics: Avanzado

Categoría a analizar: Hardware

Población/ Muestra: Experto

1. ¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?

Respuesta:

La verdad considero que, para ciertos servicios básicos, tienen el hardware adecuado, es más ellos tienen un propio servidor, ahora sí bien eso indica que debería haber más costos, porque cuando tienes tu propio servidor, tienes que solventar los problemas de seguridad y otros problemas técnicos.

En todo caso, para brindar servicios en lo referente a Tics, tienen el hardware suficiente, según mi apreciación; si bien la Municipalidad no brinda computadoras nuevas con buena potencia mayor parte de trabajadores por lo menos de cargos gerenciales, llevan su propia su propio hardware y también tiene una red una intranet.

Es más, también tienen cámaras actualmente tengo entendido, tienen cámaras instaladas, y podrían dar unos servicios más avanzados, pero para lo que es esperable para una municipalidad provincial, tienen el hardware, y ese no me parece que sea un impedimento, en cuanto a la capacidad que ellos tienen o podrían tener, para brindar mayores servicios. Unas cuantas limitaciones en cuanto a cosas como cámaras, micrófono, para lo que es la producción audiovisual, pero normalmente los trabajadores que hemos estado ahí, eran los que proveíamos estos estos instrumentos ahí sí, ahí si habría una deficiencia en cuanto a lo que es producción audiovisual, que es importante si, que es importante porque necesitas tu contenido audiovisual, tiene que ser competitivo para que pueda llamar la atención para que puedas competir con los nuevos ambientes, en donde en las plataformas hay una lucha constante por la atención, entonces tienes que jalar la atención de los usuarios y para eso necesitas un cierto nivel de producción audiovisual.

Otro problema fuerte, me parece la conectividad, problemas de internet, me parece que sí es una cuestión, un poco de Hardware; bueno pero no eso no le corresponde la municipalidad en cuanto a los servicios de fibra óptica, aquí en RM, no son estables, entonces eso sí es una limitación fuerte, por mi parte, cuando estaba en la oficina de Comunicaciones, en sí, para brindar el servicio de información, cómo mencionó, no había mayor problema, la computadora era suficiente, era un procesador Intel I7, me parece que ahora tienen un Racer, han mejorado en ese sentido.

Un tiempo hubo problemas de almacenamiento, pero perfectamente, se hubiera podido solucionar, de repente seleccionando un poco más el tipo información que se debe guardar, teniendo un poco más claro que información se debe guardar, porque, siempre lo que ese guardar información audiovisual es un problema es un problema de almacenamiento; para los servicios en general administrativo no son necesarios, pero si se quiere dar otros tipos de servicios y si se quiere trabajar con esa información, sí, si se necesitaría un poco más de almacenamiento y bueno, lo que comentaba, había problemas para conseguir una grabadora, ahora, estos implementos eran brindados de forma particular por funcionarios, en muchas ocasiones el propio alcalde era el que prestaba instrumentos como computadoras con mayor potencia para la edición de video, mejores micrófonos, cámaras.

Categoría a analizar: Software  
Población/ Muestra: Experto

2. ¿Qué opinión tiene en cuanto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?

Respuesta:

La interfaz, es una interfaz bastante genérica, me parece que es un WordPress, tiene lo que se espera, cuando tú haces una revisión de las diferentes páginas webs, de otras municipalidades, tiene los segmentos; la arquitectura de la información está hecha según ciertos parámetros, que son parámetros comunes en ese tipo de páginas webs, porque también es una página web institucional, no tiene la misma flexibilidad, que puede tener una página web, más creativa o para otro tipo de servicios. Ahora, en cuanto al copywriting, a la experiencia de usuario y a la forma en la que se guía al usuario para encontrar la información que necesita o acceder servicios que requiere, ahí sí, hay bastantes diferencias, hay deficiencias, hay enlaces rotos, hay en las páginas que llevan a contenido de poca relevancia, y contenido que utiliza demasiado espacio, los títulos no están bien puestos, no hay una guía clara, con palabras claras, que te digan: mira está la información que van a tener si le das clic aquí. En ese sentido no hay un seguimiento para la experiencia de usuario, un poco más de cerca, yo como interesado, he estado más o menos, en el proceso de creación de esa página web, que se han hecho algunas correcciones, porque la página web estaba muy inutilizable, pero no, no se ha llegado la verdad; se ha hecho pocas intervenciones superficiales, pero lo más crítico es que, no se ha hecho un testeo, acerca de la capacidad que tienen los usuarios o del público objetivo, para entender los contenidos, entender cómo es que te puede ayudar a tus procesos como administrado, como puede ayudarte la página web, para facilitar tus trámites, ese tipo de investigación no se ha hecho, hasta donde tengo conocimiento no se ha hecho ese tipo de investigación, es más la página no ha tenido cambios, más allá de algo que es como un prototipo.

No hay una noción de lo que hay actualmente, yo lo llamaría más un prototipo. Hay una técnica que se llama storytelling, no se puede contar una historia, de cómo es que esta página ayudó a un usuario, no sé si me explico. Yo no puedo decir: “este usuario, que tuvo este problema puntual, acudió a la página y pudo encontrar de manera clara, la información que necesitaba, para los procesos que necesitaba”; no hay ese usuario tipo, no se ha hecho la segmentación de usuarios tipos, por lo tanto, no se ha hecho una investigación y en parte también porque no hay no habido una investigación de cuáles son los requerimientos, no han habido objetivos estratégicos, de lo que se quiere lograr, qué valor se va a dar a la sociedad con esta página web, qué valor se le va a dar al ciudadano, qué valor de le va dar al usuario. No hay en ese sentido, y como no hay ese tipo de planificación estratégica, no se ha dado la importancia a ese ejercicio de investigación, al parecer no hay una idea detrás del planificador, no hay una idea de qué es lo que debe contener una página web y tipo de cómo se debe agregar valor.

Curiosamente siendo con la categoría de software, la plataforma que me parece más eficiente que ha funcionado mejor es Facebook, gracias A Facebook se puede tener más o menos una medición del clima en cuanto a la percepción de la municipalidad; bastante sesgado es cierto, no sé tiene una información clara cuantitativa o con una muestra representativa, pero, si genera tendencia, en ese sentido no es simplemente la capacidad que tú puedes O que tú tienes de obtén información del público, sino la capacidad de formar opinión en el público, cuando se genera una tendencia en Facebook y es bien manejada, se puede incluso cambiar la percepción sobre un tema en específico, en ese sentido la herramienta que mejor funciona me parece actualmente es Facebook, para esta municipalidad en particular, al margen del tema de las radios; sin embargo no se usa como un componente estratégico en sí, no se tiene una percepción una visión estratégica del uso de las redes sociales, estratégica en el sentido de cómo apoya tus objetivos, si estamos hablando de una organización gubernamental como una municipalidad provincial, osea una organización que está y qué es muy crisis propensa, está sometido el escrutinio constante de todos los actores en general, entonces necesita una mirada estratégica, una mirada de comunicación gubernamental, para plantar su objetivo y en ese sentido para medir el clima, para que un poco trabajar en lo que es la imagen, para formar una reputación, para contar una historia, para alimentar algo que se llama el mito de gobierno, esa es la herramienta que me parece más usada porque la gente está acostumbrada a consumir en Rodríguez de Mendoza, contenido mediante está plataforma, sobre todo personas mayores y se brinde información osea no se aprovecha al máximo el formato, que es

el de una web abierta, una plataforma que te permite interactuar, la comunicación es más unidireccional, es más poner la información, no es un no es un estilo de web 2.0, pero la gente se ha acostumbrado a ese tipo de comunicación lineal, entonces es lo que más se emplea, no se utiliza con el potencial que se debería pero sí es lo que más se emplea.

Ahora como parte de tecnologías de información comunicaciones también entran las radios, el punto es que, eso depende la percepción que tengan ustedes, en fin, cuando una tecnología ya se ha sentido muchas veces, no se le considera tecnología, las radios en este caso es una herramienta ya bastante usada, pero si es que es de utilidad, el diagnóstico que hay sobre las radios es que no se tiene un trabajo articulado con ellas y sí bien cada cierto tiempo de contrata, por temas de publicidad, por algunos eventos, porque ellos también apoyan con la organización de eventos muchas veces, entonces se puede trabajar, hay forma de trabajar es un aliado estratégico de la municipalidad y tienen y quieren trabajar de manera multiplataforma, porque también tienen sus propias redes sociales. Tampoco hay una estrategia o había a la fecha, en la que trabajaba ahí y posteriormente haciendo revisión del estado de la situación ahí, una visión estratégica, como trabajar y como emplear las radios para colocar una agenda o para tratar temas de interés

Categoría a analizar: Capacitación al personal

Población/ Muestra: Experto

3. ¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?

**Respuesta:**

En cuanto a la capacitación del personal me parece que es un punto bastante flaco. No hay capacitación al personal en general, porque no me parece que haya un personal con la experiencia suficiente, como para brindar esa capacitación, ni tampoco se ve la necesidad, hay un tema más de voluntad política, cuando no está dentro de sus objetivos estratégicos de los principales funcionarios que son en este caso os Alcaldes y los Regidores, no se tiene o no se valora este tipo de conocimiento y tampoco hay una cultura dentro de la municipalidad. Como ex trabajador no hay una cultura de valorar el conocimiento como el intangible más valioso de una de una organización, muchas veces se toma en cuenta a la imagen y la reputación, pero sin duda, según mi perspectiva el intangible más valioso que tiene una organización es el conocimiento, entonces no se gestiona adecuadamente el conocimiento, se gestiona al personal con una mirada bastante burocrática, bastante mecanicista de lo que es un servicio al ciudadano, bastante mecanicista de lo que es, una institución u organización; es una deficiencia en general de no de la municipalidad en específico, es una deficiencia de muchas de la instituciones gubernamentales, una visión mecanicista, no hay un sistema de trabajo en equipo, no se tiene en cuenta intangibles como la motivación, estrategia de comunicación organizacional desde campo la comunicación lo manifiesto, pero desde el campo de la administración, desde el campo de la psicología organizacional, podría abordarse de otra manera; no hay una estrategia de gestión más que de administración. Creo que esto sería más o menos la clave, no se piensa en cómo gestionar, sí nomás en cómo administrar, en parte también por la falta de la falta de estructura a nivel estratégico en cuanto a los planes, no hay planes claros, los líderes de equipos no tienen objetivos claros por lo tanto no pueden hacer una medición de sus litmession, de sus indicadores, más allá de sus indicadores de performance, algunos que puedan ir midiendo; que no se hace lamentablemente, no se hace; salvo por un tipo de análisis intuitivo, de que tan bien lo está haciendo un funcionario; no hay claridad sobre cuáles son los litmession; cuáles son esas acciones claves, que más allá de la cotidianidad del trabajo pueden llevar a objetivos a ese 20% de actividades, que pueden llevar a objetivos estratégicos y que pueden dar el 80% resultados en cuanto impacto en la sociedad, es decir, como no hay una estructura, no hay una visión clara, lo que se hace es de responder a lo cotidiano, al momento, a la coyuntura. Eso es, lo que lamentablemente tengo por entendido que está pasando en la municipalidad, tengo entendido también que en muchas organizaciones en muchas municipalidades, pero, sin embargo, me parece que si es posible, si es posible hacer cosas, si es posible establecer adecuadamente responsabilidades compartidas en cuanto objetivos, no tanto en cuanto campos o “estos son los procesos de los que yo me encargo”, no, “acá esto es de lo que yo me encargo, no me interesa si es que si es que el procedimiento que inició mi administrado llega a su fin”; este es la parte, en la que yo actué, podrían haber, hay otras estrategias para plantear los procesos haciéndole seguimiento u otorgando otra forma de responsabilidades, pero eso implica un trabajo con el propio

personal, para que el propio personal sea el que establezca sus metas, el propio personal sea el que establecer sus metas se sienta motivado y al final también despertar la competitividad. Necesitan tener una claridad de cómo lo he hecho este mes. Entonces al no haber todas estas estructuras de gestión, no se puede apreciar el enorme potencial que tienen las tecnologías de información y comunicaciones. Si yo, antes de implementar una estrategia basada en tecnología, información y comunicación, no tengo una medición de que tan bien lo estoy haciendo, al final cuando termine de implementar o el líder de equipo que termine de implementar, no va a poder mostrar adecuadamente; a los tomadores de decisiones, que son las personas que contratan las personas, que deciden en qué se gasta el tiempo y en qué se invierte el dinero, no se va a poder mostrar a estas personas: “mira estos son los resultados de implementar tal o cuál estrategia basada en tecnología de la información”; entonces no se genera una cultura de innovación, eso es una enorme limitación del hecho de que no se esté midiendo.

Categoría a analizar: Inducción al usuario final

Población/ Muestra: Experto

4. ¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?

Respuesta:

La satisfacción del usuario final, no estoy muy enterado, pero creo que no me arriesgo a decir que no está funcionando en la práctica, se sigue haciendo las cosas de modo analógico, se sigue haciendo seguimiento de modo analógico; no hay un responsable encargado de la gestión de los trámites, hasta el momento en el que estaba más al tanto, que hasta hace unos meses y ahora también por ciertas preguntas, por suerte no he tenido que hacer un trámite, y bueno ahora que recuerdo, cuando lo he hecho también, ha sido todo de modo analógico, presentando papeles, llenando formularios físicos y por el simple hecho de que al yo como administrado, realizar este tipo de trámites y al no tener información de que: “mira querido usuario, usted también, puede ahorrar tiempo, puede utilizar otros canales”; en ningún momento como administrador recibí ese tipo de información; por eso es lo que me lleva a pensar que en la práctica no se haciendo practica el uso de estas plataformas, asumo que eso va salir posteriormente en la investigación, pero la verdad, que al no estar diseñada la plataforma para el usuario final, no estar lista, al no haber un seguimiento, un storytelling, donde yo como usuario o prototipo, qué servicio, qué valor me puede dar esta plataforma. Tampoco, ha habido un proceso de publicidad en el que se muestre: “mire usuario, tú que tienes este problema específico, puedes resolverlo de forma fácil mediante este canal”; lo que ha imposibilitado una adecuada publicidad, por lo tanto, no hay conocimiento y me atrevería a decir, que muy poca gente conoce de estos estos nuevos canales que se han abierto, al haber insatisfacción, porque si no hay un adecuado seguimiento, lo más probable es que, las personas que intenten hacerlo y que pasen esa enorme dificultad, qué es la enorme barrera, que es el acostumbrarse a una plataforma, que es muy difícil, o sea, todas las personas que trabajan y con experiencia, saben que la parte más difícil, es romper esa primera acción, ese primer uso, esa primera compra, con el sector privado, al ser tan difícil y encima tener una mala experiencia, creo que definitivamente está destinado a fracasar. Seguramente, son muy pocas las personas que han logrado detener seguimiento o haber conseguido hacer algún trámite a través de esa plataforma lamentablemente.



**ANEXO N° 08:**

**TABULACIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD SEGÚN MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD								
	CATEGORIA 1		CATEGORIA 2		CATEGORIA 3		CATEGORIA 4	
	HARDWARE		SOFTWARE		CAPACITACIÓN AL PERSONAL		INDUCCIÓN AL USUARIO	
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PRGUNTA 1	PREGUNTA 2	PRGUNTA 1	PREGUNTA 2
TRABAJADOR/ EX TRABAJADOR	1. Según su opinión, ¿Cuál es la importancia de contar con un hardware actualizado (equipos electrónicos para los servicios digitales)?	2. ¿En qué medida cree usted, que han logrado implementar equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos?	1. ¿En qué medida considera usted, que la velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada?	2. ¿En qué medida, considera usted que la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios?	1. ¿Para asumir sus funciones, fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web?	2. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM?	1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?	2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?
1: Teresita	Considero que es importante porque todo el trámite que hace burocrático al Estado, en este caso a la Municipalidad, se va a ver, más sintetizado, con información más organizada, se va poder atender a los usuarios de una mejor manera, en un tiempo más rápido, el usuario va tener más acceso a la información o va a sentir que se le está atendiendo de manera más rápida y con	A la fecha, motivo de la pandemia, el Covid -19, el año pasado, es que se implementa la mesa de parte virtual para todos los trámites documentarios de la municipalidad, entonces por esa parte, también se vienen trabajando, las órdenes de compra, órdenes de servicios, y también los pedidos y comprobantes de salida, que se manejan a través de un sistema, el sistema como tal, nos permite tener acceso de toda la entidad, y aparte que es posible que otras entidades del Estado, como el Órgano de Control Institucional que son fiscalizadores,	Lamentablemente, por encontramos en San Nicolás, Amazonas, es complicado poder tener acceso las 24 horas del día a internet, ya sea que no tenemos acceso muchas veces, o la velocidad de la red es muy lenta y no se puede concretar ciertos trámites. Muchas veces se tiene que trabajar con plataformas, como, por ejemplo, de la SUNAT, y cuando el internet está lento y en donde las reuniones tenían que ser virtuales, hemos	La plataforma ahora está diseñada para trámites simples o básicos, por decirlo así, la plataforma nos permite atender solicitudes, como en el caso de nuestra área (Gestión de Servicios de Agua Potable y Saneamiento), solicitud como instalación o suspensión del servicio, aunque si se han presentado dificultades en cuanto a los pagos, teniendo que hacerlo de forma presencial Área de rentas de la entidad, o se les daba las	Por parte de la entidad no hemos recibido ese tipo de capacitaciones. Como formación universitaria, ya conocía las plataformas que se vienen utilizando hoy en día (Zoom, meet, cisco, webex), de manera personal y profesional sí las conocía.	Sólo se recibió una capacitación breve, que fue el año pasado (2020), para el uso de la plataforma, con la que se registraba los trámites documentarios, luego en el 2018 se dio otra capacitación, pero para el uso del sistema donde se registraba los pagos de los usuarios o se emitía los recibos de los usuarios, pero eso ya lo	En comparación a que antes no contábamos con una plataforma web, para trámite documentario, al menos, yo considero que, si es un avance importante contar con tal dispositivo electrónico o con esa plataforma web con la que contamos, y si se ajusta a la necesidad de los usuarios, para la mayoría de los trámites, en los tipos de trámites que hemos podido atender, son las solicitudes de	Felizmente, todos los usuarios dejan sus números telefónicos, y cuando no es posible responder vía web, porque se tienen que hacer consultas adicionales a lo que ellos digitan en sus trámites, se les llama y se les atiende. Hasta la fecha no hemos tenido inconveniente con ningún usuario al que hemos atendido vía plataforma web.

	información que va estar almacenada en un dispositivo, ya que actualmente para ciertos trámites aún se sigue usando los medios físicos, que hacen más engorrosos los trámites.	puedan tener acceso y ver si la Municipalidad está o no trabajando.	tenido inconvenientes, no pudiendo asistir a dichas reuniones, por la velocidad del internet o en algunos días no contábamos con el servicio. Eso ha hecho que los usuarios se perjudiquen con los trámites, y por esa razón los usuarios tenían que venir de manera presencial.	facilidades de hacer el pago a la cuenta de la entidad.		dejaron atrás, ya no funciona.	instalación de los servicios, suspensión de servicios y en la atención de reclamos.	
2: Nicol	Con un equipo actualizado, así como los diferentes programas y herramientas de seguridad que tengamos, podremos hacer frente, por un lado, a las amenazas más recientes, y por el otro estar protegidos ante posibles vulnerabilidades que expongan estos equipos.	Las nuevas tecnologías aplicadas a las entidades públicas mejoran el proceso de gestión de las actividades a desarrollar. Las TIC deben ser utilizadas como un recurso de apoyo de materias y también para la consecución y progreso de competencias TIC. EL uso de estas no debe ser una acción paralela al proceso de gestión, sino que debe estar incorporada. Las TIC en el desarrollo de actividades de gestión son favorables de múltiples maneras. Ofrecen una base de contenidos y conocimientos muy plural que se ajustan a las demandas, necesidades e intereses de la sociedad. Incluir las TIC en el día a día de las oficinas hace que este entorno coexista	La velocidad de atención es conforme a lo establecido con la finalidad de responder todas las documentaciones y tramites cargados en dicha plataforma.	Se ajusta de tal manera de que el ciudadano puede acceder sin ningún problema a la plataforma y realizar sus trámites sin ningún problema.	Si se recibió capacitación y charlas informativas brindadas por el área de informática de la municipalidad	Cada vez que los colaboradores la requieran.	Considero que la plataforma de tramites de la municipalidad es bastante accesible al usuario a fin de que facilite la comunicación	La calidad de atención se califica a través del tiempo en el que el usuario se demora en ser atendido

		con los gustos y aficiones de los trabajadores.						
3: Llisella	Es muy importante y básico, de acuerdo a las funciones que yo desarrollaba, que estaba muy relacionado con tecnología y manejar softwares bastantes o pesados para un hardware básico esto iba a ser casi imposible, tenemos que tener un equipo, una computadora bien equipada, para que se pueda desarrollar estos softwares, de manera rápida y a la vez tener así un trabajo o resultado rápido.	Durante la pandemia se ha realizado la atención de manera virtual, han creado una plataforma de atención para trámites, pero estos trámites eran los más comunes o básicos, que si sirve de apoyo al ciudadano, pero que, sin embargo el ciudadano, a pesar de tener una plataforma de ingreso para información o gestionar sus trámites prefiere ir personalmente, ya que la mayoría de usuarios que habían o ingresaban a la municipalidad, son usuarios que no cuentan con la facilidad de tener o acceder a estas tecnologías, o computadoras, celular.	La red de la plataforma si es rápida, sin embargo, se ha visto que los usuarios, prefieren ir personalmente. Es una plataforma de fácil acceso, de fácil entendimiento, por así decirlo, pero, aun así, los trámites que se han hecho a través de la plataforma eran mínimos, y también hemos observado que los usuarios, las personas, o las empresas que hacían estos trámites, eran personas que, si tenían un acceso, a computadoras, o eran las empresas o consorcios. La plataforma en sí, si sirve mucho, ayuda bastante, para agilizar los trámites, pero creo que falta, no sé, si explicarla, o concientizar quizás, a las personas para que la usen.	La plataforma de la web, es súper sencilla, es fácil de manejarla, creo que una persona con conocimientos básicos de un software, o de una plataforma, vía internet, lo puede manejar, pero como lo menciono, tenemos bastantes usuarios, que no tienen acceso a esto, y prefieren siempre hacerlo de manera presencial su atención.	En mi función era súper sencillo, porque era simplemente (no tenía la atención por la web), recibir el trámite directo, no era algo, que yo tenía que responder, y si ha habido una capacitación, ha sido una capacitación súper rápida, como digo la plataforma es bien sencilla.	No, no se realizan capacitaciones, la plataforma más que todo, está creada para ingresa trámites, y como la gestionan hay ciertas áreas, en mi función, como lo dije anteriormente, llegaba como el último proceso, llegaba solamente solo para ejecutar la tarea y no para responder a través de la web. Para realizar un trámite, por más sencillo que sea, pasa por diferentes áreas, tienen un proceso, de acuerdo al trámite que se está haciendo, entonces, hay ciertas áreas que se dedican a trabajar más con la web, o a responder a través de la web, y si el usuario lo desea, porque generalmente se responde de manera física, no por la web, si se	Me parece que no se ajusta tanto a la realidad, porque a pesar que es una plataforma sencilla, los usuarios no la usan, prefieren ir de manera presencial, o quizás debería ser más sencilla de lo que es. También es importante mencionar que, en Rodríguez de Mendoza, tenemos una población que el mayor porcentaje e rural, y se sabe que en lugares rurales es muy difícil que manejen o que puedan acceder a una computadora, o a un celular Smartphone, o internet, entonces, siempre tenemos personas que llegan, a la oficina de tramite documentario, les ayudan a escribir, porque no es porque no sepan escribir (aunque si hay un porcentaje que no saben), porque no saben expresar su pedido, solicitud o trámite que quieren hacer. En la mayoría, he visto, que el personal que	Los trámites que no son atendidos por la plataforma web, se terminan atendiendo de manera física, como digo, hay áreas, por ejemplo, trámite documentario, alcaldía, gerencias, que son áreas por donde más pasan los trámites y los documentos, ellos si tienen bastante soporte técnico, hay una persona que siempre está viendo la plataforma (no recuerdo el nombre del área, servicio técnico, pero es la misma persona que ha creado la plataforma), y siempre nos está orientado y si algo no sabemos le preguntamos a esa persona. La capacidad te atención, me parece que es lenta, bastante lenta, pero se debe a la misma burocracia que hay, pasa por muchas áreas, es bastante papeleo, y si no sería papeleo, porque netamente es papeleo, no lo sistematizan, creo yo, que, si sería a través del sistema, la capacidad de atención, demoraría más o igual, porque, por ejemplo, en la municipalidad de Chachapoyas, si está

					<p>hace por manera virtual, respondiendo los correos, que es con lo que más se trabaja. Cuando se maneja o trabaja, con información de grandes tamaños, donde definitivamente, a veces es mejor trabajarlo de manera virtual, entonces se trabaja por correos, por ejemplo, las empresas que son con quien manejamos más información, también es todo por correos, más no por la por la plataforma web.</p>	<p>atiende en trámite documentario (que es la que está capacitada), les ayuda a escribir su trámite, porque no saben que es lo que quieren pedir, o hacia dónde dirigirlo, o incluso que nombre debe tener la solicitud. Los tipos de trámites que se han podido atender con éxito, más que todo son los trámites de información, donde la gente solo solicita información ejemplo: quieren saber cuáles son los requisitos para su licencia de funcionamiento, de construcción, entonces si piden algo que se les pueda a dar a través de un papel, documento o lo que lo puedas decir a través de palabras, esos trámites si son atendido de forma sencilla. También estos trámites son atendidos por la plataforma, porque simplemente, ponen o salen trámites más comunes, y hacen clic y ya están los requisitos o el trámite que quieren hacer. Los</p>	<p>todo sistematizado y demora aún más. Algo que debería implementar, más que tener una plataforma web, es quizás, ahí en trámite documentario, tener una persona capacitada (porque tiene que saber de todas las áreas), también que haya una computadora, donde puedan gestionar desde allí, y no necesariamente que el usuario pase por las oficinas, porque en otras municipalidades no pasa eso, por ejemplo, en mi área, cualquier pregunta por más sencilla que sea, si o si llegaban a la oficina, entonces no debería ser así, en trámite documentario, deben estar bien capacitados y pregunta que sea las puedan responder y también que las puedan ayudar a gestionar, y si en caso, ya no lo saben, recién que se comuniquen con la oficina y ahí atenderlos, pero así, por celular, no de manera presencial, a excepto que ya sea algo realmente emergencia o importante, porque si he visto que en la municipalidad todos ingresan a las oficinas y en otros lugares no es</p>
--	--	--	--	--	---	---	---

							más sencillos, han sido los que han sido más atendidos, porque hubo una temporada que todos fuimos a trabajar desde nuestras casas, y todo era atendido de manera virtual, pero, aun así, teniendo la página, siempre llamaban por teléfono. Nota: en esta pregunta me refirió entrevistar a la encargada de trámite documentario quien atendía o asesoraba mediante llamada telefónica.	así. También lo que he visto que si bien se ha implementado la plataforma para ingresar los trámites, igual el trámite sea físico o virtual, tenemos un tiempo de plazo para responderlo, y se ha dado más importancia a los trámites en físico.
4: Alondra	Es importante, concretamente en la municipalidad provincial para desarrollar dos ámbitos, el primero se refiere a la gestión de los procesos administrativos, tanto en la áreas económicas financieras así como los órganos en línea, los que brindan los servicios hacia los usuarios y en el segundo ámbito, para la implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública,	En Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza se ha implementado las Tics a nivel muy incipiente, más que todo orientado a los softwares que provienen del Gobierno Central, bueno ahora son imposiciones de la Secretaria del Gobierno Digital, el e-government, es un esfuerzo de la PCM, que se ha intentado efectivizar en los gobiernos locales, pero se ha llegado a la municipalidad provincial, al uso del SIGA, en el Sistema de Abastecimiento Logística, el uso del SIAF, que es lo básico que se ha utilizado hace bastante tiempo, eso en	La velocidad de las plataformas, depende del internet y también depende de lo moderno que sea la máquina que tiene y el hardware que tenga cada área, y bueno hay personal que, si cuenta con computadoras y CPUs nuevos y hay otro personal que todavía está con una tecnología un tanto desfasada, entonces en eso radica las diferencia. Y se ha contratado un internet para municipalidad que tiene algunos días con bajas, con	Bueno, la plataforma web, entendido como la página institucional, tiene una estructura básica en relación con las de otras municipalidades. Tiene una parte de información sobre la estructura orgánica de la municipalidad, los funcionarios, sus principales competencias, una parte histórica y una parte dirigida a los turistas, sean locales o foráneos, para identificar cual es la conformación geográfica de la provincia, cuales son los atractivos más reconocidos de	No, no se dio ninguna capacitación, porque las plataformas continúan desarrollándose, no sé ha entendido que estén a un 100%, incluso la mesa de partes virtual, de vez en cuando, tenía alguna falencia, remitía de manera errónea los anexos de los documentos, entonces consideraron que no se podía todavía realizar ningún lanzamiento para los usuarios o una	Actualmente no se están llevando a cabo capacitaciones, por parte del área de Recursos Humanos o Talento Humano, que se llama ahora en la municipalidad provincial.	Los trámites que se han atendido, cuando se comenzó a utilizar la plataforma, fueron básicamente de reclamos, solicitudes de apoyo, de algunas organizaciones comunales y también de instituciones de coordinación con las que trabaja la municipalidad, llámese Gobierno Regional o también los Ministerios, eso son los documentos que se han atendido.	Los trámites que no se han atendido, se ha debido a problemas del soporte técnico, en un par de ocasiones se han perdido en la plataforma, los anexos de solicitudes, de documentos, sin embargo, se comunicó eso, en su momento al usuario y se corrigió y fue atendido. Los siguientes trámites que no se atendieron, fue simplemente porque las áreas dejaron de revisar sus plataformas y se dejó de controlar, desde la Gerencia la Alcaldía, del Consejo y en general, ya no hubo ningún interés en que se continúe utilizando. En cuanto a la atención

	<p>que implica un acceso hacia la información, un cogobierno, una gestión transparente, eficiencia en la prestación de los servicios públicos y también inmediatez, accesibilidad en cuanto a los procedimientos administrativos, requeridos por los usuarios, ya sea de registro civil, licencias, autorizaciones.</p>	<p>cuanto al proceso para la adquisición de bienes y servicios. Con respecto a los usuarios se implementó, una mesa de partes virtual, que estuvo funcionando cuando las gerencias respondían a los plazos establecidos en el TUPA y cuando hubo la voluntad de los gerentes básicamente, luego se abandonó un poco quizá por falta de coordinación y del mismo interés por parte de la Gerencia Municipal, por lo tanto, actualmente un documento que los usuarios envían por mesa de partes probablemente no será respondido, va ser derivado, pero cuando haga la consulta no va a encontrar una respuesta. Y otra plataforma que se implementó adicionalmente, es de la página web institucional, en soporte básico de WordPres, que bueno ahora es está respondiendo, tiene ciertas características que le permiten guiar al usuario hacia la información que necesita, continua alimentándose de información, pero no se ha hecho un estudio sobre la eficacia y tampoco se ha hecho un lanzamiento de la</p>	<p>deficiencia, no es constante.</p>	<p>acuerdo a Plan Estratégico de Turismo que desarrollo el Gobierno Regional en función a una consultoría en el año 2019. Entonces la información turística contenida ahí es información que está en el PERTUR, es lo más atractivo que se puede visualizar en la página institucional.</p>	<p>capacitación y con el tiempo de deo de lado y dejó de ser un objetivo.</p>			<p>telefónica, no tenemos en la municipalidad provincial un teléfono fijo al cual llamar, se ha adquirido tres equipos celulares, para el área de Alcaldía, para el área de Gerencia Municipal y para Seguridad Ciudadana; los números se han publicado en la página institucional, por ello, son pocos usuarios o administrados que llaman a ese número, porque tampoco tienen conocimiento de la existencia de la página institucional</p>
--	---	---	--------------------------------------	---	---	--	--	--

		<p>página, no se ha hecho los tutoriales para que los usuarios puedan acceder de manera directa a la información que están requiriendo, así que entonces, eso está también, en un nivel muy básico todavía. Se implementó un canal en YouTube, donde la intención en primer lugar era atraer a la audiencia más joven con respecto a contenidos académicos, se gestionó una academia virtual de verano, que luego, por razones de la pandemia se tuvo que suspender, entonces desde ese momento tampoco está utilizando la plataforma de YouTube para informar. Con respecto a Transparencia, si se llegó a implementar el portal de transparencia, se realizó el procedimiento ante la PCM, y puedan estar entrelazados y los usuarios puedan verificar las normas que se han publicado en el portal de Transparencia y tampoco se le ha dado publicidad, esa es otra desventaja, entonces la gente no conoce donde buscar las ordenanzas y no sabe navegar todavía por ese medio.</p>						
5: Helder	Es la forma de evitar problemas de funcionamiento de aplicaciones y	Hemos implementado el 70 a 80% adquiriendo nuevos equipos para las áreas requeridas y para	Actualizamos la red en hardware y software al 80% para estar mejor	Se ajusta a la realidad porque es amigable y permite acceder a	Recibimos capacitaciones virtuales de parte del PCM-	Existen capacitaciones constantes a cerca del	Se ajusta a la realidad de los usuarios por que la plataforma es ágil e	Las diferentes municipalidades tenemos un coordinador con quien

	programas ya que estos se actualizan y requieren mayor capacidad de hardware recibiendo información a través de diferentes componentes y el software lo procesa.	el data center, instalamos software del estado en el servidor para las áreas de contabilidad, logística y presupuesto, e implementando la mesa de partes virtual para los ciudadanos y personal interno, implementamos plataforma web del gobierno digital (gob.pe) actualizado periódicamente y la utilización de formularios de facilita Perú, implementamos sistema de trámite de licencias de conducir, por último estamos implementando un sistema para controlar los pagos para el área de administración tributaria y finanzas.	interconectados entre usuarios internos de la MPRM y creamos la plataforma virtual amigable y a medida para trámite documentarios internos externos para ciudadanos.	información institucional y orientación de trámites y servicios, de manera sencilla usando pocas imágenes para que el contenido cargue rápido en zonas que no tienen buena conectividad a Internet.	Secretaría de Gobierno Digital e implementándolo en la MPRM aparte están grabadas y es posible encontrarlos en YouTube en su canal.	funcionamiento de la plataforma web por parte de la PCM- Secretaría de Gobierno Digital y cuanto existe una actualización los coordinadores nos comunican a través de correo o WhatsApp para capacitaciones vía zoom.	intuitiva y hemos atendido tramites en todas las áreas de la MPRM como tramites de solicitudes para eventos, requerimientos de apoyos sociales, solicitudes de construcción y otros.	tenemos comunicación directa vía WhatsApp y llamadas telefónicas, la capacidad de atención es rápida y buena.
6: Erika	La importancia de contar con un hardware, bueno eso es muy importante, te comento nosotros en la municipalidad lamentablemente, no hemos contado con un sistema tributario de recaudación, entonces hemos tenido varios inconvenientes, hemos presentado un montón de informes y oficios, solicitando a gerencia, que no	Cuando to entré a trabajar en la municipalidad, no contábamos con ningún sistema, ni software, ni nada, que agilicen los trámites en el área, es más ninguna área cuenta con ningún sistema, a excepción de tesorería y de presupuesto, que ellos cuentan con un sistema SIAF, pero las demás áreas, no contábamos y mi área que requería de tener un sistema para la actualización de la información, entonces nosotros cuando les presentamos para que	Se implementó el sistema virtual en la municipalidad, que es básicamente para el trámite documentario, eso ayudado muchísimo porque antes todos los oficios o documentos tenían que ser ingresados directamente por mesa de partes, o sea en sí o por el correo electrónico de la municipalidad, pero ahorita también, por ejemplo, tanto entidades públicas como privadas y personas naturales y	Bueno, ese sistema con el que cuenta la municipalidad, ha ayudado un montón, a agilizar por ejemplo los trámites de los documentos entonces yo creo que ahorita ese es el sistema si está funcionando para bien de la municipalidad. Eso quiere decir la importancia que es contar con un sistema o con un software de una entidad pública o privada.	Claro, cuando implementaron ese sistema de trámite documentario, todas las áreas capacitados, porque no solo iba a ser de trámite comentario externo, sino también internamente, si van a utilizar esa plataforma, para, por ejemplo, si de una oficina o de un área a otra área, quisieramos pasarnos algún tipo de información o algún oficio o	En cuanto a la frecuencia que nos capacitan, decirte que solamente nos capacitarán cuándo instalaron el sistema y hasta la fecha ya no nos han vuelto a capacitar.	Si, definitivamente, según tu pregunta, si considero que la plataforma web se ajusta a las necesidades y a la realidad del usuario, como te digo, definitivamente ha ayudado a agilizar los trámites, las solicitudes, los oficios, definitivamente ha ayudado un montón, ya que por ejemplo antes, si de la municipalidad de Limabamba, quería presentar a la MPRM un oficio o una carta, tenía que	Lo que pasa, por ejemplo, con respecto a los trámites que no fueron atendidos, nosotros tenemos, por ejemplo, si hoy día ingreso el documento y por A o B, las áreas, no entraron al área virtual, no revisaron, ese documento se va a mantener en blanco, pasado un día, ese documento blanco pasa a verde, eso significa que ya pasó un día, y cuando ya pasa a rojo, eso quiere decir que efectivamente ya hay 2 días de no haber Sido atendido el documento,



<p>se instale un programa para poder este trabajar con ello, para que podamos trabajar más fácil, para que no sea tan tedioso la búsqueda de la información, porque nosotros, por ejemplo, cuando teníamos que hacer algún cobro por el tema del impuesto predial, teníamos que ir este a carpetas física y la recomendación siempre era que, cuánto nos agilizaría ese procesos, si tuviéramos esas carpetas no física sino virtuales.</p>	<p>implementen un sistema de una empresa privada, estuvieron en desacuerdo, porque decían que era demasiada inversión. Claro que yo lo sustenté que al final esa inversión se iba a recuperar en menos de un año, porque ya íbamos a tener actualizado para hacer los cobros respectivos; pero igual no lo tomaron en cuenta o mejor dicho no estuvieron de acuerdo. Entonces yo me comuniqué en Lima con el Ministerio de Economía y Finanzas, y les pregunté si es que existe algún sistema, así como existe el sistema SIAF, si existía algún sistema gratuito que ellos brinden a las municipalidades para poder trabajar entonces me habló que sí, que hay un sistema de recaudación municipal, pero ellos para que realizan instalación, requería que nosotros como entidad, presentemos algunos requisitos. que eran por ejemplo, tener el padrón actualizado de contribuyentes del distrito de San Nicolás y tener un plano catastral, entonces nosotros ahora estamos en eso, en ese proceso de implementar</p>	<p>jurídicas que quieran hacer alguna cosa o que quieran presentar algún documento o algún reclamo o algunas información, también lo pueden hacer ahora a través del sistema que es este trámite de documentario virtual.</p>	<p>alguna carta lo podíamos hacer directamente por la plataforma de trámite documentario virtual, entonces todos fuimos capacitados.</p>	<p>venir y directamente, presentarlo a través de mesa de partes y ahora por ejemplo, simplemente lo pueden presentar a través de la mesa virtual, en tiempo récord o sea llega la llega el documento al área correspondiente y automáticamente uno lo está leyendo el informe o el oficio que le están enviando</p>	<p>entonces ya es como que te mandan alerta. Hay muchas veces que la gente todavía no está familiarizada con este sistema, entonces a veces envían la solicitud más no adjunta el informe o el archivo, solamente ponen el asunto, entonces cuando eso sucede, automáticamente nosotros es cómo que lo volvemos a derivar a la persona que nos envió el informe, comentado el motivo, por ejemplo, documento no adjuntado o le falta información, para que ellos puedan subsanar y volver enviar y ya subsanado</p>
---	--	---	--	---	---

		este sistema en la municipalidad						
7: Hugo	Muy importante para la eficiencia de la atención al público.	Considero que le falta implementar y evitar el papeleo engorroso e innecesario	Aceptable, pero en el tiempo que laboré, se congestionaba, porque no había muchas máquinas y el servidor no era eficiente.	En el tiempo que laboré, considero que no estaba acorde a las necesidades del usuario	No, durante el período que laboré, los trámites se realizaban de manera presencial y con documentos en físico.	En el tiempo que laboré, ninguna	No	En el tiempo que laboré, no existía un sistema para trámites de documentos, y la página era solo de presentación de noticias y no lo actualizaban constantemente.
8: Erick	Consiste en que nos ayuda a las herramientas de comunicación que podamos tener entre áreas, así también como municipalidad y usuario.	Como se ha podido ver, en la actualidad estamos viviendo una emergencia sanitaria, causa por el Covid-19, por ello muchas de nuestras herramientas ahora, para atender al público usuario son de manera digital y virtual, lo que nos ha generado cierta celeridad en la respuesta que tengamos hacia el público usuario	Actualmente, se vienen instalando la fibra óptica que es en nuestra provincia, pero tenemos actualmente dificultades con la red, ya que muchas veces, por los mismos factores climatológicos y como lo mencioné anteriormente, por temas de instalación se viene cayendo esta red, por lo que no es muy efectiva, o digamos en un 100% asertiva a donde queremos llegar.	Como lo mencioné, relativamente este es un sistema nuevo que se viene implementando, también como les comenté el tema de la red, que ahora venimos usando, no es eficiente en un 100%, por lo que yo consideraría que actualmente estamos en un 70 a 80% a donde queremos llegar.	Si, hemos venido llevando charlas, por parte del personal de sistemas de la municipalidad periódicamente	Se viene realizando de manera mensual, y en caso haya alguna actualización, avance o modificación de esta plataforma, se nos viene informando y capacitando conforme a ello.	Actualmente contamos con una casilla virtual de la municipalidad provincial, en donde se pueden tramitar desde cartas hasta oficios, se nos hace llegar esta información, la cual es recepcionada por una gerencia general, luego de eso, derivada a dichas áreas para que sean atendidas, conforme a lo solicitado.	Si, en caso que la solicitud no esté clara o no se haya enfocado bien, nosotros siempre, en la plataforma web te pide un número telefónico para tener contacto directo con dicho usuario, una vez que quizás no se logra atender esta emergencia o esta problemática, o esta solicitud, nos comunicamos vía telefónica para poder conversar con ellos y atender personalmente la inquietud o solicitud que ellos desean realizar.
9: Joselyn	Con un equipo actualizado, así como los diferentes programas y herramientas de seguridad que tengamos, podremos hacer frente, por un lado, a las amenazas más recientes, y por el otro estar protegidos ante	Cuentan con medidas no tan seguras, así que digamos ya que el funcionamiento del sistema operativo es lento	Una medida sumamente pésima, dado que los softwares son antiguos, lo que ocasiona que las ventanas tengan una forma lenta de carga.	Se ajusta adecuadamente a las necesidades del usuario, ya que atiende con la información requerida pero de todas maneras falta mejorar e implementar.	No, en realidad no recibí capacitación alguna, solo indicaciones del que fue mi jefe en ese entonces	En el tiempo que yo estuve no hubo ninguna.	Creo que, si se ajusta, sin embargo, al yo estar en otra área, no precisamente de trámites documentarios, no podría responder que trámites con exactitud han podido ser atendido con éxito, pero creo que si les fue bien.	Como te comento, al no estar directamente en dicha área, no sabría responderte, y tampoco tenía conocimiento de cómo se atendían esos trámites.

	posibles vulnerabilidades que expongan estos equipos							
10: Michel	En la MRM cuentan con computadoras que ciertamente, tienen la capacidad para hacer todos los documentos que se requieran y otras computadoras especializadas para diseño, que son para el área de ingeniería	Considero que, con la página web, ya es un gran avance, así es posible informarnos y también es posible tramitar nuestras solicitudes, ya es un gran avance	Considero que está muy bien, actualmente la he probado y considero que no está pesado, que, si está bien, el servicio por ejemplo tenemos la red bitel y funciona bien para muchas cosas.	Si creo que se ajusta a la realidad, de lo que ofrece o lo que tiene una municipalidad.	Asumir funciones. ¿Si he recibido capacitación? Bueno durante el periodo que laboré, en la municipalidad, en realidad, no contaba con un protocolo de capacitación a nuevos empleados, así que, si uno quería aprender algo de la municipalidad, tenía que hacerlo por su cuenta propia, entonces esa es la respuesta, no había servicio de capacitación.	Con respecto a con qué frecuencia se realizan las capacitaciones, buen durante el periodo que laboré en la MPRM, no era frecuente, no había un plan de capacitación, no se capacitaba al personal en Tics o temas relacionados a tecnología, en ese aspecto había un gran vacío. En caso de que existiese o hubiese existido, desde mi experiencia, no ha existido un programa de capacitación. Sin embargo, asumo que, el nuevo personal que están trabajando en esa área de la municipalidad estarán siendo capacitados o tendrán su plan de capacitación.	Yo creo que, si se ajusta y que se puede hacer mejor, pero si ajusta a la realidad actual de la provincia.	Considero que esta página web si está bien elaborada, y puedo visualizar, que en la misma página te permite hacer la consulta mediante tu DNI para recibir asesoría y es un gran avance.
11. Lenin	Los continuos cambios de tecnología muchas veces requieren de la necesidad de	Implementamos software de procesos de gestión para las diferentes áreas lo cual permite una mayor capacidad de procesos	El año pasado modificamos la red con equipamiento de hardware y software en la medida que resultan ser un	Contamos con una plataforma web diseñada por el estado (Gobierno Digital) es rápida no cuenta con muchas	Recibimos una inducción del uso correcto de las plataformas que cuenta la municipalidad,	Continuamente tenemos reuniones con el Gobierno digital a través de sus coordinadores	Tenemos un servicio amigable rápida y se ajusta a las necesidades de los usuarios, estamos en	La mayor parte de los tramites son resueltos, si existen tramites no atendidos el usuario se comunica con la municipalidad y le

	<p>actualizar nuestro hardware para correcciones de errores, mejorar nuestra seguridad y con mejores funcionalidades y así mantener una plataforma tecnológica actualizada en un nivel aceptable de productividad.</p>	<p>administrativos y facilitar al ciudadano a gestionar sus trámites eficazmente y también implementando las redes sociales y páginas web y sistema de tramites el cual permiten a una empresa o ciudadano tener información relevante y disponible desde cualquier lugar o momento en que se necesite, siendo elementos claves para hacer que el trabajo sea más productivo, simplificando.</p>	<p>elemento estratégico para el crecimiento y transformación digital de la municipalidad y así estar interconectados con el usuario externo e interno.</p>	<p>imágenes para así funcione correctamente la información necesaria para los ciudadanos que no cuenten con mucha velocidad de internet.</p>	<p>instalada por el gobierno digital en colaboración con los coordinadores regionales.</p>	<p>regionales para así capacitarnos y mantenernos actualizados en los cambios que realicen en las diferentes plataformas.</p>	<p>continuo cambio para así mejorar la atención al cliente, hemos atendido muchos trámites en las plataformas web con las áreas involucradas de la municipalidad, el usuario puede hacer su seguimiento de su trámite presencial o virtualmente</p>	<p>brindamos ayuda en el transcurso de día y si es error del sistema contamos con el coordinador regional para que solucionen los inconvenientes.</p>
<p>Convergente/ Divergente</p>	<p>CATEGORIA 1 HARDWARE <b>PREGUNTA 1</b> <b>Importancia del Hardware actualizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites sintetizados y resultados rápidos</li> <li>- Información organizada y almacenada</li> <li>- Eficiencia en la atención al público y en menor tiempo</li> <li>- Seguridad y protegidos ante vulnerabilidades</li> <li>- Desarrollar la gestión de procesos administrativos en las áreas económicas,</li> </ul>	<p>CATEGORIA 1 HARDWARE <b>PREGUNTA 2:</b> <b>Equipamiento de las Tics en la MPRM para atender las necesidades de los ciudadanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se implementó una Mesa de parte virtual para trámites documentarios.</li> <li>- Se ha creado una plataforma virtual de atención al ciudadano, para trámites comunes o básicos.</li> <li>- se implementó, una mesa de partes virtual, que estuvo funcionando cuando las gerencias respondían a los plazos establecidos en el TUPA.</li> <li>- Se implementó un sistema para atender, las órdenes de</li> </ul>	<p>CATEGORIA 2 SOFTWARE <b>PREGUNTA 1</b></p> <p>La velocidad de red con la que funciona la plataforma de la MPRM permite atender los trámites de los usuarios de forma rápida y simplificada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La velocidad de la señal de la red es muy lenta y no se puede concretar ciertos trámites o en algunos días no cuentan con el servicio de internet, por ello, los usuarios tenían que ir de manera presencial.</li> <li>- La red de la plataforma si es rápida, sin embargo, se ha</li> </ul>	<p>CATEGORIA 2 SOFTWARE <b>PREGUNTA 2</b></p> <p>Si la plataforma web de la MPRM se ajusta a la realidad para atender eficientemente las necesidades de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La plataforma ahora está diseñada para trámites simples o básicos</li> <li>- Permite atender solicitudes, como en el caso de Gestión de Servicios de Agua Potable y Saneamiento y solicitud como instalación o suspensión del servicio.</li> </ul>	<p>CATEGORIA 3 CAPACITACIÓN AL PERSONAL <b>PREGUNTA 1</b></p> <p><b>Si fue capacitado(a) y/o recibió una inducción para poder atender las necesidades de los usuarios vía la plataforma web:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si recibieron una capacitación y charlas informativas brindadas por el área de informática de la municipalidad.</li> <li>- Fueron capacitación súper rápidas, como digo la plataforma es bien sencilla.</li> </ul>	<p>CATEGORIA 3 CAPACITACIÓN AL PERSONAL <b>PREGUNTA 2</b></p> <p><b>Frecuencia con la que se realizan las capacitaciones entorno a los Tics y de la plataforma web de la MPRM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sólo se recibió una capacitación breve, que fue el año pasado (2020), para el uso de la plataforma</li> <li>- Cada vez que los colaboradores la requieran.</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p>	<p>CATEGORIA 4 INDUCCIÓN AL USUARIO (NIVEL DE CONOCIMIENOS DE SERVICIOS DIGITALES) <b>PREGUNTA 1</b></p> <p>los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se ajusta a la necesidad de los usuarios, para la mayoría de los trámites, como: solicitudes de instalación de los servicios, suspensión de</li> </ul>	<p>CATEGORIA 4 INDUCCIÓN AL USUARIO (NIVEL DE CONOCIMIENOS DE SERVICIOS DIGITALES) <b>PREGUNTA 2</b></p> <p>Si han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando no es posible responder vía web, porque se tienen que hacer consultas adicionales a lo que ellos digitan en sus trámites, se les llama a los números telefónicos que dejan en la plataforma-</li> <li>- Tienen bastante soporte técnico, hay una persona que siempre está viendo la plataforma</li> </ul>

	<p>financieras y órganos en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar la política nacional de la modernización de la gestión pública</li> <li>- Acceso a la información transparente</li> <li>- Eficiencia en la prestación de servicios públicos</li> <li>- Mayor accesibilidad en los procedimientos administrativos</li> <li>- Evitar problemas de funcionamiento de aplicaciones y programas</li> <li>- Agilizaría procesos</li> <li>- Tener un nivel aceptable de productividad</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aún se usan medios físicos</li> </ul>	<p>compra, órdenes de servicios, y también los pedidos y comprobantes de salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha implementado las Tics a nivel muy incipiente, más que todo orientado a los softwares que provienen del Gobierno Central como el SIGA, en el Sistema de Abastecimiento Logística y el uso del SIAF.</li> <li>- Se implementó la plataforma de la página web institucional, en soporte básico de WordPres.</li> <li>- Se implementó un canal en YouTube, donde la intención en primer lugar era atraer a la audiencia más joven con respecto a contenidos académicos y se gestionó una academia virtual de verano.</li> <li>- Se llegó a implementar el portal de transparencia, se realizó el procedimiento ante la PCM, y los usuarios puedan verificar las normas que se han publicado en el portal de Transparencia</li> <li>- Se ha implementado el 70 a 80% adquiriendo nuevos equipos para</li> </ul>	<p>visto que los usuarios, prefieren ir personalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una plataforma de fácil acceso, de fácil entendimiento</li> <li>- Han observado que, de los usuarios, las personas, o las empresas que hacían trámites en línea, eran personas, empresas o consorcios que si tienen acceso hemos observado que los usuarios, las personas, o las empresas que hacían estos trámites, eran personas que, si tenían un acceso, a computadoras</li> <li>- La plataforma si sirve y ayuda agilizar los trámites, falta explicarla, o concientizar a las personas para que la usen.</li> <li>- Hay personal que, si cuenta con computadoras y CPUs nuevos y hay otro personal que todavía está con una tecnología un tanto desfasada, entonces en eso radica las diferencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta de tal manera de que el ciudadano puede acceder sin ningún problema a la plataforma y realizar sus trámites sin ningún problema.</li> <li>- La plataforma de la web, es súper sencilla, es fácil de manejarla, creo que una persona con conocimientos básicos de un software, o de una plataforma, vía internet, lo puede manejar.</li> <li>- la plataforma web, entendido como la página institucional, tiene una estructura básica en relación con las de otras municipalidades</li> <li>- Se ajusta a la realizad porque es amigable y permite acceder a información institucional y orientación de trámites y servicios, de manera sencilla usando pocas imágenes para que el contenido cargue rápido en zonas que no tienen buena conectividad a Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibimos capacitaciones virtuales de parte del PCM-Secretaría de Gobierno Digital e implementándolo en la MPRM aparte están grabadas y es posible encontrarlos en YouTube en su canal.</li> <li>- Cuando implementaron el sistema de trámite documentario, todas las áreas fueron capacitados, porque no solo iba a ser de trámite comentario externo, sino también internamente</li> <li>- Si, hemos venido llevando charlas, por parte del personal de sistemas de la municipalidad periódicamente</li> <li>- Recibimos una inducción del uso correcto de las plataformas que cuenta la municipalidad, instalada por el gobierno digital en colaboración con los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizan capacitaciones frecuentes, ya que la plataforma más que todo, está creada para ingresa trámites</li> <li>- No llevan a cabo capacitaciones, por parte del área de Recursos Humanos o Talento Humano</li> <li>- no contaba con un protocolo de capacitación a nuevos empleados.</li> </ul>	<p>servicios y en la atención de reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero que la plataforma de tramites de la municipalidad es bastante accesible al usuario a fin de que facilite la comunicación</li> <li>- comenzó a utilizar la plataforma, fueron básicamente de reclamos, solicitudes de apoyo, de algunas organizaciones y también de instituciones de coordinación con las que trabaja la municipalidad, llámese Gobierno Regional o también los Ministerios</li> <li>- Se ajusta a la realidad de los usuarios por que la plataforma es ágil e intuitiva y hemos atendido tramites en todas las áreas de la MPRM como tramites de solicitudes para eventos, requerimientos de apoyos sociales, solicitudes de construcción y otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trámites que no se han atendido, se ha debido a problemas del soporte técnico, en un par de ocasiones se han perdido en la plataforma, los anexos de solicitudes, de documentos, sin embargo, se comunicó eso, en su momento al usuario y se corrigió y fue atendido</li> <li>- Las diferentes municipalidades tenemos un coordinador con quien tenemos comunicación directa vía WhatsApp y llamadas telefónicas, la capacidad de atención es rápida y buena.</li> <li>- Hay gente que todavía no está familiarizada con este sistema, entonces a veces envía la solicitud y adjunta el informe o el archivo, o solamente ponen el asunto, entonces, nosotros volvemos a derivar a la persona que nos envió el informe, comentado el motivo, y lo llaman por teléfono.</li> <li>- Si, en caso que la solicitud no esté clara o no se haya enfocado bien, en la</li> </ul>
--	---	--	---	---	---	---	---	--

		<p>las áreas requeridas y para la data center, instalamos software del estado en el servidor para las áreas de contabilidad, logística y presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha implementamos plataforma web del gobierno digital (gob.pe) actualizado periódicamente y la utilización de formularios de facilita Perú.</li> <li>- Se ha implementamos sistema de trámite de licencias de conducir</li> <li>- Están por implementar un sistema para controlar los pagos para el área de administración tributaria y finanzas.</li> <li>- El área de tesorería y de presupuesto cuentan con un sistema SIAF</li> <li>- Se ha implementado las redes sociales</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios no cuentan o pueden acceder a tecnologías, computadoras o celulares y continuaban acudiendo de forma presencial para hacer sus consultas.</li> <li>- No se ha hecho un estudio sobre la eficacia y tampoco se ha hecho un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha contratado un internet para municipalidad que tiene algunos días con bajas, con deficiencia, no es constante.</li> <li>- Han creado a plataforma virtual amigable y a medida para tramite documentarios internos externos para ciudadanos.</li> <li>- Tanto entidades públicas como privadas y personas naturales y jurídicas, que presentar algún documento o algún reclamo o alguna información, también lo pueden hacer ahora a través del sistema que es este trámite de documentario virtual.</li> <li>- Considero que está muy bien, actualmente la he probado y considero que no está pesado</li> <li>- El año pasado modificamos la red con equipamiento de hardware y software en la medida que resultan ser un elemento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno, ese sistema con el que cuenta la municipalidad, ha ayudado un montón, a agilizar por ejemplo los trámites de los documentos entonces yo creo que ahorita ese es el sistema si está funcionando para bien de la municipalidad. Eso quiere decir la importancia que es contar con un sistema o con un software de una entidad pública o privada.</li> <li>- Se ajusta adecuadamente a las necesidades del usuario, ya que atiende con la información requerida, pero de todas maneras falta mejorar e implementar.</li> <li>- Contamos con una plataforma web diseñada por el estado (Gobierno Digital) es rápida no cuenta con muchas imágenes para así funcione correctamente la información necesaria para los ciudadanos que no cuenten con</li> </ul>	<p>coordinadores regionales.</p> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se dio ningún programa de capacitación oficial, porque las plataformas continuaban desarrollándose al inicio de pandemia.</li> <li>- Al tener falencias las mesas de parte virtual para cargar los anexos consideraron que no se podía todavía realizar ningún lanzamiento de una capacitación oficial</li> <li>- No, en realidad no recibí capacitación alguna, solo indicaciones del que fue mi jefe en ese entonces.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si ajusta a las necesidades y a la realidad del usuario, ha ayudado a agilizar los trámites, las solicitudes y los oficios.</li> <li>- Tenemos un servicio amigable rápida y se ajusta a las necesidades de los usuarios, estamos en continuo cambio para así mejorar la atención al cliente</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Me parece que no se ajusta tanto a la realidad, porque a pesar que es una plataforma sencilla, los usuarios no la usan, prefieren ir de manera presencial</li> </ul>	<p>plataforma web pide un número telefónico para tener contacto directo con dicho usuario, una vez que quizás no se logra atender esta emergencia o esta problemática, o esta solicitud, nos comunicamos vía telefónica para poder conversar con ellos y atender personalmente la inquietud o solicitud que ellos desean realizar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayor parte de los tramites son resueltos, si existen tramites no atendidos el usuario se comunica con la municipalidad y le brindamos ayuda en el transcurso de día y si es error del sistema contamos con el coordinador regional para que solucionen los inconvenientes.</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trámites que no son atendidos por la plataforma web, se terminan atendiendo de manera física</li> <li>- La capacidad te atención, me parece bastante lenta, pero se debe a la misma burocracia que hay, pasa por muchas</li> </ul>
--	--	---	---	--	--	--	---	---

		<p>lanzamiento de la página.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se ha hecho los tutoriales para que los usuarios puedan acceder de manera directa a la información que están requiriendo, están en un nivel muy básico todavía.</li> <li>- La academia virtual de verano por razones de la pandemia se tuvo que suspender,</li> <li>- El portal de Transparencia y tampoco se le ha dado publicidad, esa es otra desventaja, entonces la gente no conoce donde buscar las ordenanzas y no sabe navegar todavía por ese medio.</li> <li>- Considero que le falta implementar y evitar el papeleo engorroso e innecesario</li> <li>- El funcionamiento del sistema operativo es lento y como programas desactualizados y herramientas de seguridad no son tan buenas</li> </ul>	<p>estratégico para el crecimiento y transformación digital de la municipalidad y así estar interconectados con el usuario externo e interno.</p> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptable, pero en el tiempo que laboré, se congestionaba, porque no había muchas máquinas y el servidor no era eficiente.</li> <li>- Se vienen instalando la fibra óptica en nuestra provincia, pero tenemos actualmente dificultades con la red, ya que muchas veces, por los mismos factores climatológicos y por tiempo de instalación se viene cae la red, por lo que no es muy efectiva,</li> </ul> <p>Una medida sumamente pésima, dado que los softwares son antiguos, lo que ocasiona que las ventanas tengan una forma lenta de carga.</p>	<p>mucha velocidad de internet.</p> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han presentado dificultades en cuanto a los pagos, teniendo que hacerlo de forma presencial</li> <li>- Tenemos bastantes usuarios, que no tienen acceso a esto, y prefieren siempre hacerlo de manera presencial su atención.</li> <li>- relativamente este es un sistema nuevo que se viene implementando, también como les comenté el tema de la red, que ahora venimos usando, no es eficiente en un 100%, por lo que yo consideraría que actualmente estamos en un 70 a 80% a donde queremos llegar.</li> </ul>				<p>áreas, es bastante papeleo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los siguientes trámites que no se atendieron, fue simplemente porque las áreas dejaron de revisar sus plataformas.</li> <li>- Son pocas usuarias o administrados que llaman, porque tampoco tienen conocimiento de la existencia de la página institucional.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD		
CATEGORIA 4		
INDUCCIÓN AL USUARIO		
ENTREVISTADO	PRGUNTA 1	PREGUNTA 2
<b>USUARIO</b>	1. ¿Considera que los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios y qué tipo de trámites han podido ser atendidos con éxito?	2. ¿Si los trámites no han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, han recibido asesoría o soporte técnico vía telefónica, de ser el caso, como evaluaría la capacidad de atención?
<b>1: Rider: Nivel de conocimiento de servicios digitales: básico)</b>	Considero que, si se ajusta a la realidad, por ejemplo, en mi caso, realicé un trámite de licencia de conducir, por lo mismo que trabajo en mecánica y necesito transportarme y pues fue algo muy fácil, me pidieron mis datos personales, tanto mi DNI, mi teléfono mi correo electrónico e hice mi trámite para mi licencia de conducir. Y lo que los recomendaría sería que podrían informar un poco antes, como una información del trámite que van a hacer, para que la gente no se pueda errar, es la única observación que tuviera por parte mía hacia la web.	Considero que sí, que los trámites si han sido atendidos con éxito mediante la plataforma web, pues yo lo hice de manera muy fácil, entre a la página web e hice mi trámite de solicitud de licencia de conducir con éxito.
<b>2. Rebeca: Nivel de conocimiento de servicios digitales: Intermedio</b>	Considero que, de algún modo si se ajusta a la realidad para algunas personas, he revisado la página, pero para los servicios que necesité, he preferido ir a la misma municipalidad y por eso puedo decir que para el trámite que necesité no se atendió con éxito.	No he tenido la oportunidad de recibir atención o apoyo vía consultas, pero si he llamado para preguntar por licencias de funcionamiento para poner un puesto de comida en el mercado, pero finalmente no me dieron toda la información necesaria, y como te comento he tenido que acudir a la misma municipalidad para que me orienten. Bueno, creo que evaluó la capacidad de atención regular, dado que considero que si tienen una plataforma o servicios que sirven atender la necesidad de los ciudadanos, deben mejorar la comunicación, para recibir una información completa
<b>2: Alison Nivel de conocimiento de servicios digitales: Avanzado</b>	La plataforma web de la Municipalidad Rodríguez de Mendoza, no se ajusta a la realidad para atender, ya que en el tiempo de la pandemia se ha visto que, muchas personas no pueden venir a atenderse presencial, entonces no ha habido una adecuada atención en el tema de atender por web y hacer trámites; por ejemplo, de sus pagos de sus impuestos, todos tenía que ser de una manera presencial, entonces no sé lo dio la facilidad al usuario. Entonces no se lo dio facilidad a los usuarios para hacer sus trámites en línea, como hacer sus pagos en línea, es por ello que la plataforma web no se ajustaba a las necesidades y no ha cubierto la realidad de los usuarios. Además, mencionar no fuimos capacitados, solamente nos dijeron que, a partir de tal fecha, vamos a atender a algunos usuarios por la plataforma, pero no nos brindaron ningún curso, no vino algún especialista para que nos indique cómo usar la plataforma. Las capacitaciones bueno aquí generalmente no se dan y ocurren una vez al año.	Sobre si han sido atendidos los usuarios correctamente y satisfactoriamente vía la web, creo que no, ya que se ha visto que siguen haciendo sus trámites presencial, por lo cual este la plataforma no ha ayudado a disminuir, no ha ayudado a que las personas a través de sus casas, a través de su móvil o una computadora, puedan facilitar de ciertos trámites, al contrario, las personas han seguido viniendo a la municipalidad para atender sus pagos, la deudas que tiene por los arbitrios, quejas, solicitudes, licencias, entre otros. En cuanto a la capacidad de atención, la red que maneja la municipalidad es totalmente deficiente, por la cantidad de equipos y usuarios que trabajan, que hace que el mismo sistema se ponga lento y no nos permite atender de manera rápida a los pobladores.
Convergente/ Divergente	Según los entrevistados, los servicios que brinda la MPRM en la plataforma web, teniendo en cuenta al perfil de un usuario con conocimiento de nivel básico de servicios Tics, afirma que, si se ajusta a la realidad de las necesidades de los usuarios, con referencia a la gestión de trámites para la obtención de licencias de conducir; sin embargo, para una usuaria con el perfil de nivel intermedio y según sus necesidades para efectuar trámites administrativos en línea, indica que no se ajusta a realidad.	Según los entrevistados, teniendo en cuenta el tipo de servicio que requerían ser atendidos, el primer entrevistado sostiene que su trámite si fue atendido con éxito, sin embargo, la segunda entrevistada califica a la capacidad de atención como deficiente, teniendo que acudir de manera presencial para gestionar sus trámites.



	CATEGORIA 1 HARDWARE	CATEGORIA 2 SOFTWARE	CATEGORIA 3 CAPACITACIÓN AL PERSONAL	CATEGORIA 4 INDUCCIÓN AL USUARIO
ENTREVISTADO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 1	PRGUNTA 1	PRGUNTA 1
EXPERTO	1. ¿En qué medida considera usted, que los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios?	1. ¿Qué opinión tiene en cuánto a la interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM?	1. ¿En qué medida cree usted, que el manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final?	1. ¿En qué medida considera usted, que los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios?
1: Mariano	Se han implementado a cierta medida computadoras, con el servicio de red en absolutamente en todas las áreas, las cuales están conectadas tanto en la parte del primer piso y segundo piso y entonces van conectados a una red local, que permite trabajar más rápidamente con los usuarios. Respecto a otros Tics, podríamos decir que de la implementación se han aplicado programas, que les permita a la Municipalidad, tener el control de los registros, tanto de lo que es almacén, registro de pagos, SIAN, el SIAF y estos son controlados por usuarios externos. Generalmente en lo que es otras Tics, como redes sociales se han implementado un fan Page, que si cumple su función, de comunicar a las demás personas a través de su página Facebook y con respecto a la página web, en el periodo que laboré, no se ha implementado, pero sí de dio el paso de que la municipalidad, iba a tener su servidor propio, pero no logró, (bueno tienen sus servidores propios), pero no se almacenan ahí las página web, y lo que tengo entendido es que en el tiempo que yo estaba, tenían una web site, pero cumplía una función más que como WordPress, tener contenidos generalmente una vez al mes, cumplía su objetivo a un rango básico. Respecto a otros Tics, que se han implementado en la municipalidad, podríamos decir que son las impresoras ya de mayor calidad, los servicios de impresión a un nivel estándar, cámaras web, entre otras cosas.	La MPRM con un mejor equipo, podría lograr digamos una mejor interfaz de usuario en la web, que bien lo he revisado y está muy buena, pero necesita darle mayor calidad al servicio y la MPRM, en ese aspecto, puede trabajar un poco mejor, han hecho un muy buen trabajo, solamente que necesita implementar nuevas formas que se logran otras municipalidades, pero por ejemplo, para el público que tiene Rodríguez de Mendoza, no es que todos trabajen directamente con un portal web, es más, es muy probable, que muchas personas, prefieran ir a ventanilla, a hacer en mesa de partes el trámite, tener un informe físico, osea papel y luego darle trámite a algo físico y así estamos acostumbrados, ahora llegar al tema digital sería la forma de adecuarse a los nuevos tiempos y creo, que si es posible, si se logra implementar un equipo, que trabaje constantemente en eso y que de las soluciones a largo plazo en una próxima gestión y eso se puede lograr definitivamente, va por buen camino la municipalidad y posiblemente se implemente nuevas Tics en el transcurso del tiempo.	Acabo de entrar a la página web de MPRM y me parece todo está funcionando perfectamente, están logrando con este canal, llevar la información sumamente eficaz, porque veo que está muy bien organizado y tienen un trabajo muy bueno en fotografía, en lo que es organización, en lo que es línea gráfica, lo que es información de primera mano y creo que está dentro de un servicio, que está funcionando perfectamente. Ve que la empresa "Desing" es la que ha logrado poner esta plataforma, ya sea un servidor local o servidor de pago y creo que lo han hecho muy bien, es una municipalidad ha invertido en su página web y lo está logrando de una forma muy eficiente y veo acá por ejemplo, que tiene acceso a los principales organizaciones gubernamentales, tiene los números, que son por ejemplo, trámites y Servicios, Seguridad Ciudadana, Gerencia Municipal, Alcaldía, y bueno tenemos un trabajo muy bueno de diseño, yo diría muy aceptable, hasta llegar a excelente en cuanto a la página web, solo necesitaría verse el índice de participación ciudadana por esta web, o cuantas personas han logrado participar con esta web, o a qué les ha sido útil esta web, es más se podría decir que con un contador de visitas, se necesita saber cuántas personas	Bueno en conclusión, la MPRM, tiene una área bien actualizada, en la que es la web, tiene un servicio local de red excelente, que trabaja a través de todas las áreas, solo que deberían darse mayor capacitación para que los usuarios, puedan trabajar en red, transferir archivos o un base de datos más coordinada, para que la mayoría de personas que necesitan está información, puedan estar al tanto, me refiero a muchos archivos que a veces, son de gestión pública, así como el portal que hay en el Perú, para poder acceder a la mayoría de documentación que se hace, pero en este caso me refiero en la documentación local y que bueno sería si se haría a nivel distrital, lamentablemente esto queda en las arcas de la municipalidad en los archivos municipales, que no se levantan, como archivos digitales, si de lograría eso sería un gestión mucho mejor, se puede hacer con un equipo de trabajo y por otro lado las áreas deficientes son la conexión entre áreas locales e interdistritales que generalmente para acceder a un archivo o se hace por medio impreso o se hace por la web o el Gmail, que es de uso público, y que no se hace generalmente con "Dominios propios", por ejemplo: municipalidad@mprm; se hace con un Gmail propio, por ejemplo: marianofoeijoo@gmail.com, y lo correcto es que se haga a nivel institucional, que se utilice un correo privado. Bueno, yo lo he usado en la municipalidad, pero ha sido un sacrificio, en aquel tiempo, era un nivel muy básico, al cual entraba al Sale Ford o la sala que te permite la web y es muy básico porque, no te permitía trabajar a la forma rápida, que uno acostumbra, o donde los archivos eran para un determinado nivel de gigas y creo que hasta megas y era muy insatisfecho el trabajo que se puede lograr con una plataforma de e-mail básica; entonces migrar a una plataforma Gmail, si se puede, incluso con un dominio personal, para que

			<p>han ingresado a esta web, y a las cuáles se les podría hacer una pequeña encuesta y saber que tan satisfechas están con la información que han recaudado. En términos generales me parece que es una muy buena web, tiene los servicios municipales, vamos a ver los formularios, por ejemplo, a ver qué tal está esta web. Tiene su menú, donde dice: "Desarrollo Sostenible, Servicios, Trámites", es una parte muy importante, en la cual yo me refería anteriormente, tiene el TUPA, FUT, mesa de Partes, que son muy importantes, digamos que es una excelente página. Bueno en esta parte no habla de los archivos o eventos que queremos conseguir, tiene otros links, considero un muy buen trabajo como página web, por eso la persona que ha logrado esto ha hecho este trabajo, ha hecho un trabajo eficiente. Si revisamos el organigrama Institucional, nos brinda un PDF, que nos muestra cómo está la alcaldía actualmente, con la Gerencia Municipal, etc., etc.; bueno este es un muy buen trabajo, está muy bien organizado, y en eventos han puesto un buscador de eventos.</p>	<p>sea una institución que trabaja con su propio sello por ejemplo: Sarafeiijo@municipalidadprovincialderdm.com. Eso es muy importante en una municipalidad, pero se instala con una muy buena capacitación, generalmente no lo hacen en las municipalidades, si se hacen en empresas privadas, que siempre por un tema institucional tiene que ir siempre con su plataforma de institucional para tener más seriedad, esto no sé si se ha logrado en la municipalidad provincial y creo que se trabaja a nivel local con un servidor propio y se hace la transferencia de archivos a nivel local, bueno pero lo que se podría lograr ya saliendo del tema, es lograr capacitar al personal, para que tengan un buen uso de que la web, tenga su desarrollo, su e-mail web y eso funcionaría a nivel de toda la provincia .</p>
<p>2: Eliott</p>	<p>La verdad considero que, para ciertos servicios básicos, tienen el hardware adecuado, es más ellos tienen un propio servidor, ahora sí bien eso indica que debería haber más costos, porque cuando tienes tu propio servidor, tienes que solventar los problemas de seguridad y otros problemas técnicos. En todo caso, para brindar servicios en lo referente a Tics, tienen el hardware suficiente, según mi apreciación; si bien la Municipalidad no brinda computadoras nuevas con buena potencia mayor parte de trabajadores por lo menos de cargos gerenciales, llevan su propia su propio hardware y también tiene</p>	<p>La interfaz, es una interfaz bastante genérica, me parece que es un WordPress, tiene lo que se espera, cuando tú haces una revisión de las diferentes páginas webs, de otras municipalidades, tiene los segmentos; la arquitectura de la información está hecha según ciertos parámetros, que son parámetros comunes en ese tipo de páginas webs, porque también es una página web institucional, no tiene la misma flexibilidad, que puede tener una página web, más creativa o para otro tipo de servicios.</p>	<p>En cuanto a la capacitación del personal me parece que es un punto bastante flaco. No hay capacitación al personal en general, porque no me parece que haya un personal con la experiencia suficiente, como para brindar esa capacitación, ni tampoco se ve la necesidad, hay un tema más de voluntad política, cuando no está dentro de sus objetivos estratégicos de los principales funcionarios que son en este caso os Alcaldes y los Regidores, no se tiene o no se valora este tipo de conocimiento y</p>	<p>La satisfacción del usuario final, no estoy muy enterado, pero creo que no me arriesgo a decir que no está funcionando en la práctica, se sigue haciendo seguimiento de modo analógico; no hay un responsable encargado de la gestión de los trámites, hasta el momento en el que estaba más al tanto, que hasta hace unos meses y ahora también por ciertas preguntas, por suerte no he tenido que hacer un trámite, y bueno ahora que recuerdo, cuando lo he hecho también, ha sido todo de modo analógico, presentando papeles, llenando formularios físicos y por el simple hecho de que al yo como administrado, realizar este tipo de trámites y al no tener información de que: "mira querido usuario, usted también, puede ahorrar tiempo, puede utilizar otros</p>

una red una intranet. Es más, también tienen cámaras actualmente tengo entendido, tienen cámaras instaladas, y podrían dar unos servicios más avanzados, pero para lo que es esperable para una municipalidad provincial, tienen el hardware, y ese no me parece que sea un impedimento, en cuanto a la capacidad que ellos tienen o podrían tener, para brindar mayores servicios. Unas cuantas limitaciones en cuanto a cosas como cámaras, micrófono, para lo que es la producción audiovisual, pero normalmente los trabajadores que hemos estado ahí, eran los que proveíamos estos instrumentos ahí sí, ahí sí habría una deficiencia en cuanto a lo que es producción audiovisual, que es importante sí, que es importante porque necesitas tu contenido audiovisual, tiene que ser competitivo para que pueda llamar la atención para que puedas competir con los nuevos ambientes, en donde en las plataformas hay una lucha constante por la atención, entonces tienes que jalar la atención de los usuarios y para eso necesitas un cierto nivel de producción audiovisual. Otro problema fuerte, me parece la conectividad, problemas de internet, me parece que sí es una cuestión, un poco de Hardware; bueno pero no eso no le corresponde a la municipalidad en cuanto a los servicios de fibra óptica, aquí en RM, no son estables, entonces eso sí es una limitación fuerte, por mi parte, cuando estaba en la oficina de Comunicaciones, en sí, para brindar el servicio de información, cómo mencionó, no había mayor problema, la computadora era suficiente, era un procesador Intel I7, me parece que ahora tienen un Racer, han mejorado en ese sentido. Un tiempo hubo problemas de almacenamiento, pero perfectamente, se hubiera podido solucionar, de repente seleccionando un poco más el tipo de información que se debe guardar, teniendo un poco más claro que información se debe guardar, porque, siempre lo que ese guardar información audiovisual es un problema es

Ahora, en cuanto al copywriting, a la experiencia de usuario y a la forma en la que se guía al usuario para encontrar la información que necesita o acceder servicios que requiere, ahí sí, hay bastantes diferencias, hay deficiencias, hay enlaces rotos, hay en las páginas que llevan a contenido de poca relevancia, y contenido que utiliza demasiado espacio, los títulos no están bien puestos, no hay una guía clara, con palabras claras, que te digan: mira está la información que van a tener si le das clic aquí. En ese sentido no hay un seguimiento para la experiencia de usuario, un poco más de cerca, yo como interesado, he estado más o menos, en el proceso de creación de esa página web, que se han hecho algunas correcciones, porque la página web estaba muy inutilizable, pero no, no se ha llegado la verdad; se ha hecho pocas intervenciones superficiales, pero lo más crítico es que, no se ha hecho un testeo, acerca de la capacidad que tienen los usuarios o del público objetivo, para entender los contenidos, entender cómo es que te puede ayudar a tus procesos como administrado, como puede ayudarte la página web, para facilitar tus trámites, ese tipo de investigación no se ha hecho, hasta donde tengo conocimiento no se ha hecho ese tipo de investigación, es más la página no ha tenido cambios, más allá de algo que es como un prototipo. No hay una noción de lo que hay actualmente, yo lo llamaría más un prototipo. Hay una técnica que se llama storytelling, no se puede contar una historia, de cómo es qué esta página ayudó a un usuario, no sé si me explico. Yo no puedo decir: "este usuario, que tuvo

tampoco hay una cultura dentro de la municipalidad. Como ex trabajador no hay una cultura de valorar el conocimiento como el intangible más valioso de una de una organización, muchas veces se toma en cuenta a la imagen y la reputación, pero sin duda, según mi perspectiva el intangible más valioso que tiene una organización es el conocimiento, entonces no se gestiona adecuadamente el conocimiento, se gestiona al personal con una mirada bastante burocrática, bastante mecanicista de lo que es un servicio al ciudadano, una institución u organización; es una deficiencia en general de no de la municipalidad en específico, es una deficiencia de muchas de las instituciones gubernamentales, una visión mecanicista, no hay un sistema de trabajo en equipo, no se tiene en cuenta intangibles como la motivación, estrategia de comunicación organizacional desde campo la comunicación lo manifiesto, pero desde el campo de la administración, desde el campo de la psicología organizacional, podría abordarse de otra manera; no hay una estrategia de gestión más que de administración. Creo que esto sería más o menos la clave, no se piensa en cómo gestionar, sí nomás en cómo administrar, en parte también por la falta de la falta de estructura a nivel estratégico en cuanto a los planes, no hay planes claros, los líderes de equipos no tienen objetivos claros por lo tanto no pueden hacer una medición de sus litmession, de sus indicadores, más allá de sus indicadores de performance, algunos que puedan ir midiendo;

canales"; en ningún momento como administrado recibí ese tipo de información; por eso es lo que me lleva a pensar que en la práctica no se haciendo practica el uso de estas plataformas, asumo que eso va salir posteriormente en la investigación, pero la verdad, que al no estar diseñada la plataforma para el usuario final, no estar lista, al no haber un seguimiento, un storytelling, donde yo como usuario o prototipo, qué servicio, qué valor me puede dar esta plataforma. Tampoco, ha habido un proceso de publicidad en el que se muestre: "mire usuario, tú que tienes este problema específico, puedes resolverlo de forma fácil mediante este canal"; lo que ha imposibilitado una adecuada publicidad, por lo tanto, no hay conocimiento y me atrevería a decir, que muy poca gente conoce de estos estos nuevos canales que se han abierto, al haber insatisfacción, porque si no hay un adecuado seguimiento, lo más probable es que, las personas que intenten hacerlo y que pasen esa enorme dificultad, qué es la enorme barrera, que es el acostumbrarse a una plataforma, que es muy difícil, o sea, todas las personas que trabajan y con experiencia, saben que la parte más difícil, es romper esa primera acción, ese primer uso, esa primera compra, con el sector privado, al ser tan difícil y encima tener una mala experiencia, creo que definitivamente está destinado a fracasar. Seguramente, son muy pocas las personas que han logrado detener seguimiento o haber conseguido hacer algún trámite a través de esa plataforma lamentablemente.

	<p>un problema de almacenamiento; para los servicios en general administrativo no son necesarios, pero si se quiere dar otros tipos de servicios y si se quiere trabajar con esa información, sí, si se necesitaría un poco más de almacenamiento y bueno, lo que comentaba, había problemas para conseguir una grabadora, ahora, estos implementos eran brindados de forma particular por funcionarios, en muchas ocasiones el propio alcalde era el que prestaba instrumentos como computadoras con mayor potencia para la edición de video, mejores micrófonos, cámaras.</p>	<p>este problema puntual, acudió a la página y pudo encontrar de manera clara, la información que necesitaba, para los procesos que necesitaba"; no hay ese usuario tipo, no se ha hecho la segmentación de usuarios tipos, por lo tanto, no se ha hecho una investigación y en parte también porque no hay no habido una investigación de cuáles son los requerimientos, no han habido objetivos estratégicos, de lo que se quiere lograr, qué valor se va a dar a la sociedad con esta página web, qué valor se le va a dar al ciudadano, qué valor de le va dar al usuario. No hay en ese sentido, y como no hay ese tipo de planificación estratégica, no se ha dado la importancia a ese ejercicio de investigación, al parecer no hay una idea detrás del planificador, no hay una idea de qué es lo que debe contener una página web y tipo de cómo se debe agregar valor. Curiosamente siendo con la categoría de software, la plataforma que me parece más eficiente que ha funcionado mejor es Facebook, gracias A Facebook se puede tener más o menos una medición del clima en cuanto a la percepción de la municipalidad; bastante sesgado es cierto, no sé tiene una información clara cuantitativa o con una muestra representativa, pero, si genera tendencia, en ese sentido no es simplemente la capacidad que tú puedes O que tú tienes de obtén información del público, sino la capacidad de formar opinión en el público, cuando se genera una tendencia en Facebook y es bien manejada, se puede incluso cambiar la percepción sobre un tema en específico, en ese sentido</p>	<p>que no se hace lamentablemente, no se hace; salvo por un tipo de análisis intuitivo, de que tan bien lo está haciendo un funcionario; no hay claridad sobre cuáles son los litmession; cuáles son esas acciones claves, que más allá de la cotidianidad del trabajo pueden llevar a objetivos a ese 20% de actividades, que pueden llevar a objetivos estratégicos y que pueden dar el 80% resultados en cuanto impacto en la sociedad, es decir, como no hay una estructura, no hay una visión clara, lo que se hace es de responder a lo cotidiano, al momento, a la coyuntura. Eso es, lo que lamentablemente tengo por entendido que está pasando en la municipalidad, tengo entendido también que en muchas organizaciones en muchas municipalidades, pero, sin embargo, me parece que si es posible, si es posible hacer cosas, si es posible establecer adecuadamente responsabilidades compartidas en cuanto objetivos, no tanto en cuanto campos o "estos son los procesos de los que yo me encargo", no, "acá esto es de lo que yo me encargo, no me interesa si es que si es que el procedimiento que inició mi administrado llega a su fin"; este es la parte, en la que yo actuó, podrían haber, hay otras estrategias para plantear los procesos haciéndole seguimiento u otorgando otra forma de responsabilidades, pero eso implica un trabajo con el propio personal, el propio personal sea el que establezca sus metas se sienta motivado y al final también despertar la competitividad. Necesitan tener una claridad de cómo lo he hecho este mes. Entonces al no haber todas estas</p>	
--	---	---	---	--

la herramienta que mejor funciona me parece actualmente es Facebook, para esta municipalidad en particular, al margen del tema de las radios; sin embargo no se usa como un componente estratégico en sí, no se tiene una percepción una visión estratégica del uso de las redes sociales, estratégica en el sentido de cómo apoya tus objetivos, si estamos hablando de una organización gubernamental como una municipalidad provincial, o sea una organización que está y qué es muy crisis propensa, está sometido el escrutinio constante de todos los actores en general, entonces necesita una mirada estratégica, una mirada de comunicación gubernamental, para plantar su objetivo y en ese sentido para medir el clima, para que un poco trabajar en lo que es la imagen, para formar una reputación, para contar una historia, para alimentar algo que se llama el mito de gobierno, esa es la herramienta que me parece más usada porque la gente está acostumbrada a consumir en Rodríguez de Mendoza, contenido mediante está plataforma, sobre todo personas mayores y se brinde información o sea no se aprovecha al máximo el formato, que es el de una web abierta, una plataforma que te permite interactuar, la comunicación es más unidireccional, es más poner la información, no es un estilo de web 2.0, pero la gente se ha acostumbrado a ese tipo de comunicación lineal, entonces es lo que más se emplea, no se utiliza con el potencial que se debería pero sí es lo que más se emplea. Ahora como parte de tecnologías de información comunicaciones

estructuras de gestión, no se puede apreciar el enorme potencial que tienen las tecnologías de información y comunicaciones. Si yo, antes de implementar una estrategia basada en tecnología, información y comunicación, no tengo una medición de que tan bien lo estoy haciendo, al final cuando termine de implementar o el líder de equipo que termine de implementar, no va a poder mostrar adecuadamente; a los tomadores de decisiones, que son las personas que contratan las personas, que deciden en qué se gasta el tiempo y en qué se invierte el dinero, no se va a poder mostrar a estas personas: "mira estos son los resultados de implementar tal o cuál estrategia basada en tecnología de la información"; entonces no se genera una cultura de innovación, eso es una enorme limitación del hecho de que no se esté midiendo.

		<p>también entran las radios, el punto es que, eso depende la percepción que tengan ustedes, en fin, cuando una tecnología ya se ha sentado muchas veces, no se le considera tecnología, las radios en este caso es una herramienta ya bastante usada, pero si es que es de utilidad, el diagnóstico que hay sobre las radios es que no se tiene un trabajo articulado con ellas y sí bien cada cierto tiempo de contrata, por temas de publicidad, por algunos eventos, porque ellos también apoyan con la organización de eventos muchas veces, entonces se puede trabajar, hay forma de trabajar es un aliado estratégico de la municipalidad y tienen y quieren trabajar de manera multiplataforma, porque también tienen sus propias redes sociales. Tampoco hay una estrategia o había a la fecha, en la que trabajaba ahí y posteriormente haciendo revisión del estado de la situación ahí, una visión estratégica, como trabajar y como emplear las radios para colocar una agenda o para tratar temas de interés. Los quipos de Tics fueron actualizados entre el 2020 y 2021 con mejores características y funcionalidades para atender a los usuarios y plataformas web, tenemos algunas áreas que todavía están para actualizar</p>		
Convergente/ Divergente	<p>CATEGORIA 1 HARDWARE <b>PREGUNTA 1</b> Los equipos de las Tics con la que cuenta la MPRM son eficientes y óptimos para atender a los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tienen computadoras que permiten trabajar más rápidamente con los usuarios.</li> </ul>	<p>CATEGORIA 2 SOFTWARE <b>PREGUNTA 1</b> La interfaz de la plataforma y de los servicios que brinda al usuario final la MPRM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo he revisado y está muy buena, pero necesita darle mayor calidad al servicio</li> </ul>	<p>CATEGORIA 3 CAPACITACIÓN AL PERSONAL <b>PREGUNTA 1</b> El manejo de los servicios Tics implementados en la MPRM, por parte del personal, está siendo el adecuado para resolver los problemas del usuario final</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No hay capacitación al personal en general, porque no me parece</li> </ul>	<p>CATEGORIA 4 INDUCCIÓN AL USUARIO <b>PREGUNTA 1</b> Los servicios Tics implementados en la MPRM han satisfecho las necesidades de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberían darse mayor capacitación para que los usuarios, puedan trabajar en red, transferir archivos o un base de datos más coordinada, para que la mayoría de personas que necesitan está información, puedan estar al tanto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Han aplicado programas, que les permita a la Municipalidad, tener el control de los registros, tanto de lo que es almacén, registro de pagos, SIAN, el SIAF y estos son controlados por usuarios externos</li> <li>- Se han implementado un fan Page en las redes sociales de Facebook.</li> <li>- La página web cumplía una función más que como WordPress</li> <li>- Tienen sus servidores propios, pero no se almacenan ahí las páginas web.</li> <li>- Se han implementado impresoras de mayor calidad, los servicios de impresión a un nivel estándar, cámaras web, entre otras cosas.</li> <li>- Tienen el hardware adecuado, tienen un propio servidor</li> <li>- Para brindar servicios en lo referente a Tics, tienen el hardware suficiente</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No brinda computadoras nuevas con buena potencia mayor parte de trabajadores.</li> <li>- Limitaciones en cuanto a cámaras con mayor potencia para edición de videos, cámaras, micrófono, para lo que es la producción audiovisual</li> <li>- Deficiencia en cuanto a lo que es producción audiovisual</li> <li>- Problema es la conectividad de internet y la fibra óptica no es estable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una interfaz bastante genérica, es un WordPress,</li> <li>- La interfaz tiene lo que se espera, cuando tú haces una revisión de las diferentes páginas webs, de otras municipalidades.</li> <li>- Tiene los segmentos; la arquitectura de la información, con parámetros en ese tipo de páginas webs.</li> <li>- Con la categoría de software, la plataforma que me parece más eficiente que ha funcionado mejor es Facebook, gracias A Facebook se puede tener más o menos una medición del clima en cuanto a la percepción de la municipalidad</li> </ul> <p><b>Contraste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es muy probable, que muchas personas, prefieran ir a ventanilla</li> <li>- En la página hay enlaces rotos, y contenido de poca relevancia y contenido que utiliza demasiado espacio, los títulos no están bien puestos, no hay una guía clara.</li> <li>- No se ha hecho un testeo, acerca de la capacidad que tienen los usuarios o del público objetivo, para entender los contenidos, de cómo es que te puede ayudar a tus procesos y facilitar sus trámites como administrado.</li> <li>- No hay una idea detrás del planificador, no hay una idea de qué es lo que debe contener una página web y tipo de cómo se debe agregar valor</li> <li>- No es un estilo de web 2.0, pero la gente se ha acostumbrado a ese tipo de comunicación lineal</li> </ul>	<p>que haya un personal con la experiencia suficiente, como para brindar esa capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesitaría verse el índice de participación ciudadana por esta web, a qué les ha sido útil esta web, se necesita saber cuántas personas han ingresado a esta web y que tan satisfechas están.</li> <li>- No hay planes claros, los líderes de equipos no tienen objetivos claros por lo tanto no pueden hacer una medición de sus indicadores, más allá de sus indicadores de performance, algunos que puedan ir midiendo; salvo por un tipo de análisis intuitivo, de qué tan bien lo está haciendo un funcionario.</li> <li>- Entonces al no haber todas estas estructuras de gestión, no se puede apreciar el enorme potencial que tienen las tecnologías de información y comunicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se podría capacitar al personal, para que tengan un buen uso de que la web, tenga su desarrollo, su e-mail web y eso funcionaría a nivel de toda la provincia.</li> <li>- Se sigue haciendo seguimiento de modo analógico.</li> <li>- En ningún momento como administrado recibí tipo de información sobre el uso de la plataforma; por eso es lo que me lleva a pensar que en la práctica no se hace uso de ella y no satisface las necesidades.</li> <li>- Seguramente, son muy pocas las personas que han logrado detener seguimiento o haber conseguido hacer algún trámite a través de esa plataforma no logrando la satisfacción</li> </ul>
--	---	--	--	--

## ANEXO N° 09:

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20182762327
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ROD DE MENDO	
Nombre del Titular o Representante legal:	HELDER RODRÍGUEZ ZELADA
Nombres y Apellidos	DNI:
HELDER RODRÍGUEZ ZELADA	18210410

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TICS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RODRÍGUEZ DE MENDOZA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES.	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MARY ASLITH FEIJOO SILVA	46186095

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Rodríguez de Mendoza, 10 de noviembre del 2021



Firma: \_\_\_\_\_

ALCALDE: HELDER RODRÍGUEZ ZELADA

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.