



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y seguridad informática en  
una entidad pública, Huaraz 2022**

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

**AUTORA:**

Arias Maguiña, Janeth Odile (orcid.org/0000-0001-5139-6525)

**ASESOR:**

Mg. Núñez Untiveros, Jesús Enrique (orcid.org/0000-0001-9069-4496)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía espiritual, a mi hijo Hassan por ser mi razón de seguir para adelante, a mi padre, que desde el cielo me sigue guiando.

A mi madre que siempre está conmigo en todos mis momentos y me apoya en todo, a mis hermanos por su apoyo continuo.

## **Agradecimiento**

Mis agradecimientos especiales a mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente al programa de Maestría y a mis familiares por ser el motivo de mi profesión e impulsor en mi educación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III.METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de Investigación	17
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización	18
3.3. Escenario de Estudio	18
3.4. Participantes	19
3.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6.- Procedimiento	21
3.7. Rigor Científico	22
3.8. Métodos de Análisis de Datos	22
IV. Aspectos Éticos	22
V. Resultados y Discusión	23
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## **Índice de Tablas**

Tabla 1: Categoría de investigación	25
Tabla 2: subcategoría de la Investigación	25
Tabla 3: Caracterización de participantes	26
Tabla 4: Técnicas e instrumentos	27
Tabla 5: Fuentes documentales	41

## Resumen

El trabajo busca establecer una relación entre el Gobierno electrónico con la Seguridad Informática en una entidad pública, Huaraz 2022, en la técnica básica. El enfoque utilizado fue la cualitativa, el nivel fue descriptivo y de diseño no experimental. Este proceso pasa por el concepto de los interesados en la entidad y de las ventajas en su implementación el método utilizado fue el de campo, ya que se realizaron entrevistas para la obtención de una mirada más general y poder establecer una asociación entre ambas categorías, desde el punto de vista de los interesados en la entidad. Asimismo, cabe señalar que la valoración de las entrevistas es importante puesto que conocen del tema y saben de la importancia de las tecnologías de información al servicio de los usuarios, y de qué manera este además pueda ayudar al logro de los objetivos estratégicos de la entidad. Concluyó en que el gobierno electrónico es un concepto cambiante que se relaciona con la seguridad informática, siempre que la entidad logre una implementación adecuada del gobierno de las tecnologías de la información y que además los usuarios internos o trabajadores de la entidad estén debidamente capacitados para tal manejo.

**Palabras clave:** Gobierno digital, seguridad informática, entidad, tecnologías, información.

## **Abstract**

The work seeks to establish a relationship between the electronic Government with Information Security in a public entity, Huaraz 2022, in the basic technique. The approach used was qualitative, the level was descriptive and non-experimental design. This process goes through the concept of those interested in the entity and the advantages in its implementation, the method used was the field method, since interviews were carried out to obtain a more general view and to be able to establish an association between both categories, from the point of view of the stakeholders in the entity. Likewise, it should be noted that the evaluation of the interviews is important since they know the subject and know the importance of information technologies at the service of users, and how this can also help achieve the strategic objectives of the entity. He concluded that electronic government is a changing concept that is related to computer security, provided that the entity achieves an adequate implementation of the government of information technologies and that, in addition, the internal users or workers of the entity are duly trained for such driving

**Keywords:** Digital government, computer security, entity, technologies, information.

## I.INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico como concepto se refiere al uso extensivo de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para mejorar los servicios y la información para todos los actores involucrados en la administración pública efectiva. El uso eficiente y transparente de esta tecnología es la base para construir gobierno (Corrales, 2018, p.56)

A nivel mundial el uso de los instrumentos tecnológicos origina además del progreso de una sociedad de sensatez, la cual es circunstancia esencial para conseguir las metas sociales, económicas y políticas de los países, tal como lo articulan los actores de los Estados miembros de la Organización de Estados americanos, pero existen diversos elementos por lo que no se logra este objetivo a nivel de estado (OEA, 2019, p. 12).

En Sudamérica el uso del gobierno electrónico está cada vez más desarrollado, ya que, en Chile, Brasil y Colombia, los beneficiarios son las instituciones públicas de estos países con mayor interacción en el gobierno electrónico, ya que cuentan con un portal de donde provienen todos los anuncios funcionarios y los sitios web que ocupan y los correos electrónicos que pueden informar, estos gestores publicitarios acceden a este portal a través de su nombre de usuario y contraseña. (Corrales, 2018, p.75).

En el Perú, el gobierno electrónico tuvo como punto de partida la Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informático ONGEI (actualmente la Secretaría de Gobierno Digital), el cual fue creado para que se modernice el Estado y se puedan brindar los servicios a través de las tecnologías de la información. (Universidad Continental, 2017, p. 78).

Por otro lado, una de las oficinas que evalúa, revisa y monitorea la seguridad informática en el país es la Policía Nacional del Perú, con su unidad de Tecnologías de Información quienes evalúan y supervisan los diferentes actos y delitos informáticos que se puedan suscitar, y además analizar los puntos vulnerables para que la población pueda reducir la vulnerabilidad en la web. (Corrales, 2018, p. 90).

Por otro lado, se debe de tener en cuenta que la seguridad informática

es fundamental y es muy necesaria, un ejemplo como el de la OSCE, el cual sufrió un ataque cibernético a sus servidores, lo cual generó denuncias públicas y presuntos actos de corrupción en los procesos de contratación con el Estado.

Actualmente vivimos en un mundo de la digitalización social y económica, en donde la seguridad informática es cada vez más importante, siendo por ello se vienen implementando mayores estrategias de seguridad para proteger la seguridad en las plataformas.

El daño que causa la vulneración digital al Estado es irreversible, a pesar que la Secretaría de Gobierno y transformación Digital realizó todos los intentos posibles de controlar los daños y lanzó una alerta a la Fuerzas Armadas nuestro país ha quedado expuesto a los ciberdelincuentes.

Es así que señala Fidel Quevedo: «Internet no olvida», suele ser el lema de los expertos en seguridad informática para tomar conciencia de que los datos que se consignan en la red y pierden, automáticamente, su condición de confidencial o secreto. En ese contexto, los especialistas señalan que, más allá de la alerta de seguridad integrada lanzada por el Gobierno –a raíz de la vulneración del sistema digital del Estado-, el daño es completo y totalmente irreversible.

Es así que el Estado debe de ver las mejores alternativas de seguridad informática, debido que la ciberdelincuencia va en aumento y cada vez estamos más vulnerables a ello, teniendo en cuenta que ellos son los que nos llevan más adelante en su tecnología que la seguridad que pueda brindar el Estado en la seguridad informática.

De acuerdo a toda esta problemática se planteó el siguiente problema:

¿De qué manera el Gobierno electrónico se relaciona a la Seguridad Informática en una entidad pública, Huaraz 2022? y como Problemas específicos tenemos P1: ¿De qué manera el gobierno electrónico controla los recursos tecnológicos en una entidad pública, Huaraz 2022? P2: ¿De qué manera el gobierno electrónico utiliza los sistemas de información en una entidad pública, Huaraz 2022? P3 ¿De qué manera el gobierno electrónico previene las amenazas informáticas en una entidad pública, Huaraz 2022? P4: ¿De qué manera el gobierno electrónico previene los desastres en una entidad pública,

Huaraz 2022?

Los beneficios, que la investigación brindará, serán, determinar cómo es que el gobierno electrónico a través de su implementación permite fortalecer la seguridad informática y este genera un ambiente adecuado para obtener los beneficios de los instrumentos informáticas para la cesión de servicios más eficientes.

Esta investigación tiene por justificación teórica el profundizar el estudio real sobre el gobierno electrónico en la participación del ciudadano y el gobierno a través de la tecnología y de la misma forma en la seguridad informática comprendida en los recursos tecnológicos. Esta investigación tiene como justificación práctica temas que constantemente van aconteciendo, como es el caso del gobierno electrónico, la seguridad informática y en general los temas de tecnologías de la información que van evolucionando en el tiempo de manera acelerada.

En cuanto a la justificación metodológica relacionado a este estudio, se realizará desde el enfoque cualitativo y desde el diseño fenomenológico basado en una herramienta de recaudación de datos validados, una guía de entrevista a través de la cual, se genere participación de expertos y especialistas relacionados al gobierno electrónico y la seguridad informática.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Respecto a mi categoría Gobierno Electrónico tenemos como internacionales, encontramos una serie de antecedentes como el de Garbarino (2016) En el estudio dedicado Marco de Gobernanza de Tecnologías de la Información para Pequeñas y Medianas Empresas - PMEITGF, en España, el objetivo principal es crear un marco para que las PYMES agreguen un marco efectivo para administrar y operar TI de manera eficiente. Lógicamente, llegó a la siguiente conclusión: los sistemas de TI son factores estratégicos esenciales para lograr los objetivos de clasificación, especialmente cuando los sistemas de TI sirven a los objetivos de la organización. (Garbarino, 2016, p. 56).

De la misma forma, Bieito (2016), en su tesis doctoral "Planificación estratégica de la gestión electrónica departamental en Uruguay", Presentada en la "Universidad de Uberta de Catalunya en Uruguay, el objetivo de la tesis es

analizar cómo los gobiernos ministeriales en Uruguay definen sus principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico, ayudando así a comprender los obstáculos que surgieron durante la elaboración de los planes de implementación del gobierno” ( Bieito, 2016, p.154). De manera similar, Jerón (2013), en su disertación Estado Electrónico de Guatemala, que estableció para su maestría en la Universidad de San Carlos en Guatemala, destaca dos aspectos de los esfuerzos que se deben hacer para integrar la gestión en las tecnologías centrales y cómo estas contribuir al desarrollo del cambio con los usuarios. De acuerdo con la clasificación anterior, el avance de las TIC en el gobierno es importante, específicamente la importancia de Internet para el sector público con sitios web estándar, importante para reflejar la transparencia del gobierno El gobierno como plataformas virtuales, lo que demuestra que la iniciativa del gobierno es un componente que acompaña a la realización acceso público a la información en su país (p.78).

También señala que la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es un proceso globalizado que permite que las redes informáticas crezcan cada día en la sociedad salvadoreña, especialmente en las instancias gubernamentales que buscan estar más cerca del ciudadano a través de su implementación gobierno electrónico (Vargas & Guzman, 2019). Se debe de tener en cuenta que los gobiernos electrónicos no son nada nuevo en su implementación, existe muchísimos intentos en los que se ha buscado la interrelación entre el Gobierno y la Sociedad. Sin embargo, estos hilos, que se tejieron sobre la fibra óptica y otras implementaciones de la tecnología fueron como las primeras telas de araña, las que se rompieron por la indiferencia de los encargados de las carteras del Estado (p. 54).

Rodríguez (2015), En su tesis sobre el gobierno electrónico y la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación para brindar nuevos canales de comunicación. Universidad Nacional de La Matanza - en Argentina para una tesis de maestría, el estudio tiene como objetivo desarrollar diagnósticos culturales, sociales y políticos, así como promover la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector de los gobiernos locales de la región para brindar la población con nueva información. Formas de

Comunicación Para ello, aplicó una encuesta puramente descriptiva, concluyendo que el uso de las TIC debe sumarse a los sistemas existentes para que las personas tengan mejores canales. Distintos enfoques a la hora de buscar información, basados en esta premisa con nuevos canales de comunicación para un verdadero gobierno electrónico a desarrollar posteriormente, contribuirán a estos experimentos de investigación hacia la realización actual de plataformas tecnológicas. (Rodríguez et al., 2015, p. 89).

Así mismo, Valdés y Guzmán (2010), en su tesis sobre la gestión de telefonía móvil en los gobiernos locales, argumentan que hoy en día hay más de 19 millones de teléfonos móviles en Chile y creen que es posible establecer una relación más fuerte entre la gente y el gobierno. Tan pronto como sea posible, que supere el número de personas y el gobierno. Uso de teléfonos celulares. Asimismo, concluye, es muy importante hoy en día contar con un teléfono móvil, ya que este dispositivo permitirá que el gobierno electrónico esté más accesible, cambiando la forma en que los funcionarios trabajan y se comunican con ellos. (Vargas & Guzman, 2019, p. 56).

Arias y Celis (2015) En un estudio denominado Modelo Experimental de seguridad cibernética y Ciberdefensa de la república colombiana, “donde su principal objetivo fue desarrollar un modelo de referencia que asegure que el Estado colombiano tendrá en cuenta las condiciones de protección en la red espacial como respuesta a los ataques provocados por la guerra de la información, llegó a la siguiente conclusión: Se comprobó que es el modelo de ciberseguridad internacional se puede utilizar para proteger la información en las organizaciones (Arias & Celis, 2015, p. 45).

De igual forma, Marcus (2018) en su estudio Cyber Security Applied to Electronic Democracy: Cryptography Analysis and Development of a Practical Evaluation Method for Remote Electronic Voting Systems and Applications. Actualmente es un sistema de tecnología de voto electrónico a distancia listo para su implementación en los procesos electorales, y se llegó a la siguiente conclusión: (p.78) (Marcos del Blanco, 2018).

Respecto a los antecedentes nacionales, encontramos a Rojas (2019) En su estudio, el objetivo fue verificar la dependencia entre el gobierno electrónico

en la satisfacción usuario identidad y registro civil - Chimbote, 2019. Este tipo de estudio es no experimental. Explica, por su naturaleza, que el estudio es cuantitativo, con un diseño de correlación horizontal, se realizó un muestreo probabilístico sobre 350 muestras de usuarios, con preguntas sobre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Los resultados mostraron un acuerdo notablemente positivo, con un valor de  $Rho = 0,672$ , lo que indica que el gobierno prefiere mantener contentos a los usuarios de RENIEC debido a las nuevas características de las acciones en línea a través del portal de la agencia, se ha concluido que existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, y sus resultados se categorizan como una correlación muy importante al ganar el valor de  $Rho = 0.672$  con lo que es una relación directa entre el gobierno electrónico y la prueba de hipótesis de satisfacción del usuario, (Rojas, 2019, p. 69).

Asimismo Labán y Dávila. (2014) "La Relación entre la Participación Ciudadana y el Gobierno Electrónico en la Ciudad de San Isidro, 2013"; Determinando la relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la ciudad de San Isidro, 2013. Esta tesis es un estudio descriptivo correlacional. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la ciudad de San Isidro, Lima 2013. Según usuarios del municipio de San Isidro, Lima 2013, también se ha constatado la relación expuesta entre acción cívica, democracia y gobierno electrónico. También se enfatizó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura de ciudadanía y el estado electrónico de los residentes. Ciudad de San Isidro, Lima - 2013 (Laban & Dávila, 2014, p. 154).

Así mismo, encontramos a Montesino (2017) El objetivo común fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la ciudad de Ventanilla, 2017. El método utilizado fue la inferencia hipotética, un tipo de estudio basado en correlación con un enfoque cuantitativo; Diseño no experimental: horizontal. La población consta de 3000 ciudadanos, la muestra es de 338 ciudadanos, y la muestra es probabilística. La técnica utilizada para recolectar la información es una encuesta y la herramienta de recolección de datos es un cuestionario que es validado por juicio de expertos y cuya

confiabilidad es determinada por una revisión sistemática de la Declaración de Confiabilidad Alfa de Cronbach. Se encontró lo siguiente: La relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario con la urbanización Antonia Moreno de Caerres de la ciudad de Ventanilla, 2017; Es un promedio directo, encuentre el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582, y significancia  $p = 0,000$  menor que 0.05 (Montesinos, 2017, p.36).

Así mismo, Urquiza (2019), Plantea que el e-gobierno es un tema que se toma como referencia constante a medida que avanza el mundo globalizado y que se aplica a diferentes temas permitiendo la implementación de las herramientas. Indica que la relación puede existir en todos los casos, como puede ser cuando se trata de la participación de los ciudadanos. Por ello, en este estudio se pretende determinar la relación entre el gobierno electrónico, la participación ciudadana y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos como mejorando así los servicios prestados. El tamaño de este estudio permite establecer que tanto la participación ciudadana como el gobierno electrónico no tienen relación ni interferencia entre sí, sin embargo, el desarrollo del gobierno electrónico permite una mejora significativa de los servicios que reciben las personas. (Urquiza, 2019, p 235).

Respecto a los artículos de revista internacionales, encontramos a Fernández y Ascón (2021) El cual propone una alternativa al Método de Aprendizaje B para mejorar la preparación en seguridad informática del docente Politécnico “Julio Antonio Delgado Reyes”, alternativa en la que se ha hipotetizado el Modelo de Maestro Profesional en Educación Técnica y Profesional en Cuba en cuanto a determinar cómo se desempeña el docente. toma sus acciones de estas circunstancias. Brinda organización de contenido para la configuración segura de las computadoras de los maestros ubicadas y a distancia utilizando entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. (Fernández, 2017, p. 45).

De la misma forma, Méndez, Macadar y Moreira (2021) Busca identificar los factores que inciden en el uso de los servicios de gobierno electrónico por parte de los ciudadanos. La literatura académica ha suscitado una reflexión

sobre la influencia de varios factores y este artículo tiene como objetivo evaluar si los aspectos sociales y demográficos influyen en la decisión de utilizar los servicios de gobierno electrónico en la muerte de un ciudadano brasileño o no. El estudio utiliza un enfoque cuantitativo utilizando pruebas estadísticas y modelos de regresión logística basados en la Encuesta de Hogares TIC, realizada por el Centro Regional de Investigaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (Ceticus.br) en coordinación con referencia al año base 2019. Los resultados de este análisis indican que existe una influencia significativa de factores como la edad, el ingreso familiar, el estado de actividad, la categoría económica, el nivel educativo, el tipo de dispositivo de acceso y el uso de los servicios de comercio electrónico en la capacidad de utilizar los servicios comerciales, e -servicios gubernamentales. El documento contribuye a una comprensión más completa de los factores que afectan la demanda y pretende servir como aporte a las discusiones entre las autoridades públicas sobre el desempeño de estos servicios. (L. C. M. Vargas et al., 2021, p. 63).

Asimismo, Massal y Sandoval (2015) En su investigación, señala el surgimiento del gobierno electrónico en todo el mundo. Se recogen las perspectivas teóricas que esbozó y la implementación del gobierno en línea en Colombia pretende reflejar el comportamiento del Estado y la sociedad en su enfrentamiento con el mundo informático y las llamadas eras digitales. En la primera parte, el artículo examina el fenómeno del gobierno electrónico. Allí explora los orígenes del concepto, las tendencias internacionales que lo guiaron y las características que lo componen. La segunda parte describe la aplicación del gobierno electrónico en Colombia. Sus etapas, componentes tecnológicos, arquitectura y muchos indicadores fueron creados por la Fundación en 2009. La tercera parte refleja las perspectivas de la democracia y se analizan las bases para la fusión de esta alianza entre el estado y la tecnología. (Massal & Sandoval, 2015, p. 65).

De la misma manera, Villoria y Ramírez (2018) en su investigación que muchas teorías sobre el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el gobierno representan la creencia de que marcará el comienzo de una nueva era que permitirá a los órganos administrativos, a través

de etapas sucesivas, ser no solo más eficientes y eficaces, pero también más abierta, participativa e inclusiva. Sin embargo, varios estudios empíricos han refutado estas predicciones. Este estudio intenta explicar las razones de este fracaso, utilizando la teoría política, especialmente la teoría del valor plural, y algunos estudios de casos que brindan alguna evidencia empírica para la proposición. (Villoria & Ramírez, 2013, p. 54).

Respecto a los artículos nacionales, encontramos a Arguelles (2021) quien desarrollo las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones, las cuales son necesarias para fomentar bases y establecer los parámetros necesarios para sus aplicaciones en las diversas entidades públicas, el tipo de investigación es descriptiva y de diseño no experimental, de enfoque cualitativo. La cual realiza una revisión bibliográfica para su aplicación (Arguelles, 2022, p. 63).

De la misma manera, Torres y Alemec (2018) Argumenta que la tecnología de la información y la comunicación (TIC) tiene un papel fundamental en la implementación del gobierno electrónico, es considerada una preocupación importante por las agencias gubernamentales y reduce el valor de la información. Dada la importancia del gobierno electrónico en la sociedad actual, este trabajo tiene como objetivo revisar el papel, la gestión y la calidad de la información en la prestación de servicios públicos por este medio. (Universidad Continental, 2017).

El documento se revisa en base a definiciones, características y opiniones de diferentes autores respecto a la implementación del gobierno electrónico. Los resultados de la investigación destacan la importancia de abordar la gestión de la información y cómo se traduce su calidad junto con las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos relacionados con el gobierno electrónico en general a la calidad y eficiencia. Los resultados del servicio prestado. Eficiencia administrativa de las organizaciones públicas (Alvarez-Tobón et al., 2018, p. 74).

Respecto al marco teórico, el gobierno electrónico es definido por Martín Barbero (2004) como las TIC que actualmente constituyen el eje de un nuevo paradigma organizacional.

El Gobierno Electrónico es la innovación del Gobierno, incluye el uso de plataformas tecnológicas para simplificar los procesos, aumentar la competitividad del país y acercar el gobierno a los ciudadanos, su labor también se realiza para promover la Información y la Sociedad de la Información en el sector de la tecnología (Alvarez-Tobón et al., 2018, p. 65).

El gobierno electrónico nació por la necesidad de simplificar el tiempo requerido para realizar un trámite, y también por el problema del interés público, pues en los portales web se puede observar toda la información sobre los recursos del gobierno, en este caso los ciudadanos contar con información sobre cómo se administran los recursos públicos del Estado.

Innovación de servicios, CEPAL (2013) expresa lo siguiente respecto a la innovación: El país se compromete a desarrollar el gobierno electrónico, para lo cual primero se debe reconocer que el desarrollo se da en muchos aspectos y en muchos niveles, la gran ola de cambio comienza en la de expresar. Dado que producen aplicaciones que saben lo que el usuario necesita después del trabajo realizado, estos sistemas cuentan con gran cantidad de datos como XML y otros para que los ciudadanos puedan producir las aplicaciones que necesitan y así beneficiarse de las innovaciones del servicio (Alvarez-Tobón et al., 2018).

Ramírez (2011) menciona lo siguiente: La literatura disponible, que recién comienza, está aumentando la importancia de la innovación en el sector público; este es el principal impulsor de las reformas enfocadas en mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos (Villoria & Ramirez, 2013, p. 41).

Se refiere a un enfoque de resolución de problemas que brinda servicios reduciendo costos, tiempo y esfuerzo sin cambiar las leyes o reglas existentes y considerando los riesgos asociados.

Por otro lado, El término actualizado es que se refiere al Decreto Legislativo No. 1412-1691026e, como gobierno digital, se entiende como el uso estratégico de las tecnologías y datos digitales dentro de la administración pública para crear valor público. Se apoya en un ecosistema de actores del sector público, ciudadanos y otras partes interesadas que apoyan la implementación de iniciativas y acciones para diseñar y crear servicios y contenidos digitales, asegurando el pleno respeto a los derechos de los

ciudadanos y del entorno digital en general. (el peruano, 2018).

Así mismo, el gobierno digital busca regular la gobernanza, la gestión y el desempeño de la tecnología digital, la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y la seguridad de los datos. Coordinación, integración y fomento de la cooperación entre los órganos de la administración pública.

De la misma manera, busca promover la investigación y desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos, por otro lado, existen objetivos adicionales que van relacionados a promover y orientar la formación y capacitación en materia gobierno digital y tecnologías digitales en todos los niveles de gobierno (el peruano, 2018).

La participación popular Francisco (2005) explica: La participación popular es la conciliación entre sociedad y gobierno en la que intervienen diferentes actores sociales en función de intereses y valores. Diferentes valores y su impacto en las políticas públicas y estructuras de gobierno. Exigir el derecho a interferir en sus asuntos. (Francisco., 2005).

La participación, como capacidad política y jurídica de los ciudadanos para intervenir individual y colectivamente, directamente a través de sus representantes legales, es un proceso político que incluye una relación entre varios actores, uno de los cuales es el gobierno local. Por lo tanto, el camino de unión es complejo y problemático, y no siempre se tiene en cuenta (Chirinos 2019, p. 20).

El gobierno a través de la tecnología se refiere al estudio que recoge los requisitos de gobierno electrónico aplicables a la administración pública. Para que el gobierno local brinde servicios de calidad y mejore la calidad de los servicios públicos, los gobiernos locales deben estar vinculados a una sola base de datos para acceder a las agencias administrativas, las oficinas gubernamentales y las personas. Su implementación pasará por un proceso conocido como transformación digital, proceso en el que las plataformas de atención al ciudadano se vuelven cada vez más amigables, prácticas e interactivas. (Francisco., 2005; Kaufmann, 2014, p. 26).

El gobierno electrónico consta de categorías específicas con sus tres dimensiones, primero, la innovación del servicio se refiere a un enfoque para resolver los problemas de garantía del servicio al reducir los costos, el tiempo y las molestias sin cambiar las leyes o regulaciones aplicables y también teniendo en cuenta los riesgos involucrados. En este sentido, la innovación pública se presenta como una herramienta para ayudar a solucionar este problema (Ramírez, 2012).

Por otro lado, la segunda dimensión, La participación ciudadana se define como la mediación entre la sociedad y el gobierno para la intervención de diversos actores sociales, sobre la base de sus diferentes intereses y valores, y para influir en las políticas públicas y estructuras de gobierno, sobre la base de reivindicar el derecho de injerencia en los asuntos de su interés (Canto, 2011).

Así mismo, la tercera dimensión, gobierno a través de la tecnología, es considerado como el poder de explotar las nuevas tecnologías de información para realizar cambios en la organización, en sus procesos, de tal manera que brinde nuevos canales de comunicación hacia los ciudadanos (Rodríguez et al., 2015).

Por otro lado, la seguridad informática está basada en sus 4 dimensiones, las cuales se definen como, la primera, los recursos tecnológicos, son medios que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual), relacionado a la seguridad es el conjunto o el duo software, hardware y la configuración entre ambas. (Arguelles, 2022).

Por otro lado, tenemos la segunda dimensión, en la cual se da a conocer que son los procedimientos de investigación, la que está definida como un conjunto de mecanismos interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, encausar, recolectar y divulgar información para apoyar la toma de decisiones. (Kionetworks, 2018)

Además, se debe tener en cuenta que apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de una organización (Merino, 2016).

De la misma manera, la tercera dimensión, las amenazas

informáticas son ocasiones o sucesos en las cuales, piratas informáticos logran entrar en las computadoras, dispositivos y/o servidores con malas intenciones. Estos ataques, dependiendo de cuál sea, pueden darse a través de e-mails engañosos, haciendo clic en anuncios maliciosos, o ha través de ataques directos, las entidades públicas o privadas que sufren de estos ataques a causa de la información con que cuentan (Arroba System, 2019).

Finalmente, la cuarta dimensión, desastres, está referido a aquellos acontecimientos en los cuales, los sistemas informáticos de una organización se ven afectados, provocando una paralización obligatoria (interrupción informática), la cual a su vez puede traer consecuencias muy serias para la empresa, como la paralización de las actividades que dependen de las tecnologías, paralización de la atención, recepción de usuarios, clientes y la no generación de ventas, etc (Computeworld, 2020).

Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015) en su artículo “La aplicación del gobierno electrónico y las TIC para brindar nuevos canales de comunicación” demuestran la gestión electrónica de una manera puramente tecnológica en relación con los ciudadanos.

Recursos tecnológicos en seguridad informática. Los recursos tecnológicos son generalmente herramientas que utilizan la tecnología para lograr un fin productivo. Estos recursos pueden ser tangibles cuando tienen representación física o intangibles cuando son invisibles o no tienen representación física tangible. (Omeñaca, 2017, p. 89)

La aplicación de recursos tecnológicos nos permite ejecutar tareas de manera más eficiente al aplicar tecnologías que brindan mayores capacidades para resolver problemas y optimizar procesos existentes que tendrán un mayor nivel de complejidad para el ser humano. Los recursos tecnológicos brindan comodidad en muchos ámbitos porque la sociedad en general los utiliza más en su vida cotidiana para satisfacer sus necesidades y les permite superar barreras como la comunicación y la distancia a través de trámites rápidos y eficientes. eficiente, adaptándose a cada necesidad. (Pérez 2016, p. 54)

Los sistemas de información, cuando se habla de un sistema de información (SI), se refiere a un conjunto regular de mecanismos cuyo propósito

es la gestión de datos e información para que puedan ser recibidos y procesados con facilidad y rapidez. (Concepto, 2017)

Por otro lado, Calvo (2016) mostró que las aplicaciones desarrolladas para beneficiar muchas veces la interacción del usuario no están bien desarrolladas. De igual forma, Binimelis-vEspinoza y Baxter (2017) argumentan que si bien el uso adecuado de la tecnología es beneficioso, aún queda mucho camino por recorrer debido a sus efectos negativos en las personas debido a la adicción. La aplicación del gobierno electrónico en gobiernos y organizaciones, logrando beneficios a mediano y largo plazo. (p. 63)

Para la ONGEI (2013), el desarrollo del gobierno electrónico es de forma progresiva, que comprende cuatro fases (Gobierno Peruano, 2020):

**Presencia:** es brindar a los ciudadanos información que les permita diseñar políticas públicas mediante el uso de los sitios web de cada dependencia, como es el caso de leyes, reglamentos y ordenanzas, entre otros, así como el uso de estos sitios web para promover los mejores servicios con fácil acceso.

**Interacción:** Los canales de comunicación con las personas se realizan de manera eficaz y directa, teniendo en cuenta sus opiniones y sugerencias. Un claro ejemplo es el ingreso de información de contacto en los sitios web de las organizaciones donde se permite enviar un correo electrónico a la dirección de correo electrónico de la organización o mediante el uso de las redes sociales, lo que lleva a la interacción con el "Usuario". (Gobierno Digital, 2020).

**Transacción:** Permite la ejecución de transacciones a través del sitio web, pago de documentos, consultas, servicios, impuestos especiales, seguimiento de documentos, mediante el uso de transacciones financieras, y se realiza mediante el uso de aplicaciones móviles..

**Transformación:** Establecer un vínculo entre el pueblo y el gobierno de manera eficaz y transparente que beneficie a ambas partes y con la implementación de la mejora continua de las iniciativas desarrolladas. De igual forma, otros teóricos definen el compromiso cívico como la participación cotidiana en los asuntos públicos, ya sea por parte de la administración local y/o municipal, en igualdad de condiciones, la igualdad, de manera que pueda

remediar la falta de democracia que existe en un país. (Subirats, 2019).

En términos de seguridad de TI, podemos entender la seguridad como una característica de cualquier sistema (TI o no) que nos dice que el sistema está libre de cualquier peligro, daño o riesgo y es, de alguna manera, infalible. Dado que esta ventaja, especialmente en el caso de sistemas operativos o redes informáticas, es muy difícil de conseguir (según la mayoría de los expertos, esto es imposible), la definición de seguridad se debilita y se empieza a hablar de fiabilidad (la probabilidad de que el sistema funcione). como se esperaba de él en seguridad; Por lo tanto, estamos hablando de sistemas confiables en lugar de sistemas seguros. (Sánchez, 2017)

Las amenazas informáticas son situaciones en las que los piratas informáticos logran acceder de forma mal intencionada a sus equipos, dispositivos y/o servidores. Según el tipo, estos ataques incluyen correos electrónicos engañosos, clics en anuncios maliciosos, etc. puede ser vía los mensajes (Mejía, 2021).

Las principales razones por las que los piratas informáticos llevan a cabo amenazas cibernéticas son obtener los números de tarjeta de crédito y las contraseñas de sus víctimas, desconectar sus conexiones a Internet, infectar más computadoras u obtener acceso a la información bancaria. (Sistema, 2018)

Tradicionalmente, un desastre se ha entendido como un incendio o una inundación porque tal evento destruye los recursos físicos de la empresa, como archivos, máquinas o listas. Hoy, con estos riesgos en gran parte eliminados, los gerentes enfrentan una nueva forma de desastre que impacta directamente en sus activos principales: su información. (Mundo informático, 2018, p. 23)

Respecto a la relación entre el estado peruano y la seguridad informática, se puede mencionar que el gobierno tiene como organismos encargados de las tecnologías de información y seguridad informática al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), las cuales son 2 entes bajo la jurisdicción de la presidencia de consejo de Ministros, y cumplen con la generación de información de carácter gubernamental, priorizando las estadísticas relevante de los diversos sectores del país, para una buena toma de decisiones objetiva

con información válida, confiable y de calidad (PCM, 2017, 26).

Los estándares BS 7799/ISO 17799 pueden ser utilizados como una base para desarrollar estándares de seguridad y prácticas de administración de la seguridad dentro de las organizaciones. El código de prácticas del DTI (en el Reino Unido, Departamento de Comercio e Industria) para la seguridad de información que fue desarrollada con el apoyo de la industria en 1993 se convirtió en el Estándar Inglés (BS – British Standard) 7799 en 1995. Este estándar fue subsiguientemente revisado en 1999 para agregarle los componentes de certificación y acreditación, que se convirtieron en la parte 2 del estándar. (Sánchez, 2017, p. 63)

Según Jorge Yrivarren, Jefe del RENIEC, hace referencia a que, cuando se inicia el uso de las tecnologías se denomina Gobierno Electrónico, la siguiente etapa es denominada Gobierno Integrado y luego a otra fase llamada Gobierno Abierto posteriormente una fase de Gobierno Inteligente. A. Gobierno Abierto. El RENIEC a realizado las siguientes actividades de transparencia, participación y colaboración. B. Gobierno Digital se manifiesta a través de plataformas virtuales multiservicio (entrega de DNI a domicilio), captura de fotos en vivo de los ciudadanos, creación de aplicaciones móviles y uso de herramientas de georeferenciación. Además, agrego el uso de biometría para identificación de los ciudadanos, tanto en su forma decadaactilar como en la identificación facial. Todo esto se concentra en el nuevo DNI electrónico (e-DNI).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

La presente investigación es del tipo básico ya que está dirigido a un conocimiento más completo a través de la comprensión de aspectos fundamentales de los fenómenos estudiados, los hechos observables o de las relaciones establecidas entre los entes, (Concytec, 2020), la asociación entre el gobierno electrónico y la seguridad informática, en una entidad pública, Huaraz 2022.

El enfoque de la presente investigación es cualitativo debido a que busca establecer una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por

multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas (Sampieri et al., 2014).

La investigación es de enfoque cualitativo ya que, según Sánchez, et al. (2018), las investigaciones básicas tienen como objetivo generación y/o encuentro de nuevos conocimientos, sin esencialmente se tenga que obtener algún objetivo a corto o mediano plazo y específico, en el cuál, además, se pretende buscar la relación entre el Gobierno electrónico y la seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022. (Levano-Francia et al., 2019)

El nivel de la investigación fue Descriptivo; puesto que este nivel de estudio pretende describir situaciones y eventos, menciona cómo es y cómo se manifiestan los fenómenos de estudio, así mismo, estos estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etc (Galindo, 2016).

El diseño empleado es no experimental, debido a que no se desarrolló el trabajo de campo en algún laboratorio para la manipulación de las variables dependientes, como es el caso del Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022 y es de corte transversal debido a que la observación de datos se realizó en un periodo determinado.

El método utilizado para mi presente investigación ha sido realizar trabajo de campo, además de ello la observación del autor, aplicando como instrumento una guía de entrevista estructurada con respuestas basadas en la experiencia de los participantes.

El diseño de investigación cualitativa fue de tipo fenomenológico, puesto que pretende conseguir una asociación entre la parte objetiva y subjetiva de la experiencia personal, dando respuestas desde un punto de vista normativo y valorativo, por otro lado, también busca plasmar las experiencias de la unidad de análisis o los participantes del estudio en el espacio y tiempo en donde suscitaban los hechos (Sampieri et al., 2017).

### **3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización**

#### **3.2.1. Categorías y Subcategorías**

**Tabla 1: Categorías de Investigación.**

<i>Categorías</i>	
<i>Categoría 1</i>	<i>Categoría 2</i>
Gobierno Electrónico	Seguridad Informática

**Tabla 2: Subcategorías de Investigación**

<i>Subcategorías</i>						
INNOVACION DE LOS SERVICIOS	PARTICIPACION DEL CIUDADANO	GOBIERNO A TRAVES DE LA TECNOLOGIA	RECURSOS TECNOLOGICOS	SISTEMAS DE INFORMACION	AMENAZAS INFORMATICAS	DESASTRES

### **3.3. Escenario de Estudio**

En el presente trabajo de investigación, se tuvo como escenario de desarrollo las entidades públicas de la ciudad de Huaraz en el periodo 2022, en donde se realizó una entrevista a profundidad con los responsables de las áreas involucradas, desde los jefes de informática, administradores, jefe de atención al usuario y personal de la atención al usuario, los cuales fueron la fuente primaria en la recolección de datos.

Por otro lado, se realizó una observación directa sobre la situación y avances sobre la aplicación del gobierno electrónico, que sirvió como para tener unas perspectivas más amplias de este aspecto, todo ello para llegar a los objetivos de estudio.

### **3.4. Participantes**

Los participantes son las personas que están relacionados al estudio que ayudan a obtener información relevante para poder llegar a los objetivos de estudio, en este caso los trabajadores de una entidad pública de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2022.

**Tabla 3:**

Caracterización de participantes

	(E1) Ing. Informático Dick Nicolas Javier Osorio - Analista.
	(E2) Lic. Delina Valeria Rondan Tafur- Jefe de Tramite Documentario.
	(E3) Bach. En Economía- Heiddy Thalia López Romero- Asistente en Presupuesto
	(E4) Estadística e Informática – Kelly Tifany Chávez Granados- Asistente Administrativo
<b>Entrevistados</b>	(E5) Mag. Alejandrina Yolanda Suarez Ángeles- Sub Director del Nivel Primaria
	(E6) Adm. Gladys Mercedes Gonzales Morales- Asistente Administrativo
	(E7) Estadístico e Informático – Miguel Ángel Alberto Tarazona- Operador
	(E8) Comunicador Social- Nabil Rodríguez Barraza- Analista de Audio y video
	(E9).Ing. Deyvis Ever Atanacio Jara – Soporte Informático
	(E10) Doc. Carlos Arnaldo Barrera Pariamachi

Nota: Esta tabla muestra a cada uno de los entrevistados y sus cargos en la entidad.

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

Hernández et al. (2014) precisa que la recolección de datos implica un conjunto de acciones no normalizadas ni completas, porque, se obtiene dicha información producto de opiniones que si bien son expertos del tema; sin embargo, son personas con criterios y formas individuales de observar los eventos. La información se recogió con el propósito de realizar un análisis y contrastar sus opiniones con la realidad empírica y los aspectos teóricos citados en nuestro marco teórico.

Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas:

La Entrevista, la cual consiste en extraer la opinión del experto o participante a un conjunto de preguntas elaboradas realizadas por el entrevistador (Baptista, 2014)., en la cual se utilizó una ficha de recolección de respuestas individuales, las cuales estuvieron conformadas por categorías y subcategorías conforme a características de claridad, pertinencia e importancia para el estudio, compuesta de 10 items (5 para cada subcategoría).

Por otro lado, la observación es una técnica que permite tener un primer contacto con fenómeno de estudio con características de naturalidad y de manera directa, en el escenario de estudio (Supo, 2015). para la observación se utilizó una guía de entrevista la cual es una fuente documental, este instrumento permitió realizar un análisis y contrastación de la información conseguida de los participantes. Guía de entrevista, es el instrumento de recolección de datos para lo cual se elaboraron preguntas abiertas, teniendo en cuenta las Categorías y Subcategorías planteadas como parámetro de sus respuestas, conforme a los criterios de utilidad, pertinencia y relevancia para el estudio.

**Tabla 4**

Técnicas e instrumentos

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Propósito</b>
Entrevistas	Guía de entrevista	Almacenar información directa de los expertos en la materia.
Análisis documental	Guía de análisis	Valorar los criterios doctrinales sobre el tema de investigación.

*Nota: En esta tabla se observa las técnicas e instrumentos en la investigación*

**Mapeamiento:** Esta investigación se llevó a cabo en entidades públicas que tienen interacción con la población, y se tendrá como primordiales sujetos de entrevista a los empleados de esta ciudad.

### **3.6.- Procedimiento**

Para la realización del procedimiento, se desarrollan entrevistas directas, previa coordinación con los participantes y su consentimiento informado, en sus respectivas áreas de trabajo y con la necesidad de contribuir con las experiencias en el ámbito jurídico respecto al gobierno electrónico y su relación con la seguridad informática en una entidad pública de la ciudad de Huaraz, 2021.

En una primera etapa se realizó una primera entrevista con el fin de explicar el estudio y que los participantes obtengan conocimientos del estudio, en una segunda etapa se realizaron las coordinaciones (de manera verbal) para lograr una autorización por parte de la entidad para la recolección de información, y finalmente se aplicaron los instrumentos mencionados.

**Figura 2**

*Trayectoria metodológica*

<i>Al principio del estudio</i>	<i>Durante el estudio</i>	<i>Al final del estudio</i>
<i>1. Enunciación del problema</i>	<i>1. Renovación cronograma de tareas</i>	<i>1. Decisiones sobre el momento y manera de abandono del campo.</i>
<i>2. Clasificación de casos y contextos</i>	<i>2. Informaciones y entrevistas a añadir o anular</i>	<i>2. Decisiones finales de análisis</i>
<i>3. Acceso al campo</i>	<i>3. Reforma de protocolos de observación y de guiones de entrevista</i>	<i>3. Decisiones de presentación y escritura del estudio.</i>
<i>4. Marco transitorio</i>	<i>4. Generación y comprobación de hipótesis</i>	
<i>5. Selección de la estrategia metodológica</i>		
<i>6. Relación con teoría</i>		
<i>7. Detección sesgos e ideología del investigador</i>		
<i>8. Aspectos éticos</i>		

*Fuente: Basado en Janesick (1994)*

**3.7. Rigor Científico.**

Muchos investigadores han mostrado su firmeza en cuanto a la calidad de las investigaciones y estudios cualitativos, la cual además genera credibilidad, opinión

de las partes y la estandarización de la calidad en cada opinión o manifestación de los participantes del estudio. (Flink, 2015)

Por otro lado, en este estudio la credibilidad como criterio de rigor, que además permite evidenciar los fenómenos de estudio y las experiencias, desde el punto de vista de los participantes, de esta manera el investigador permite tener una asociación más cercana al fenómeno en estudio y además permite determinar si los hallazgos son reales de acuerdo a la opinión de los participantes. Por otro lado, se utilizó el criterio de transferibilidad el cual tiene como característica el poder transferir los resultados del estudio a otros contextos con características similares. También se cumplió el criterio de confirmabilidad la cual garantiza los resultados de la investigación y la veracidad de la misma por la descripción de los participantes, también permite conocer el rol del investigador durante el trabajo de campo e identificar sus alcances y limitaciones para poder ser un actor relevante que pueda evitar algún suceso que afecte al logro de los objetivos.

### **3.8. Métodos de Análisis de Datos**

El método de análisis de datos para este estudio fue el deductivo, el cual se maneja como pericia para la exposición de consecuencias o la hipótesis de un efecto legítimo y equitativo, este procedimiento parte de lo general a lo particular, tomando en cuenta que sus resultados están logrados en base a sus propias presunciones, de la misma manera, se utilizó el método analítico, procedimiento que ayuda al tema de estudio.

### **3.9. Aspectos Éticos.**

En esta investigación, se realizaron los siguientes criterios relacionados a los aspectos éticos:

Principio de la beneficencia: relacionado a la obligación moral de actuar en beneficio de otros, ayudar a promover sus intereses legítimos e importantes. Principio de la no maleficencia: relacionado a la obligación de no hacer daño a los participantes del estudio y previniendo las acciones necesarias para minimizar los eventuales riesgos.

Principio de justicia: Se concentra con la distribución justa y equitativa de los beneficios y riesgos de la participación en la investigación, el reclutamiento y la selección de los participantes debe de hacerse de manera equitativa.

Principio de autonomía: Se concentra con la obtención de un consentimiento informado, comprensivo, competente y voluntario de las personas que van a participar de una investigación

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**

##### **Presentación de los resultados**

A continuación, se podrá observar los resultados del estudio, donde se efectúa el análisis de las interrogantes planteadas las cuales trajeron consigo las respuestas emitidas por cada Entrevistado, haciendo así el trabajo de identificar las convergencias y divergencias forjadas por los participantes, para finalmente extraer una interpretación cualitativa de cada pregunta que nos permita conocer la idea central aportada por todos los especialistas participantes en este estudio, como se detalla a continuación: (Ver anexo 2)

Respecto a mi objetivo general el cual es el de describir de qué manera el gobierno electrónico influye en la seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si influye en la seguridad informática de una entidad pública, Huaraz, 2022, debido a que la implementación del gobierno electrónico requiere de diversos aspectos como son la implementación de la infraestructura necesaria (servidores, equipos de cómputo, red local en la entidad, uso de software) y además es necesario que, primero el personal de la entidad sepa del uso de las herramientas tecnológicas para que puedan orientar a los usuarios, que son los ciudadanos que harán el uso de los servicios brindados. Todo ese proceso es sistemático y requiere la revisión constante de los expertos y de los altos funcionarios, ya que está orientado como las herramientas tecnológicas ayudarán lograr los objetivos estratégicos de la entidad.

Objetivo específico 1, Describir de qué manera el gobierno electrónico controla los recursos tecnológicos en una entidad pública, Huaraz 2022 Respecto a este objetivo tenemos la pregunta 1 ¿Considera usted que la innovación de los

servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Tenemos que de lo analizado que siete de los entrevistados consideraron que la innovación tecnológica si mejora los procesos de gobierno electrónico, ya que agiliza los procesos, reduce tiempos y en general agiliza la atención hacia los usuarios.

También se puede apreciar que uno de los entrevistados considera que la innovación no mejora los procesos de gobierno electrónico, pues, este solo será eficaz si es ejecutado de manera pertinente, pues una tarea es la de caminar los procesos tradicionales en la entidad. Es así que se ha podido determinar que los entrevistados mayoritariamente consideran que la innovación de los servicios tecnológicos si permite mejorar los procesos del gobierno electrónico, puesto que agiliza procesos, mejora los tiempos de atención al ciudadano ya que, al ser un proceso automatizado, se puede atender las 24 horas sin necesidad de la atención de una persona, pues, son los equipos de software y hardware los que realizan esta tarea

Asimismo, respecto a la pregunta 2 ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? De lo analizado se observó que 8 de los entrevistados concuerdan en que la innovación de los servicios si permite el fortalecimiento de la calidad de atención, puesto que se vuelve un proceso más rápido, no es necesario ir a un lugar en específico ya que se realiza desde un equipo informático. También se puede apreciar 2 de los entrevistados consideraron que la innovación de los servicios no permite el fortalecimiento de la calidad, puesto que, esto se dará solo si es un proceso manejable y que los usuarios sepan el uso de esta tecnología, en caso contrario será un proceso complicado.

Respecto a contratar la innovación de los servicios tecnológicos y si esto permite el fortalecimiento de la calidad de los servicios, en su mayoría se consideró que si, debido a que la automatización permite que se pueda atender a un usuario en cualquier horario un lugar donde exista internet y un equipo informático disponible, además que el usuario debe de conocer el uso de estas herramientas previa capacitación.

En general se puede observar que, 7 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico y de que además, 7 de los entrevistados, también consideraron que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios, esto debido a que las tecnologías de información mejoran los servicios cuando están orientados a las necesidades de los usuarios y que además los involucrados puedan administrar bien los servicios.

## Objetivo 2

Describir de qué manera el gobierno Electrónico utiliza los sistemas de información en una entidad pública, Huaraz 2022

Asimismo, respecto a la pregunta 3 ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno Electrónico permitirá un procedimiento administrativo más eficiente? De lo analizado se desprende que 7 de los participantes consideraron que la participación del ciudadano en los procesos de GE si permite un procedimiento administrativo más eficaz, ya que es el usuario quien brinda la información y el feedback de los requerimientos para los sistemas y aplicativos necesarios para la implementación del gobierno electrónico. También se puede apreciar que tres de los entrevistados considera con que la participación del ciudadano no influye en la mejora de la gestión administrativa, puesto que depende de las herramientas tecnológicas que usen los usuarios. Respecto a la participación de los ciudadanos haciendo uso de los procesos del GE, este si influye de alguna manera en la gestión administrativa ya que el ciudadano quien utilizará y a quien está orientado los servicios tecnológicos y de gobierno electrónico, siendo este un actor importante en la elaboración y retroalimentación de los sistemas y aplicativos a ser creados para la ejecución del GE.

Respecto a la pregunta 4 ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobierno electrónico a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? De lo analizado se desprende que 7 de los entrevistados si consideran el Ministerio Público si puede adecuar los procesos de gobierno a través de las tecnologías en favor de los ciudadanos, puesto que ya se encuentra en una etapa de transformación digital y ya se están adecuando diversos servicios para lograr un

GE eficaz. También se puede apreciar 3 de los entrevistados consideran que la entidad no puede adecuar los procesos de GE a través de la tecnología a favor de los ciudadanos, puesto que requiere mucha capacitación requiere además muchos procesos intermedios Respecto a considerar si la entidad puede adecuar los procesos de gobierno a través de la tecnología en favor de los ciudadanos, eso se puede lograr con la implementación de la infraestructura necesaria (equipos, servidores, programas informáticos, etc), personal adecuado y que la unidad de informática sea quien dirija este cambio orientado a la misión de la entidad.

Respecto a la pregunta 5 ¿Considera usted que el gobierno a través de las tecnologías puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? De lo analizado se desprende que 8 de los entrevistados consideran que el gobierno a través de las tecnologías si ayuda a celeridad procesal y a la optimización de recursos, puesto que como ejemplo se han realizado conferencias virtuales para la toma de declaraciones en mejora de la investigación también se puede apreciar dos de los entrevistados consideran que el gobierno a través de las tecnologías no ayuda a la celeridad de los procesos puesto que, requiere que los usuarios cuenten con equipos tecnológicos medianamente modernos, acceso a internet y que sepan de su utilización, que en muchos casos este requerimiento es costoso. Respecto a que, si el gobierno a través de las tecnologías puede acelerar los procesos y optimizar los recursos, esto es cierto siempre y cuando se cuenten con los requerimientos de equipos, acceso a internet y el conocimiento para el uso por parte del usuario, mientras que por parte de la entidad es necesario que cuente con una plataforma tecnológica que este apto para su uso las 24 horas y a disposición de los usuarios.

En general se puede mencionar que 6 de los participantes consideraron que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo más eficiente, además, 8 de los participantes consideraron que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos, mientras que 5 de los participantes consideraron que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad, esto debido a que los sistemas de información pueden ayudar a la mejora de los servicios que brinda la

entidad, siempre que estén basados en las tecnologías y que los usuarios finales sepan de su utilidad.

### Objetivo específico 3

Describir de qué manera el gobierno electrónico previene las amenazas informáticas en una entidad pública, Huaraz 2022

Respecto a la pregunta 6 ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados de software avanzados y redes de internet de gran velocidad? De lo analizado se desprende que 5 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados internet, puesto que ya se habían realizado las adquisiciones en años recientes También se puede apreciar que cinco de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con los recursos tecnológicos actualizados, software avanzado ni internet de gran velocidad, puesto que, al analizar a detalle, solo se cuenta con algunos de los items como computadoras, el internet es deficiente y la infraestructura tecnológica no es moderna, presentando ciertas deficiencias. Los entrevistados se puede concluir que la entidad si cuenta con recursos tecnológicos, software e internet, pero estos no son de última generación, modernos ni de gran velocidad, puesto que la modernidad es un término relativo y con el paso de pocos años estos van volviéndose obsoletos, siendo necesario una actualización constante que requiere de muchos recursos económicos.

Respecto a la pregunta 7 ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? De lo analizado se desprende que cuatro de los entrevistados consideran que la entidad si dispone del presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos, que pueda además dar un servicio de calidad a la comunidad, que se vio mejorada por la coyuntura de la pandemia por el COVID-19. También se puede apreciar 6 de los entrevistados consideraron que la entidad no dispone presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos, que pueda además dar un servicio de calidad a la comunidad puesto que no existe la predisposición en invertir de estas tecnologías y que además no se ha invertido adecuadamente. Respecto a que si la entidad cuenta con el presupuesto suficiente

para fortalecer todos los procesos informáticos, que pueda además dar un servicio de calidad a la comunidad, esto es cierto en porque ya se dispone del presupuesto, pero no es suficiente si se desea implementar toda la infraestructura para que los servicios sean realmente digitales y que estén disponibles en todo momento para los usuarios.

Respecto a la pregunta 8 ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? De lo analizado se desprende que 3 de los entrevistados consideran que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas e información de la entidad, puesto que los servidores están configurados contra protocolos de riesgo. También se puede apreciar 7 de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas e información de la entidad, ya que se requiere de los protocolos necesarios, además de antivirus ni la capacitación al personal sobre vulnerabilidad informática. Los entrevistados concuerdan por mayoría que la entidad no cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas e información de la entidad, ya que requiere de la implementación de varios requerimientos, así como el conocimiento de los usuarios de la entidad en protección de datos.

En general se puede observar que 7 de participantes consideran que la entidad no cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad, mientras que 6 de los participantes consideraron que la entidad no dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, por otro lado, 6 de los participantes consideraron que la entidad si cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad. Esto debido a que la seguridad es una parte muy importantes ya que garantiza la permanencia y operatividad constante de los servicios que brinda la entidad hacia los usuarios.

#### Objetivo específico 4

Describir de qué manera el gobierno electrónico previene los desastres en

una entidad pública, Huaraz 2022

Respecto a la pregunta 9 ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? De lo analizado se desprende que 4 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas informáticas internas, ya que cuentan con antivirus en los servidores y en las computadoras de los usuarios. También se puede apreciar que 6 de los entrevistados consideraron que la entidad no cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas informáticas externas, ya que ante un ataque externa no existe el riesgo del robo y pérdida de información. Los entrevistados por mayoría coinciden en afirmar que la entidad no cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas informáticas externas, no se cuenta con sistemas propios de protección, lo cual quiere no solo de antivirus sino de la configuración y equipos necesarios que resistan la vulnerabilidad ante ataques externo y prevenir la perdida y robo de información.

Finalmente, a la pregunta 10 ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? De lo analiza do se desprende que 7 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con herramientas y mecanismos para proteger la información digital ante un desastre, puesto que tienen servidores de respaldo y mecanismos para la protección de la información.

Se puede apreciar en general que, 5 de los participantes si consideran que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas, mientras que 6 de los participantes consideran que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente. Esto debido a que el gobierno electrónico implementado de forma adecuado y utilizando los protocolos necesarios para la seguridad, podría recurrir considerablemente la vulnerabilidad ante desastres y ataques cibernéticos de externos, que además podría prevenir la perdida de datos y el robo de las mismas.

**Matriz de Triangulación:** ver Anexo 2

## **Discusión**

Una vez manejadas las herramientas y procesada la información, se ha redactado la discusión inicial de la investigación, en cuyo caso pasamos a analizar los objetivos de la siguiente manera.:

En base al objetivo general, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si influye en la seguridad informática de una entidad pública, Huaraz, 2022, debido a que la implementación del gobierno electrónico requiere de diversos aspectos como son la implementación de la infraestructura necesaria (servidores, equipos de cómputo, red local en la entidad, uso de software) y además es necesario que, primero el personal de la entidad sepa del uso de las herramientas tecnológicas para que puedan orientar a los usuarios finales, que son los ciudadanos que harán el uso de los servicios brindados. Todo ese proceso es sistemático y requiere la revisión constante de los expertos y de los altos funcionarios, ya que está orientado como las herramientas tecnológicas ayudarán lograr los objetivos estratégicos de la entidad. Para esto debemos precisar lo señalado en su investigación por Garbarino (2016) quien implantó un marco de gobernanza de Tecnologías de Información para empresas PyMEs – SMEsITGF, en el cual añadió un marco efectivo para gobernar y gestionar las TI adecuadamente, consiguiendo concluir que los sistemas informáticos son agentes estratégicos esenciales para el cumplimiento de metas en las organizaciones, más aún cuando los sistemas informáticos están enfocados a los objetivos de la organización. Así mismo, Bieito (2016) en su investigación Planificación y estratégica de la gestión electrónica departamental en Uruguay, definieron estrategias de gobierno electrónico en la preparación de planes que ayuden al logro de objetivos estratégicos con la ayuda de las tecnologías de la información. De la misma forma Giron (2013) en su estudio sobre Estado Electrónico en Guatemala, que elaboró para obtener el grado de maestría en la Universidad de San Carlos de Guatemala, de tal manera que se mostró la importancia del internet y las tecnologías de la información en el sector público, en el que la ley pública difunde el acceso a la información en todo el país.

En base al primer objetivo específico, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si controla los recursos tecnológicos de una entidad pública, Huaraz 2022, esto debido a que el gobierno electrónico requiere de una infraestructura necesaria para su implementación y que además esta debe de ser utilizada de tal manera que permita un uso acorde a los objetivos de la entidad, el uso racional de los equipo de cómputo por parte del personal, el uso racional de la banda ancha de internet, el uso adecuado y navegación por páginas y servicios web, el manejo buenas prácticas en el uso de las tecnologías de información, etc. Todo ello orientado a brindar un buen servicio al ciudadano. Estos resultados fueron similares a los encontrados por Rodríguez (2015), quien en su estudio sobre el Gobierno Electrónico y Aplicación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. Universidad Nacional de La Matanza, en la que pudo sintetizar que los sistemas existentes suman al uso de las TIC de tal manera que el ciudadano tenga acceso a los diversos canales en los distintos horarios, y que este esté disponible en todo momento a fin de servir de manera integral a los usuarios, a ello se le llama el control del gobierno electrónico sobre las herramientas de infraestructura y equipamiento.

En base al segundo objetivo específico, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si utiliza los sistemas de información una entidad pública, Huaraz, 2022, esto debido a que, en primer lugar, el gobierno electrónico requiere de infraestructura de software y hardware, necesarios para que no solo los trabajadores de la entidad conozcan el uso de las herramientas, sino que además es necesario la socialización de las herramientas a los usuarios o ciudadanos finales, quienes serán los que utilicen y consuman a través de los servicios brindados por la entidad. Es importante mencionar que los aportes del ciudadano en la creación y validación de sistemas de intromisión y/o aplicativos, ya que ellos brindarán información sobre los beneficios y posibles fallos de estos sistemas que deberán de ser subsanados antes de su etapa final. Estos resultados son similares a los encontrados por Cornejo (2011), quien en su estudio pudo establecer que el gobierno de las tecnologías de información ayuda a la mejoras y sistematización de los procesos.

En base al tercer objetivo específico, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si previene las amenazas informáticas una entidad pública, Huaraz, 2022, pero siempre y cuando se cuente con no solo la infraestructura de seguridad, sino que además la red de datos este configurado de tal manera en que se puede reducir de manera significativa en riesgo de robo de información, pérdida de datos y perjuicios a los sistemas de información, pasando por el monitoreo constante de la unidad de informática y la capacitación al personal de la entidad en seguridad informática.

En base al cuarto objetivo específico, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el gobierno electrónico si previene los desastres en una entidad pública, Huaraz, 2022, esto siempre y cuando se cuente con una serie de medidas las cuales hayan sido aprobadas para soportar desastres esporádicos, poco frecuentes o muy raros, pero que si sucedieran, dejarían un serio daño a la entidad por falta de información provocado por el daño de su infraestructura, principalmente esto depende del resguardo de la información digital alojando una copia en servidores remotos.

Debo adicionar, que teniendo en cuenta los resultados dados por los entrevistados y la información seleccionada en el desarrollo de este estudio, se puede apreciar que, si existe evidencia para afirmar que el gobierno electrónico aprovechado de buenas maneras y siguiendo una normativa o un marco de referencia de las Tecnologías de la información, si mejora la seguridad informática y orienta a que los servicios sean adecuados para los usuarios, y así se pueda tener una mayor interrelación entre la ciudadanía y sus funcionarios, así como mayor transparencia en las acciones que realizan.

### **Técnica de Análisis Documental**

**Tabla 5 Fuentes Documentales**

<b>Teorías</b>	<b>Análisis Comparado</b>	<b>Normativa</b>
Teoría de los Marcos de referencia para el gobierno de las Tecnologías de Información, se define como una unificación de la gestión,	Conforme se aprecia en los organismos públicos, en España, los marcos de Gobernanza de TI están consolidados en las empresas y Pymes,	Conforme a al decreto legislativo N° 1412, mediante Ley N° 30823, el Congreso de la República, se dispone la presente Ley, que

organización de políticas y prácticas y un sumario de revisión de desempeño, que permite alinear las inversiones y prioridades del negocio, mantiene un manejo responsable de recursos y activos, establece y aclara la responsabilidad y la toma de decisión mejora el rendimiento de las organizaciones y defiende la innovación.

- Los investigadores han identificado tales presupuestos implícitos a la NGP de convenciones distintas, aunque con resultados muy similares. Hughes (1998) imagina que si las bases teóricas de la Administración pública tradicional fueron la teoría de la burocracia y la teoría de la separación entre política y administración, economía y gestión privada lo son de la NGP

pero también existen países como Uruguay en donde se promueve la gobernanza del TI en las entidades públicas para la modernización del estado, En Guatemala también se impulsa el uso de TI en el gobierno electrónico.

- Para facilitar la comprensión de los contenidos de la Public Governance, Kickert (1997) describe el caso de Holanda, en el que es distinguido el peso de las instituciones privadas y sociales en sectores de interposición pública como la educación, la seguridad social y sanitaria, en los que se advierte la presencia de un modelo neocorporativista de sociedad.

tiene por objeto establecer el marco de la gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno, basado en 5 artículos y 5 capítulos

-El **Decreto Supremo N° 029-2021-PCM** que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital rastrea impulsar la afiliación de las tecnologías digitales en los servicios prometidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país

---

*Nota: Esta tabla muestra las fuentes documentales utilizadas en la investigación*

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** – Como respuesta a mi objetivo general, se puede afirmar que el gobierno electrónico influye de manera directa en la seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022, puesto que la gobernanza basada en las tecnologías de la información requiere una serie de items las cuales están orientados al cumplimiento

de los objetivos estratégicos de la entidad y estos deben ser plasmado en servicios que ayude a los ciudadanos a realizar sus trámites de manera más rápida, segura e integral, permitiendo de esta manera la inclusión digital. Por otro lado, el Estado, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, es el ente rector en temas de gobernanza digital, incluyendo tecnología digital, identidad digital, interoperabilidad, entre otros, colaboración, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digitales.

Por otro lado, es importante mencionar que el gobierno digital no solo se debe de dar en el ámbito de estudio, sino que también se puede extender en las entidades pertenecientes a otros distritos, en donde también se atienden las mismas causas, lo único que varía es la localidad, por lo que, es pertinente que los responsables de esta implementación puedan realizar acciones para la mejora e impulso de gobierno electrónico en ámbito no solo de Ancash sino a nivel nacional.

**Segunda.** – Respecto a mi objetivo específico N°01, debo decir que el gobierno electrónico si controla los recursos tecnológicos en una entidad pública, Huaraz 2022, puesto que al requerir el gobierno electrónico una serie de requerimientos como infraestructura tecnológica, equipos tecnológicos en software y hardware, estos deben de ser utilizados de tal manera que permita que las plataformas puedan desarrollarse adecuadamente, sin conflictos, ni interrupciones, ello es posible solo con un control basado en normativas estrictas y estandarizadas, en este caso se cuenta con las normativas para el correcto gobierno electrónico en base a los objetivos estratégicos de la entidad.

Por otro lado, es importante mencionar que se debe de cuidar y actualizar de manera constante los recursos tecnológicos, ya que estos darán soporte a toda la infraestructura de gobierno electrónico que se implante, de tal manera que a su vez se podrá atender las demandas de los usuarios de manera más rápida y eficiente, garantizando todos los beneficios de los sistemas informáticos, como la integridad, estabilidad y disponibilidad, el área de informática es quien debe de velar por el buen funcionamiento de estos sistemas.

**Tercera.** – En respuesta a mi objetivo específico N°02, puedo decir que la mayoría de los participantes están de acuerdo en que el gobierno electrónico utiliza los sistemas de información en una entidad pública, puesto que este depende de muchos sistemas interconectados, los cuales son esenciales en la gobernanza digital y deben tener la característica de disponibilidad.

Por otro lado, los sistemas informáticos son el resultado de moldeado y la interacción entre ingenieros y usuarios quienes conforme a las acciones cotidianas y los objetivos de la entidades, se puede sistematizar ciertos procesos para hacerlos cada vez más fáciles y rápidos, inclusive sin la necesidad de alguna persona, en el sentido de la atención al usuario, por lo que también es pertinente mencionar que se sigan desarrollando estos sistemas para mejorar los que ya existe y ampliar los servicios en beneficio de los usuarios.

**Cuarto.** – Sobre el objetivo específico N°03, debo manifestar que mayoritariamente los entrevistados que han participado en este estudio, coinciden en afirmar que el gobierno electrónico previene las amenazas informáticas en una entidad pública, Huaraz, 2022. Esto siempre y cuando se cuente con no solo la infraestructura de seguridad, sino que además la red de datos este configurado de tal manera en que se puede reducir de manera significativa en riesgo de robo de información, pérdida de datos y perjuicios a los sistemas de información.

Es importante mencionar que un usuario bien informado y que cuente con las herramientas de protección tendrá un nivel de vulnerabilidad bajo, y será difícil que un atacante informático pueda robar o destruir su información, por lo que es pertinente las capacitaciones constantes por parte del área de informática de la entidad.

**Quinto.** – Sobre el objetivo específico N°04, debo manifestar que mayoritariamente los entrevistados que han participado en este estudio, coinciden en afirmar que el gobierno electrónico previene los desastres en una entidad pública, Huaraz, 2022. Esto siempre y cuando se cuente con una serie de medidas las cuales hayan sido aprobadas para soportar desastres esporádicos, poco frecuentes o muy raros.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera.** – Se recomienda a la Secretaria de Gobierno Digital – SEGDI, que realice los esfuerzos para una implementación integra del Gobierno electrónico (actualmente Gobierno Digital), debido a que este tiene muchas ventajas orientadas a las mejoras de los servicios prestados a la ciudadanía, mientras que esto irá de la mano con la seguridad informática, encaminado con el Decreto Legislativo 1412, el cual aprueba la ley de gobierno digital, que es una actualización del gobierno electrónico.

**Segunda.-** Se recomienda al Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI poner mayor énfasis en el control de los recursos informáticos de la entidad, puesto que al ser bienes tangibles, suelen ser delicados y frágiles, ya que si no se le realiza el mantenimiento y uso adecuado, podría sufrir algún tipo de mal funcionamiento, el gobierno electrónico también contempla el uso adecuado de las tecnologías de información, incluyendo a toda la infraestructura y recursos de software y hardware.

**Tercero.-** Se recomienda a la Secretaria de gobierno digital- SEGDI que se promueva el uso de los sistemas de información orientados siempre a la mejora de los servicios que brinda la entidad hacia sus usuarios para que con ello pueda existir mayor acercamiento y compromiso de sus autoridades y los ciudadanos.

**Cuarto.-** Se recomienda a la Secretaria de Gobierno Digital, que dentro de la Política de Modernización de la Gestión Pública, se debe establecer lineamientos para fortalecer los gobiernos digitales y esto traiga consigo la mayor fluidez con la ciudadanía y sus autoridades.

## REFERENCIAS

- Alvarez-Tobón, V. A., Luna-Gómez, I. F., Torres-Silva, E. A., Higuera-úsuga, A., & Rivera-Mejía, P. T. (2018). Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) aplicadas en cuidados paliativos: revisión de tema. *Psicooncología*, 15(2), 345–360. <https://doi.org/10.5209/PSIC.61440>
- Arguelles, T. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 10(24). <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2022.24.81028>
- Arias, N. A., & Celis, J. A. (2015, October). *Modelo experimental de ciberseguridad y ciberdefensa para Colombia*. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10904>
- Arroba System. (2019). *¿Qué son las amenazas informáticas y cómo protegerte de ellas?* |&n... <https://arrobasystem.com/blogs/blog/que-son-las-amenazas-informaticas-y-como-protegerte-de-ellas>
- Ávila, H. (n.d.). Introducción a la metodología de la investigación. *España*. Recuperado de *Www.Eumed.Net/Libros/2006c/203/*. Extraído El, 17(a 6:30hs).
- Baena, G. M. (n.d.). Metodología de la investigación. *México*.
- Baptista, P. (2014). *Hernández, R., Fernández, C., & Metodología de la investigación Científica (6 ed.*
- Bieito, M. (2016). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay* [Universitat Oberta de Catalunya]. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/369307>
- Canales, F., & Alvarado, E. (2004). *y Metodología de la Investigación. 20a va.*
- Canales, M. C. (2019). Metodología de la investigación social. In L. Ediciones (Ed.), *Revista española de la opinión pública* (1st ed., Issue 17). <https://doi.org/10.2307/40181416>
- Canto, M. (2011). Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo. *Revista de Política y Cultura*, 30.

<http://www.clad.org.ve/rev07/0028504.pdf>.

Computeworld. (2020). *Desastres informáticos: previsión y prevención ComputerWorld*. <https://www.computerworld.es/archive/desastres-informaticos-prevision-y-prevencion> Concytec. (2020). *Descripción: Tipos de Investigación*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187)

Corrales, K. C. (2018). *Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018*.

Cosquillo, S. G. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3)

El Peruano. (2018, September 13). Decreto legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital. In *Diario oficial el Peruano* (No. 1412).

Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2017). *Metodología de la investigación científica* (McGrawHill, Ed.).

Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*.

Flink, L. (2015). *Creación de experiencias de aprendizaje significativas*. California. <http://www.yorku.ca/rsheese2/CDI2004/fink>

Francisco., R. (2005). *Las reglamentaciones cada vez más restrictivas para conseguir un agua de calidad sanitaria óptima exigen considerar distintas técnicas desinfectantes Desinfección del agua con cloro y cloraminas*. 28.

Galindo, E. (2016). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>

Garbarino, H. (2016). *Garbarino (2014) en la investigación denominada Marco*

de gobernanza de TI para empresas PyMEs - SMEs/ITGF [Universidad Politécnica de Madrid].

[https://oa.upm.es/31002/1/HELENA\\_GARBARINO\\_ALBERTI.pdf](https://oa.upm.es/31002/1/HELENA_GARBARINO_ALBERTI.pdf)

Gobierno Peruano. (2020). *Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gobierno y Transformación Digital - Contenido institucional -Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú.* <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>

Gobierno Digital. (2020). *Gobierno Digital.* <https://gobiernodigital.pe/> Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (n.d.). *Metodología de la investigación Ciudad de México.* McGraw Hill.

Infante, Z. S. (2019). “*APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL RENIEC.*” Universidad Nacional Federico Villarreal.

Kaufmann, R. (2014). *Tecnología, sujetos y el cuidado de la salud.* <https://www.researchgate.net/publication/353902239>

Kionetworks. (2018). *¿Qué son los sistemas de información de una empresa?* <https://www.kionetworks.com/blog/data-center/los-sistemas-de-informacion-de-una-empresa>

Laban, J., & Dávila, E. (2014). *Relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de san isidro, 2013.*

Lavilla, I. (2021). *Influencia del e-gobernment en la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019.* Universidad Nacional de San Agustín.

Levano-Francia, L., Sanchez Diaz, S., Guillén-Aparicio, P., Tello-Cabello, S., Herrera-Paico, N., & Collantes-Inga, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2). <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>

Marcos del Blanco, D. Y. (2018). *Ciberseguridad aplicada a la e-democracia:*

*análisis criptográfico y desarrollo de una metodología práctica de evaluación para sistemas de voto electrónico remoto y su aplicación a las soluciones más relevantes - Dialnet* [Universidad de León].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=148055>

Massal, J., & Sandoval, C. G. (2015). Gobierno electrónico - Estado, ciudadanía y democracia en Internet. *L Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales*. <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>

Mejía, L. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores*. <http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>

Merino, M. (2016). Pérez P, Publicado: Actualizado: Definición de: Definición de servicios de salud. *Disponible En [Httpsdefiniciondeserviciosdesalud](https://definiciondeserviciosdesalud)*

Montesinos, L. V. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos\\_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación* (E. de I U, Ed.; Primera). OEA. (2019). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*.  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Ramírez, A. (2012). *Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene - Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward - Seminal Reflections)* by Alvaro V. Ramírez-Alujas:SSRN.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1979133](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1979133)

Ríos Ramírez Roger Ricardo. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.

Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015a). El Gobierno Electrónico y la

Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187. <https://doi.org/10.18294/RELAIS.2015.187-196>

Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187. <https://doi.org/10.18294/RELAIS.2015.187-196>

Rojas, E. P. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas\\_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)Sampieri, H., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2017). *Metodología de la Investigación Científica* (6th ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Hernández Fernández & Baptista Metodología de la investigación* (6 ed.

Sánchez, C., & Reyes, M. (n.d.). *Metodología y diseños de la investigación científica*.

Sanfoval, S. A. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*.

Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Supo, J. (2015). *Seminarios de Investigación científica* (Vol. 1). [https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf\\_58f42a6adc0d60c24cda983e\\_pdf](https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf)

Tamayo, M. (n.d.). *Metodología de la investigación científica*. In *segunda edición*. México D.F. Editorial Limusa S.A.

Universidad Continental. (2017). *Qué es el gobierno electrónico y cuáles son sus*

*principales barreras en el Perú.*

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-gobierno-electrico-y-cuales-son-sus-principales-barreras-en-el-peru>

Urquiza, J. (2019). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019.*

Vargas, C., & Guzman, J. C. (2019). Ranking y factores determinantes de la transparencia de la información social, económica y financiera de los e-gobiernos municipales. *Newman Business Review*, 5(1), 78–100. <https://doi.org/10.22451/3002.NBR2019.VOL5.1.10035>

Vargas, L. C. M., Macadar, M. A., Wanke, P. F., & Antunes, J. J. M. (2021, November). Servicios de gobierno electrónico en Brasil: un análisis de los factores de impacto en la decisión de uso del ciudadano. *Cadernos EBAPE.BR*, 19(spe), 792–810. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>

Villoria, M., & Ramirez, A. (2013). Gestión y Política Pública. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13331692003>

XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002 [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)

## **ANEXOS**

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN - TÍTULO: Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	FUENTE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
<p>El gobierno electrónico busca aplicar las tecnologías de información para mejorar los servicios al ciudadano aumentando la eficiencia, transparencia y participación, pero muchas veces en el proceso existen vulnerabilidades en el ámbito tecnológicos que hace reduce la seguridad informática, por lo que resulta importante conocer la relación entre ambas para determinar y prevenir con una buena gestión del gobierno electrónico hacia la seguridad informática.</p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera el Gobierno electrónico aplica la Seguridad Informática en una entidad pública, Huaraz 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir de qué manera el Gobierno electrónico influye en la Seguridad Informática en una entidad pública, Huaraz 2022</p>	<p><b>Gobierno electrónico</b></p>	<p>Innovación de los servicios</p>		<p>Entrevistas</p>	<p>Guía de entrevista</p>
	<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 01</b></p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico controla los recursos tecnológicos en una entidad pública, Huaraz 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 01</b></p> <p>Describir de qué manera el gobierno electrónico controla los recursos tecnológicos en una entidad pública, Huaraz 2022</p>		<p>Participación del ciudadano</p>			
				<p>Gobierno a través de la tecnología</p>			
	<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 02</b></p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico utiliza los sistemas de información en una</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO-02</b></p> <p><b>Describir</b> de qué manera el gobierno electrónico utiliza los sistemas de</p>	<p><b>Seguridad Informática</b></p>	<p>Recursos tecnológicos</p>	<p>Corrales, K. (2018) Gobi</p>		<p>Ficha de análisis</p>

	entidad pública, Huaraz 2022?	información en una entidad pública, Huaraz 2022			erno electrónico en la oficina general de tecnologías	Análisis documental	documental
	<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 03</b></p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico previene las amenazas informáticas en una entidad pública, Huaraz 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 03</b></p> <p>Describir de qué manera el gobierno electrónico previene las amenazas informáticas en una entidad pública, Huaraz 2022</p>		Sistemas de información			
	<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 04</b></p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico previene los desastres en una entidad pública, Huaraz 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 04</b></p> <p>Describir de qué manera el gobierno electrónico previene los desastres en una entidad pública, Huaraz 2022</p>		Amenazas Informáticas			
				Desastres			

## ANEXO 2: Matriz de Triangulación

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Convergencia	Divergencia	Interpretación
1. <b>Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique</b>	Claro que todo el sistema informático es para la mejora de un proceso con flexibilidad y rapidez para el manejo de la información.	Ejecutado de manera pertinente mejorará los procesos y será de ayuda al personal asimismo cambiará los procesos tradicionales y eso es muy importante ya que lo se necesita es capacitación para poder innovar la tradicionalidad	Si, puesto que la implementación de medios e instrumentos tecnológicos, empleados de forma correcta en la gestión de gobierno ayudan a generar un proceso sistematizado, dinámico, eficiente y de mejor control en el cumplimiento de los objetivos y metas de las entidades públicas	Considero que sí, puesto que la tecnología bien manejada o los servicios tecnológicos ejecutados correctamente suponen eficiencia	La innovación de los servicios tecnológicos si podría permitir la mejora de los procesos siempre y cuando todos los integrantes contarán con los dispositivos electrónicos	Si, ya que así los procesos serán mucho más rápidos porque se tendrá una base de datos	Si, las herramientas tecnológicas en la actualidad son muy indispensables porque ahora casi todo se realiza en tiempo real, la información debe estar al momento de la necesidad para la mejor toma de decisión.	Si bien es cierto que la innovación en los servicios tecnológicos se ha vuelto una herramienta muy útil en esta época de pandemia, no ha sido aprovechado al máximo debido a la falta de capacitación y difusión de su debido uso	Si, la implementación de nuevas tecnologías, que amplíen los servicios de la entidad mejorarán los procesos de gobierno electrónico	Si, porque permitirá agilizar los procesos para una atención más rápida y eficiente a los usuarios	De acuerdo a lo analizado, lo analizado 9 de Los entrevistados consideraron que la innovación si mejora los procesos de gobierno electrónico, ya que agiliza procesos, reduce tiempos y en general agiliza la atención hacia el usuarios.	También se puede apreciar que uno de los entrevistados considera que la innovación no mejora a los procesos de gobierno electrónico, pues, este solo será eficaz si es ejecutado de manera pertinente, pues una tarea es la de cambiar los procesos tradicionales en la entidad.	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente que la innovación de los servicios tecnológicos si permite mejorar los procesos del gobierno electrónico, puesto que agiliza procesos, mejora los tiempos de atención al ser un proceso automatizado, se puede atender las 24 horas sin necesidad de la atención de una persona, pues, son los equipos de software y hardware son los que realizan esta tarea
2. <b>¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los</b>	En el caso de la entidad pública es necesario para la rapidez de las respuestas ante los requerimientos de información por parte de la población y de esta manera la atención	Toda vez que se brinde la información adecuada y sea manejable claro que fortalecerá pero eso si debemos tener en cuenta también las zonas donde no hay mucho acceso a	Si, empleándose de forma correcta se podría evitar la burocracia y así fortalecer la capacidad de atención a los usuarios.	Siempre y en cuando la tecnología sea acorde a las capacidades de manejo de tecnología de los usuarios, en caso contrario solo complica el proceso	La innovación de los servicios tecnológicos nos fortalece la calidad de atención debido a que aleja la interrelación entre pares	Si, ya que si se tiene servicios tecnológicos eficientes serán mucho más rápido y con mayor eficiencia	Si, dado que en la actualidad casi todos manejamos un equipo celular, teniendo mejores servicios tecnológicos en el gobierno podemos mejorar la calidad en el servicio a la	Si permitirá fortalecer la calidad de atención, siempre y cuando se aprecie una debida respuesta por parte de la entidad hacia el usuario	Si, la disponibilidad de información inmediata y el autosericio de propio usuario, son algunas ventajas, que fortalecerían la calidad de los	Si, porque permitirá reducir tiempos y costos en los trámites de los administrados	De lo analiza do se observó que 8 de los entrevistados concuerdan en que la innovación de los servicios si permite el fortalecimiento de la calidad de atención, puesto que se vuelve un proceso más rápido, no es necesario ir a un lugar en específico ya	También se puede apreciar 2 de los entrevistados consideran que la innovación de los servicios no permite el fortalecimiento de la calidad, puesto que, esto se dará solo si es un proceso manejable y	Respecto a contratar la innovación de los servicios tecnológicos y si esto permite el fortalecimiento de la calidad de los servicios, en su mayoría se consideró que si, debido a que a automatización permite que se pueda atender a un usuario en cualquier horario

<b>usuarios? explique</b>	es rápida y oportuna	los medios tecnológicos ahí se debe de implementar					ciudadanía en procesos tales como colas, tickets, citas, etc		servicios dentro de la entidad		que se realiza desde un equipo informático.	que los usuarios sepan el uso de esta tecnología, en caso contrario será un proceso complicado	en un lugar donde exista internet y un equipo informático disponible, además que el usuario debe de conocer el uso de estas herramientas (previa capacitación si es necesario).
<b>3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo más eficiente? Explique</b>	Es muy importante que el ciudadano conozca todos los procedimientos para una mejor atención toda entidad debe tener un diagrama de flujo del procedimiento de trabajo y de las herramientas que se usan para que el ciudadano lo conozca y pueda aplicar	Dependerá mucho de la complejidad del proceso por ello las herramientas tecnológicas tendrán que ser acorde a todo usuario	Si, siempre y cuando los ciudadanos sean capacitados para hacer uso de los medios electrónicos	Claro que si, desde siempre es sabido que el uso de la tecnología es favorable en cualquier situación que amerite procedimientos más eficientes, de manera que hacer uso de los procesos del gobierno electrónico tendrá sin duda alguna buena respuesta	La participación del ciudadano debería ser de una persona capacitada para tal fin	Si, ya que sabrán todos los procesos del procedimiento y sabrán porque se hacen cada uno de ellos	Si, siempre es necesario que todos demos algunos alcances respecto a ciertos procesos con que maneja el estado para ayudar con la mejora del servicio que estos nos brindan	Antes que esperar un debido uso, se debería realizar una adecuada difusión del uso idóneo de las herramientas con las que se cuentan para mejorar la dinámica de interacción.	Si es importante conocer los requerimientos y expectativas de los usuarios para obtener una retroalimentación de información para mejorar los procedimientos administrativos	Si, el ciudadano que se involucre en el manejo de los procesos electrónicos puestos a su disposición aportará a que el procedimiento administrativo se desarrolle conforme a los estándares propuestos para esta nueva modalidad de atención	De lo analizado se desprende que 7 de los participantes consideraron que la participación del ciudadano en los procesos de GE si permite un procedimiento administrativo Mas eficaz ya que es el usuario quien brinda la información y el feedback de los requerimientos para los sistemas y aplicativos necesarios para la implementación del gobierno electrónico.	También se puede apreciar que tres de los entrevistados consideran que la participación del ciudadano no influye en la mejora de la gestión administrativa, puesto que depende de las herramientas tecnológicas que usen los usuarios.	Respecto a la participación de los ciudadanos haciendo uso de los procesos del GE, este si influye de alguna manera en la gestión administrativa ya que el ciudadano quien utilizará y a quien está orientado los servicios tecnológicos y de gobierno electrónico, siendo este un actor importante en la elaboración y retroalimentación de los sistemas y aplicativos a ser creados para la ejecución del GE.
<b>4. ¿Considera usted que la entidad</b>	El Ministerio Público esta en la etapa de transformacion	Sin duda hay muchos procesos administrativos que	Si, de acuerdo a los servicios que brinda la entidad	Si, de acuerdo con mi desempeño o laboral considero	No, para adecuar estos procesos debería de realizarse	Si, ya que hoy en día utilizamos los celulares y una aplicación	Si, es necesario que la tecnología se adapte a la	Se puede adecuar procesos de gobierno de manera	Si, la tecnología correctamente impleme	Si, la tecnología está a disposición de la entidad	De lo analizado se desprende que 7 de los entrevistados si consideran	También se puede apreciar 3 de los entrevistados	Respecto a considerar si la entidad puede adecuar los procesos de gobierno a través

<p><b>puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos ? Explique</b></p>	<p>ción digital adaptando los sistemas para la mejora del proceso de atención al público de acuerdo a las normas técnicas peruanas y gobierno digital</p>	<p>podrían adaptarse a la tecnología ello permitiría mayor rapidez en los procesos que se dan</p>	<p>se dispondría de la implementación de casillas virtuales que contengan videos tutoriales a fin de que los usuarios realicen sus solicitudes de forma amigable mediante este medio</p>	<p>que más de un proceso puede adecuarse a la tecnología de esta manera se garantizaría una mejor atención, con más premura y precisión</p>	<p>una capacitación para el dominio de estos procesos electrónicos</p>	<p>ayudaría mucho</p>	<p>necesidad del usuario, a eso se llama flexibilidad tener procesos de gestión en las entidades del Gobierno, esto ayudará no solo a la ciudadanía sino también al mismo gobierno</p>	<p>paulatina a fin de facilitar el uso a los colaboradores de la institución y cuando esta herramienta sea de fácil manejo, se facilitara la interacción con los usuarios o beneficiarios</p>	<p>ntada ayuda de gran manera a automatizar los procesos de gobierno para su mejor control</p>	<p>entonces solamente hace falta la predisposición de disponer su uso en los procesos que se desarrollan a nivel institucional</p>	<p>el Ministerio Público si puede adecuar los procesos de gobierno a través de las tecnologías en favor de los ciudadanos, puesto que ya se encuentra en una etapa de transformación digital, y ya se están adecuando diversos servicios para lograr un GE eficaz</p>	<p>consideran que la entidad no puede adecuar los procesos de Ge a través de la tecnología a favor de los ciudadanos puesto que requiere mucha capacitación además muchos procesos intermedios</p>	<p>de La tecnología en favor de los ciudadanos, eso se puede lograr con la implementación de la infraestructura necesaria (equipos, servidores, programas informáticos, etc), personal adecuado y que la unidad de informática sea quien dirija este cambio orientado a la misión de la entidad.</p>
<p><b>5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.</b></p>	<p>Claro eso se da con el sistema OSCE para las contrataciones públicas del Estado un sistema que mejora el proceso, en el sector justicia los sistemas que se implementaron como las videoconferencias para la toma de declaraciones, las citas virtuales entre otros para mejorar el trabajo y continuar</p>	<p>De todas maneras pero siempre que el proceso sea bien guiado y comprendido, sobretodo que ayude mucho a la comunicación de la autoridad con los ciudadanos</p>	<p>Si, ya que toda mejora en el proceso optimizando los recursos tecnológicos concluye en brindar un mejor servicio para la sociedad</p>	<p>Si, la tecnología y el uso de ella no solo conlleva eficiencia sino también optimizar recursos puesto que se podría adaptar a las necesidades, mientras que la mano de obra necesita tener parámetros</p>	<p>Podría lograrse la celeridad y optimizar los recursos mediante estos procesos siempre y cuando los usuarios cuentan con dispositivos electrónicos y tengan conocimiento de su manejo</p>	<p>Si, ya que así se optimiza tiempo y también reducir la papelería</p>	<p>No, casi siempre la celeridad procesal depende de la tecnología que tenga administración pública sino también del mismo personal que lo maneja, es necesario concientizar al personal para optimizar los procesos de los sistemas tecnológicos.</p>	<p>Esto podría recortar los procesos burocráticos de la actualidad siempre y cuando se tenga un orden en la utilización de este importante recurso</p>	<p>Si la tecnología actualm ente ofrece una gran variedad de opciones para poder controlar y administrar, diversos procesos por lo que, permiten realizar monitoreos constantes de las actividades o reduciendo bienes materiales</p>	<p>Si, precisamente el objetivo del uso de la tecnología es agilizar los procedimientos o el uso de recursos humanos y materiales</p>	<p>De lo analiza do se desprende que 8 de los entrevistados consideran que el gobierno a través de las tecnologías si ayuda a la celeridad procesal y a la optimización de recursos, puesto que como ejemplo se han realizado conferencias virtuales para la toma de declaraciones en mejora de la investigación</p>	<p>También se puede apreciar dos de los entrevistados consideran que el gobierno a través de las tecnologías no ayuda a la celeridad de los procesos puesto que, requiere que los usuarios cuenten con equipos tecnológicos medianamente modernos, acceso a internet y que sepan de su utilización, que en muchos casos este requerimiento es costoso</p>	<p>Respecto a que, si el gobierno a través de las tecnologías puede acelerar los procesos y optimizar los recursos, esto es cierto siempre y cuando se cuenten con los requerimientos de equipos, acceso a internet y el conocimiento para el uso por parte del usuario, mientras que por parte de la entidad es necesario que cuente con una plataforma tecnológica que este apto para su uso las 24 horas y a disposición de los usuarios.</p>

	las investigaciones												
6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique	El Ministerio Público usa servidores proxy en debían proteger la red interna, usa software libre y antivirus actualizado, usa el internet que brinda el proveedor el mas alto de acuerdo a la zona geográfica, el uso de los usuarios es muy importante	Considero que hoy por hoy la entidad no cuenta con lo menciona me anteriormente ya que como se sabe nunca se tiene presupuesto para implementar en tecnología siempre hay muchas trabas para la tecnología	Si, sin embargo se podría mejorar implementándose mejores herramientas de software y otros de mejor control	Por ahora no considero que sea así, debo reconocer que el internet tiene una velocidad de normal a media, por ende podría mejorar, sin embargo con respecto a los software no puedo verter opinión al respecto puesto que en la oficina donde desempeñó mis labores solo usamos Microsoft office y google Chrome mas no otros programan que me hubieran permitido opinar sobre ello	No, por ser una entidad pública no cuenta con los recursos tecnológicos actualizados por no contar con presupuesto para su actualización	Si, aunque a veces por saturación se cuelga o lentea los programas que utilizamos	No, hablando del MP, aca ni antivirus tienen los ordenadores	Se cuenta con plataformas que por el momento no están evolucionando y que podría generar retrasos en los procesos de respuesta para el colaborador de la entidad	No, pese a la importancia mencioname sobre los recursos tecnológicos la entidad aún no cuenta con una infraestructura tecnológica sólida	No lamentablemente nuestros equipos informáticos no son de última generación y la velocidad del servicio de internet no es la más adecuada así como su cobertura	De lo analizado se desprende que 5 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con los recursos tecnológicos actualizados, software avanzados internet, puesto que ya se habían realizado las adquisiciones en años recientes	También se puede apreciar que cinco de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con los recursos tecnológicos actualizados, software avanzado ni internet de gran velocidad, puesto que, al analizar a detalle, solo se cuenta con algunos de los items como computadoras, el internet es deficiente y la infraestructura tecnológica no es moderna, presentando ciertas deficiencias	Los entrevistados se puede concluir que la entidad si cuenta con recursos tecnológicos, software e internet, pero estos no son de última generación, modernos ni de gran velocidad, puesto que la modernidad es un término relativo y con el paso se pocos años estos van volviéndose obsoletos, siendo necesario una actualización constante que requiere de muchos recursos económicos.
7. ¿Considera usted que la entidad	No el presupuesto en tecnología es muy reducido la renovación	Si tiene el presupuesto para implementar con recursos tecnológicos	No, en los últimos años la recaudación financiera de	Considero que si hay presupuesto para abastecer con recursos	No, no se cuenta con el presupuesto para fortalecer	Si, ya que se tiene un sistema de presupuesto y ya están considerado	Si, con la tecnología que cuenta el MP es suficiente para dar	No se ha invertido adecuadamente en la implementación de	No, aunque la normativa vigente incentiva	No. Al ser una entidad pública no contamos con el presupuesto	De lo analizado se desprende que cuatro de los entrevistados	También se puede apreciar 6 de los entrevistados consideraro	Respecto a que si la entidad cuenta con el presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos, que

<p>dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique</p>	<p>n de equipos informáticos debería ser cada 7 años lo cual no se hace, los servidores de igual forma la fibra óptica para que el internet sea mejor es por falta de presupuesto del gobierno</p>	<p>os de manera que se optimizarían los procesos el detalle es que no hay la voluntad de las autoridades y lo que hacen es gastar ese presupuesto en otros aspectos</p>	<p>recursos económicos se ha reducido, así mismo los recursos asignados del tesoro público contemplan medidas de austeridad debido a la pandemia originada por la COVID-19</p>	<p>tecnológicos y con la colaboración del personal informático o acoplar lo necesario de manera que el servicio mejoraría, logrando así optimizar los procesos el tiempo</p>	<p>este aspecto</p>	<p>todos esos puntos</p>	<p>un buen servicio a los usuarios, sin embargo existe mucha idiosincrasia de las personas que dirigen las áreas, que son reacios al cambio.</p>	<p>plataformas acordadas a la necesidad del usuario ni del colaborador de la entidad</p>	<p>la migración hacia una administración tecnológica, lo cierto es que se destina poco o nada para cumplir este objetivo</p>	<p>to necesario para fortalecer nuestra logística debido a los exiguos ingresos que se captan anualmente</p>	<p>os consideran que la entidad si dispone del presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos, que pueda además dar un servicio de calidad a la comunidad, que se vio mejorada por la coyuntura de la pandemia por el COVID-19</p>	<p>n que la entidad no dispone presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos, además dar un servicio de calidad a la comunidad puesto que no existe la predisposición en invertir de estas tecnologías y que además no se ha invertido adecuadamente.</p>	<p>pueda además dar un servicio de calidad a la comunidad, esto es cierto empaque ya se dispone del presupuesto, pero no es suficiente si se desea implementar toda la infraestructura para que los servicios sean realmente digitales y que estén disponibles en todo momento para los usuarios.</p>
<p>8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique.</p>	<p>Si cuenta con servidor proxy el sistema solo funciona de manera local además de los protocolos de riesgos</p>	<p>Considero que no debido que no existe el presupuesto necesario para poder realizar dichas adquisiciones ya que la inversión en dichos temas de seguridad informática es mínima</p>	<p>Se debería reforzar la seguridad informática ya que son instrumentos sumamente delicados en la gestión pública</p>	<p>Considero que no, puesto que con la función que desempeño me he visto en la necesidad de proteger cierta información protección obtuve por medios propios</p>	<p>No, no se cuenta con un sistema de seguridad informática</p>	<p>Si, ya que hasta el día de hoy no se han filtrado información u alguna otra ocasión</p>	<p>No, en el MP la seguridad es muy vulnerable, se puede sacar información fácilmente</p>	<p>Se cuenta con un sistema de seguridad de nivel medio, no es vulnerable pero podría ser mejorado por temas de confidencialidad</p>	<p>Si, aunque de manera básica y rudimentaria la información de la entidad se encuentra protegida, sin embargo cabe recalcar que debido al avance tecnológico y el descubrimiento de</p>	<p>No, actualmente no contamos con un sistema idóneo</p>	<p>De lo analizado se desprende que 3 de los entrevistados consideran que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas e información de la entidad puesto que los servidores están configurados contra protocolos de riesgo</p>	<p>También se puede apreciar 7 de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas de información de la entidad, ya que requiere de la implementación de varios requerimientos, así como el conocimiento de los usuarios de la entidad en protección de datos</p>	<p>Los entrevistados concuerdan por mayoría que la entidad no cuenta con un sistema de seguridad informática que proteja los sistemas e información de la entidad, ya que requiere de la implementación de varios requerimientos, así como el conocimiento de los usuarios de la entidad en protección de datos</p>

									nuevas brechas de seguridad, es necesario la actualización constante			al personal sobre vulnerabilidad informática.	
9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas externas? Explique	Si las computadoras tiene antivirus, es muy importante el buen uso de los usuarios de las herramientas informáticas	Si, porque la entidad cuenta con profesionales en informática a que si podrían implementar estos sistemas lo que sucede es la falta de presupuesto para ser implemente	Si, tiene un control interno para evitarse sin embargo no es suficiente	Se que la entidad cuenta con ingenieros de sistema de manera que la protección de la información que es totalmente factible	No, no se cuenta con herramientas que nos ayuden a proteger la información	Si, el nivel de seguridad es muy buena de las amenazas externas	No, como dije anteriormente ni antivirus tienen los ordenadores	Por el momento no existe ataques cibeméticos que puedan vulnerar de manera seria las plataformas de la institución pero debería reforzarse	No, las capacidades de los sistemas informáticos son limitadas por lo que se mantienen en aisladas de la red externa a través de arquitectura cliente servidor, dentro de un servidor local	No, a la fecha no contamos con herramientas adecuadas para tal fin	De lo analizado se desprende que 4 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas externas, ya que cuenta con antivirus en los servidores y en las computadoras de los usuarios.	También se puede apreciar que 6 de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas informáticas externas, ya que ante un ataque externo el riesgo del robo y pérdida de información	Los entrevistados por mayoría coinciden en afirmar que la entidad no cuenta con herramientas que protegen la información de las amenazas informáticas externas, no se cuenta con sistemas propios de protección, lo cual quiere no solo de antivirus sino de la configuración y equipos necesarios que ven la vulnerabilidad ante ataques externos y prevenir la pérdida y robo de información.
10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan	Los servidores de base de datos cuentan con backup el cual son resguardados para proteger la información ante desastres	Posiblemente si cuenta el detalle es que por mas que haya herramientas ellas no cuentan con todos los implementos siendo por ello	Si, ya que toda la data del sistema se va generando mensualmente en almacenamiento	Si cuenta con herramientas necesarias lo que hace falta es ponerlas en uso	No	Si, ya que hasta ahora no ha pasado y hubo situaciones	Tengo entendido que si, ahora casi todo se sube a la nube.	Si existieran ataques cibeméticos por personas especializadas es probable que no se pueda	Si, la información actualmente se procesa en un proceso de digitalización por lo que se espera	No, la entidad no cuenta con herramientas y/o mecanismos para proteger la información digital	De lo analizado se desprende que 7 de los entrevistados consideran que la entidad si cuenta con herramientas y mecanismos para proteger la información digital ante un desastre, puesto que	De lo verificado se aprecia que 3 de los entrevistados consideran que la entidad no cuenta con herramientas y mecanismos para proteger la	Respecto a que si cuenta con herramientas y mecanismos para proteger la información digital ante un desastre, estos deben de ser bien definidos, ya que ante un desastre, la información se verá respaldado si cuenta con repositorio fuera

<p>proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique.</p>		<p>difícil la implementación</p>							<p>contar con un duplicado digital en la nube, de cada documento de la entidad por lo que toda información se encontrará respaldada.</p>		<p>tienen servidores de respaldos y mecanismos para la protección de la información.</p>	<p>información digital ante un desastre, puesto no cuenta con herramientas especiales para la protección de la información</p>	<p>del ambiente físico de la entidad.</p>
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

### Anexo 3: Matriz de análisis de Items

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEMS
Gobierno electrónico	Innovación de los servicios	¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique
		¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique
	Participación del ciudadano	¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique
	Gobierno a través de la tecnología	¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique
¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique		
Seguridad Informática	Recursos tecnológicos	¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique
		¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique
	Sistemas de información	¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique
	Amenazas Informáticas	¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.
Desastres	¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique.	

## Anexo 4: Formato de guía de entrevista



### GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos:.....

Cargo:.....

Profesión:.....

Fecha:.....

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

#### CATEGORIA N°01

#### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo más eficiente? Explique.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la aceleración procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**CATEGORIA N° 02**

**SEGURIDAD INFORMÁTICA**

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....

*Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y Nombres:** Nuñez Untiveros Jesús Enrique  
 1.2 **Cargo e institución donde labora:** Docente Metodólogo EPG -UCV  
 1.3 **Enfoque de la investigación:** Cualitativo  
 1.4 **Diseño del estudio:** Fenomenológico  
 1.4 **Instrumento:** Guía de Entrevista  
 1.5 **Autor del Instrumento:** *Arias Maguiña Janeth Odile*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad, guarda concordancia con los objetivos y es adecuado al fenómeno investigado												X	
3. ACTUALIDAD	Esta acorde a los conocimientos y antecedentes de la especialidad.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Evidencia organización lógica en su redacción y estructura.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.												X	
7. RELEVANCIA	El instrumento explora problemática relevante o de trascendencia.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, y los aspectos teóricos.												X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento guarda coherencia lógica con las categorías y subcategorías planteadas en el estudio.												X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95 %

Lima, 31 de julio de 2022



---

Firma del Validador

## Anexo 6: Ficha de Instrumento

FICHA DE INSTRUMENTO	
<b>Nombre</b>	Guía de Entrevista para determinar el estudio del <b>Gobierno Electrónico y la seguridad Informática en una entidad pública, Huaraz 2022</b>
<b>Metodología de la Investigación</b>	Cualitativa
<b>Grupo Objetivo</b>	Hombres / Mujeres
<b>Experiencia laboral</b>	Más de <b>06 años</b>
<b>Autor</b>	<b>Janeth Odile Arias Maguiña</b>
<b>Adaptado</b>	<b>Janeth Odile Arias Maguiña</b>
<b>Ítem</b>	10 Preguntas
<b>Cobertura Geográfica</b>	Distrito de Huaraz
<b>Fecha de Campo</b>	Del 17 de junio al 07 de julio
<b>Tipo de Aplicación</b>	Presencial
<b>Respuestas</b>	10 participantes
<b>Validación "Juicio de Experto"</b>	Mg. Jesús E. Nuñez Untiveros.

## Anexo 7: Escaneados de Entrevistas aplicadas



### GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos: **Dick Javier Osorio**

Cargo: **Analista**

Profesión: **Ingeniero Informático**

Fecha: **19-06-2022**

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

#### CATEGORIA N°01

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

**Claro ya que todo el sistema Informático es para la mejora de un proceso con flexibilidad y rapidez para el manejo de la información**

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

**En el caso de la entidad publica es necesario para la rapidez de las respuestas ante los requerimientos de información por parte de la población y de esta manera la atención es rápida y oportuna**

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

**Es muy importante que el ciudadano conozca todos los procedimientos para una mejor atención toda entidad debe tener un diagrama de flujo del procedimiento de trabajo y de las herramientas que se usan para que el ciudadano lo conozca y pueda aplicar.**

4. **¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique**

**el ministerio publico esta en la etapa de transformacion digital adaptando los sistemas para la mejora del proceso de atención al publico de acuerdo a las normas tecnicas peruanas y gobierno digital.**

5. **¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.**

**Claro eso se da con el sistema OCSE para las contrataciones publicas, donde se dan las licitaciones para las entidades publicas del estado un sistema que mejora el proceso, en el sector de justicia los sistemas que se implementaron como las videoconferencias para la toma de declaraciones, las citas virtuales entre otros para mejorar el trabajo y continuar las investigaciones.**

## **CATEGORIA N° 02**

### **SEGURIDAD INFORMÁTICA**

6. **¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique**

**el ministerio publico usa servidores proxy en debian para proteger la red interna, usa software libre y antivirus actualizado, usa el internet que brinda el proveedor el mas alto de acuerdo a la zona geografica, el uso de los usuarios es muy importante.**

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?  
Explique

**No el presupuesto en tecnología es muy reducido la renovación de equipos informáticos debería ser cada 7 años lo cual no se hace, los servidores de igual forma mejorar la fibra óptica para que el internet sea mejor es por falta de presupuesto del gobierno.**

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

**Si cuenta con servidor proxy el sistema solo funciona de manera local además de los protocolos de riesgos.**

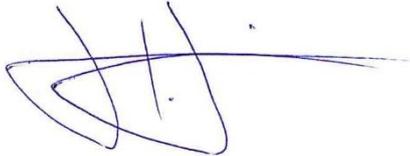
9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

**Si las computadoras tiene antivirus, es muy importante el buen uso de los usuarios de las herramientas informáticas**

10 ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

**Los servidores de base de datos cuentan con backup el cual son resguardados para proteger la información ante desastres**

*Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
DICK NICOLAS JAVIER OSORIO	



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

### Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos:..... DELINA VALERIA RONDAN TAPUN .....

Cargo:..... JEFE DE TRAMITE DOCUMENTARIO .....

Profesión:..... CONTADOR .....

Fecha:..... 22/06/2022 .....

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### CATEGORIA N°01

#### GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

EJECUTADO DE MANERA PERTINENTE. MEJORARÁ LOS PROCESOS Y  
SERÁ DE AYUDA AL PERSONAL ASÍ MISMO CAMBIARÁ LOS PROCESOS  
TRADICIONALES Y ESO ES MUY IMPORTANTE YA QUE LO SE  
NECESITA ES CAPACITACIÓN PARA PODER INNOVAR.  
LA TRADICIONALIDAD

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

TODA VEZ QUE SE BRINDE LA INFORMACIÓN ADECUADA Y SEA  
MANEJABLE, CLARO QUE FORTALECERA PERO ESO SI  
DEBEMOS DE TENER EN CUENTA TAMBIEN LAS

A LA COMUNICACIÓN DE LA AUTORIDAD CON  
LOS CIUDADANOS

## CATEGORIA N° 02

### SEGURIDAD INFORMÁTICA

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad?

Explique

CONSIDERO QUE HOY POR HOY LA ENTIDAD NO CUENTA

CON LO MENCIONADO ANTERIORMENTE, YA QUE COMO SE

SABE NUNCA SE TIENE PRESUPUESTO PARA

IMPLEMENTAR EN TECNOLOGÍA SIEMPRE HAY

MUCHAS TRABAS PARA LA TECNOLOGÍA

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?

Explique

SI TIENE EL PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTAR CON RECURSOS

TECNOLOGICOS, DE MANERA QUE SE OPTIMIZARÍAN LOS PROCESOS.

EL DETALLE ES QUE NO HAY LA VOLUNTAD

DE LAS AUTORIDADES Y LO QUE HACEN

ES GASTAR ESE PRESUPUESTO EN OTROS

ASPECTOS

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

CONSIDERO QUE NO, DEBIDO QUE NO EXISTE EL PRESUPUESTO NECESARIO PARA PODER REALIZAR DICHAS ADQUISICIONES, YA QUE LA INVERSIÓN EN DICHO TEMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA ES MÍNIMA

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

SI, PORQUE LA ENTIDAD CUENTA CON PROFESIONALES EN INFORMÁTICA QUE SI PODRIAN IMPLEMENTAR ESTOS SISTEMAS LO QUE SUCEDE ES LA FALTA DE PRESUPUESTO PARA QUE SE IMPLEMENTE

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

POSIBILMENTE SI CUENTE, EL DETALLE ES QUE POR MAS QUE HAYA HERRAMIENTAS ELAS NO CUENTAN CON TODOS LOS IMPLEMENTOS SIENDO POR ELLO DIFICIL LA IMPLEMENTACIÓN

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
DELINA SANCHEZ ROMAN TRUJILLO	

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

### Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: HEIDY THALIA LOPEZ ROMERO

Cargo: ASISTENTE EN PRESUPUESTO

Profesión: BACHILLER EN ECONOMÍA

Fecha: 20 - 06 - 2022

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### CATEGORIA N°01

#### GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

Si, puesto que la implementación de medios e instrumentos tecnológicos, empleados de forma correcta en la gestión de gobierno ayudan a generar un proceso sistematizado, dinámico, eficiente y de mejor control, en el cumplimiento de los objetivos y metas de las entidades públicas.

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

Si, empleandose de forma correcta, se podría evitar la burocracia y así fortalecer la capacidad de atención a los usuarios.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

Si siempre y cuando los ciudadanos sean capacitados para hacer uso de los medios electrónicos.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

si de acuerdo a los servicios que brinda la entidad se dispondría de la implementación de casillas virtuales que contengan videos tutoriales a fin de que los usuarios realicen sus solicitudes de forma amigable mediante este medio.

.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

si ya que toda mejora en el proceso optimizando los recursos tecnológicos concluye en brindar un mejor servicio para la sociedad.

.....  
.....  
.....  
.....

**CATEGORIA N° 02**

**SEGURIDAD INFROMÁTICA**

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad?

Explique

Si, sin embargo, se podría mejorar implementandose mejores herramientas de software y otras de mejor control.

.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?

Explique

No, en los últimos años la recaudación financiera de recursos económicos se ha reducido, asimismo los recursos asignados del tesoro público contemplan medidas de austeridad debido a la pandemia originada por la COVID-19.

.....  
.....

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

Se debería reforzar la seguridad informática ya que son instrumentos sumamente delicados en la gestión pública.

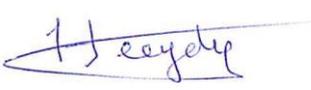
9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

Si, tiene un control interno para evitarse, sin embargo no es suficiente.

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

Si, ya que toda la data del sistema se va generando mensualmente un almacenamiento

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
HEIDY THALIA LOPCZ ROMERO	



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos: Kelly Tizany Chavez Granados

Cargo: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Profesión: ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Fecha: 13 - 20 - 06 - 2022

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### CATEGORIA N°01

## GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

Considero que si, puesto que la tecnología bien manejada o los servicios tecnológicos ejecutados correctamente suponen eficiencia

.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

Siempre y en cuando la tecnología sea acorde a las capacidades de manejo de tecnologías de los usuarios, en caso contrario solo complica el proceso.

.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

Claro que si, desde siempre es sabido que el uso de la tecnología es favorable en cualquier situación que amerite procedimientos mas eficientes, de manera que hacer uso de los procesos del gobierno electrónico tendrá sin duda alguna buena respuesta.  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

Si, de acuerdo con mi desempeño laboral considero que más de un proceso puede adecuarse a la tecnología, de esta manera se garantizaría una mejor atención, con más premura y precisión.  
.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

Si, la tecnología y el uso de ella nos lleva a eficiencia sino también optimizar recursos, puesto que se podría adaptar a los  
.....

..... necesidades, mientras que la mano de obra, necesite tener parámetros,  
.....  
.....  
.....

## CATEGORIA N° 02

### SEGURIDAD INFORMÁTICA

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad?

Explique

..... Por ahora no considero que sea así, debo reconocer que el internet  
..... tiene una velocidad de Normal a media, por ende podría mejorar, sin  
..... embargo con respecto a los softwares no puedo verter opinión al  
..... respecto puesto que en la oficina donde desempeño mis labores  
..... Solo usamos microsoft office y google chrome, más no otros  
..... programan que me hubieran permitido opinar sobre ello.  
.....

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?

Explique

..... Considero que si hay presupuesto para avastecer con recursos  
..... tecnológicos y con la colaboración del personal informático  
..... Acoplar lo necesario de manera que el servicio mejorara, logrando  
..... así optimizar los procesos, el tiempo.  
.....  
.....

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

Considero que no, puesto que con la función que desempeña me he visto en la necesidad de proteger cierta información, protección que obtuve por medios propios

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

Si que la entidad cuenta con ingenieros de sistema de manera que la protección de la información que es totalmente factible

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

Si cuenta con herramientas necesarias, lo que hace falta es ponerlas en uso

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
KELLY TIFANY CHAVEZ GRANADOS	

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

### Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Alejandrina Yelanda Suárez Angéles*  
Cargo: *Subdirectora(e) del nivel primaria*  
Profesión: *Docente*  
Fecha: *20-06-2022*

**Indicaciones:** El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.

### CATEGORIA N°01

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

*La innovación de los servicios tecnológicos si podría permitir la mejora de los procesos, siempre y cuando todos los integrantes contaran con los dispositivos electrónicos.*

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

*La innovación de los servicios tecnológicos no fortalece la calidad de la atención debido a que aleja la interrelación entre pares.*

.....  
.....  
3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

*La participación del ciudadano debería ser de una persona capacitada para tal fin.*

.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos electrónico a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

*No, para adecuar estos procesos debería de realizarse una capacitación para el dominio de estos procesos electrónicos.*

.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

*Podría lograrse la celeridad procesal y optimizar los recursos mediante estos procesos siempre y cuando los usuarios cuenten con dispositivos electrónicos y tengan conocimiento de su manejo.*

.....  
.....

**CATEGORIA N° 02**

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique

No, por ser una entidad pública no cuenta con los recursos tecnológicos actualizados por no contar con presupuesto para su actualización

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique

No, no se cuenta con el presupuesto para fortalecer este aspecto

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

No, no se cuenta con un sistema de seguridad informático

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

No, no se cuenta con herramientas que no ayuden a proteger la información

.....  
.....  
.....  
10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente?

Explique.....

*No*.....

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
<i>Aljandina Yolanda Suarez Angles</i>	



**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos: Gladys Mercedes Gonzales Morales

Cargo: Asistente Administrativo

Profesión: Administración

Fecha: 05/07/2022

**Indicaciones:** El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.

**CATEGORIA N°01**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO**

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

Si, ya que así los procesos serán mucho más rápidos porque se tendrá una base de datos.

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

Si, ya que si se tiene servicios tecnológicos eficientes serán mucho más rápido y con mayor eficiencia.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

Si, ya que sabrán todos los procesos del procedimiento  
y sabrán por que se hacen cada uno de ellos  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

Si, ya que hoy en dia utilizamos los celulares y una  
aplicación ayudaria mucho.  
.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

Si, ya que así se optimiza tiempo y tambien reducir  
la papeleria  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

**CATEGORIA N° 02**

**SEGURIDAD INFROMÁTICA**

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad?

Explique

Si, aunque a veces por saturación se veiga o lento  
los programas que utilizamos

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?

Explique

Si, ya que se tiene un sistema de presupuesto y  
ya estan considerado todos esos puntos

.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

Si, ya que hasta el día de hoy no se han filtrado información u alguna otra ocasión

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

Si, el nivel de seguridad es muy buena de los amenazas informáticas externas

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

Si, ya que hasta ahora no he pasado y hubo situaciones

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Gladys Mercedes Goicoechea Morales	

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos: **MIGUEL ANGEL ALBERTO TARAZONA**

Cargo: **OPERADOR**

Profesión: **ESTADISTICO E INFORMATICO**

Fecha: **05/07/2022**

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### **CATEGORIA N°01**

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

**Si, las herramientas tecnológicas en la actualizada son muy indispensables dados porque ahora casi todo se realiza en tiempo real, la información debe estar al momento de la necesidad para la mejor toma de decisión**

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

**Si, dado que en la actualidad casi todos manejamos un equipo celular, teniendo mejores servicios tecnológicos en el gobierno podemos mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía en procesos tales como colas, tickets, citas, etc.**

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

**Si, siempre es necesario que todos demos algunos alcances respecto a ciertos procesos con que maneja el estado para ayudar con la mejora del servicio que estos nos brindan.**

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

**Sí, es necesario que la tecnología se adapte a la necesidad del usuario, a eso se llama flexibilidad, tener procesos tecnológicos flexibles es importante para realizar procesos de gestión en las entidades del gobierno, estoy ayudará no solo a la ciudadanía sino también al mismo gobierno.**

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

**No, casi siempre la celeridad procesal no depende de la tecnología que tenga administración pública sino también del mismo personal que lo maneja, es necesario concientizar al personal para optimizar los procesos de los sistemas tecnológicos**

## CATEGORIA N° 02

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique.

**No, hablando del MP, acá ni antivirus tienen los ordenadores.**

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique

**Si, con la tecnología que cuenta el MP es suficiente para dar un buen servicio a los usuarios, sin embargo existe mucha idiosincrasia de las personas que dirigen las áreas, que son muy reacios al cambio.**

**8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique**

**No, en el MP la seguridad es muy vulnerable, se puede sacar información fácilmente**

**9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.**

**No, como dije anteriormente ni antivirus tienen los ordenadores.**

**10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique**

**Tengo entendido que si, ahora casi todo se sube a la nube**

*Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
MIGUEL ANGEL ALBERTO TARAZONA	

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

### Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **Nabil Rodríguez Barraza**

Cargo: **Analista de Audio y Video**

Profesión: **Comunicador social**

Fecha: **06/07/2022**

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### CATEGORIA N°01

#### GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

Si bien es cierto que la innovación en los servicios tecnológicos se ha vuelto una herramienta muy útil en esta época de pandemia, no ha sido aprovechado al máximo debido a la falta de capacitación y difusión de su debido uso.

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

Si permitirá fortalecer la calidad de atención, siempre y cuando se aprecie una debida respuesta por parte de la entidad hacia el usuario

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

Antes que esperar un debido uso, se debería realizar una adecuada difusión del uso idóneo de las herramientas con las que se cuentan para mejorar la dinámica de interacción.

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

Se puede adecuar procesos de gobierno, de manera paulatina a fin de facilitar el uso a los colaboradores de la institución y cuando esta herramienta sea de fácil manejo, se facilitará la interacción con los usuarios o beneficiarios.

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

Esto podría recortar los procesos burocráticos de la actualidad, siempre y cuando se tenga un orden en la utilización de este importante recurso.

## CATEGORIA N° 02

### SEGURIDAD INFORMÁTICA

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique

Se cuenta con plataformas que por el momento no están evolucionando y que podría generar retrasos en los procesos de respuesta para el colaborador de la entidad

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique

No se ha invertido adecuadamente en la implementación de plataformas acordes a la necesidad del usuario ni del colaborador de la entidad

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

Se cuenta con un sistema de seguridad de nivel medio, no es vulnerable, pero podría ser mejorado por temas de confidencialidad.

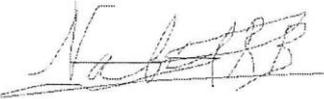
9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

Por el momento no existen ataques cibernéticos que puedan vulnerar de manera seria las plataformas de la institución, pero debería reforzarse

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

Si existieran ataques cibernéticos por personas especializadas, es probable que no se pueda

*Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
NABIL RODRÍGUEZ BARRAZA	



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** “Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022”

**Datos del Entrevistado:**

Nombres y Apellidos:..... *Deyvis Ever Atanacio Jara* .....

Cargo:..... *Soporte Informática* .....

Profesión:..... *Ing. Sistemas e Informática* .....

Fecha:..... *05/07/2022* .....

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### CATEGORIA N°01

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

..... *Si, la implementación de nuevas tecnologías, que amplíen los servicios de la entidad mejoraría los procesos de gobierno electrónico.* .....

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

..... *Si, la disponibilidad de información inmediata, y el auto-servicio de propio usuario, son algunas ventajas, que fortalecerían la calidad de los servicios dentro de la entidad.* .....

.....  
.....  
.....

3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

Si, es importante conocer los requerimiento y expectativas de los usuarios, para obtener una retroalimentación de información para poder mejorar los procedimientos administrativos

.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos a través de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

Si, la tecnología correctamente implementada ayuda de gran manera a automatizar los procesos de gobierno para su mejor control.

.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

Si, la tecnología actualmente ofrece una gran variedad de opciones para poder controlar y administrar diversos procesos por lo que permiten realizar monitoreos constantes de las actividades, reduciendo bienes materiales y/o servicios.

.....

CATEGORIA N° 02

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad?  
Explique

No, pese a la importancia ~~de~~ mencionada, sobre los recursos tecnológicos, la entidad aún no cuenta con una infraestructura tecnológica sólida.

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad?  
Explique

No, aunque la normativa vigente incentiva la migración de hacia una administración tecnológica, lo cierto es que se destina poco o nada para cumplir este objetivo

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

Si, aunque de manera básica y rudimentaria la información de la entidad se encuentra protegida, sin embargo cabe recalcar que debido al avance tecnológico y el descubrimiento de nuevas brechas de seguridad, es necesario la actualización constantemente

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

..... No, las capacidades de los sistemas informáticos, son limitadas.  
..... por lo que se mantienen aisladas de la red externa.  
..... a través de arquitectura Cliente - Servidor, dentro de un  
..... Servidor local.

.....  
.....

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente? Explique

..... Si, la información actualmen Procesada, se encuentra en  
..... un proceso de digitalización. Por lo que se espera  
..... contar con un duplicado digital en la nube, de cada  
..... documento de la entidad, por lo que toda información se encontrará respaldada.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Deyvis Atanacio Jara	

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

### Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: CARLOS ARMANDO BARRERA PAULISMACHI  
Cargo: SUBDIRECTOR  
Profesión: DOCENTE  
Fecha: 07/06/2022

**Indicaciones:** *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

### **CATEGORIA N°01**

1. ¿Considera ud. que la innovación de los servicios tecnológicos en la entidad permitirá mejorar los procesos de gobierno electrónico? Explique.

Si, porque permitira agilizar los procesos para una atención más rápida y eficiente a los usuarios.

2. ¿Considera usted que la innovación de los servicios tecnológicos permitirá fortalecer la calidad de atención a los usuarios? explique

Si, porque permitira reducir tiempos y costos en los trámites de los administrados.

.....  
.....  
3. ¿Considera usted que la participación del ciudadano haciendo uso de los procesos del Gobierno electrónico permitirá un procedimiento administrativo mas eficiente? Explique.

.....  
.....  
*Si, el ciudadano que se involucre en el manejo de los procesos electrónicos, puestos a su disposición, aportará a que el procedimiento administrativo se desarrolle conforme a los estándares propuestos para esta nueva modalidad de atención.*  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que la entidad puede adecuar procesos de gobiernos electronico a traves de la tecnología en favor de los ciudadanos? Explique

.....  
.....  
*Si, la tecnología está a disposición de la entidad, entonces, solamente hace falta la predisposición de disponer su uso en los procesos que se desarrollan a nivel institucional.*  
.....  
.....

5. ¿Considera usted que el gobierno a través de la tecnología puede ayudar a la celeridad procesal y optimizar recursos a la entidad? Explique.

.....  
.....  
*Si, precisamente el objetivo del uso de la tecnología es agilizar los procedimientos, optimizando el uso de recursos humanos y materiales*  
.....  
.....  
.....

**CATEGORIA N° 02**

6. ¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos tecnológicos actualizados, software avanzados y red de internet de gran velocidad? Explique

No, lamentablemente nuestros equipos informáticos no son de última generación y la velocidad del servicio de internet no es la más adecuada así como su cobertura.

7. ¿Considera usted que la entidad dispone de presupuesto suficiente para fortalecer todos los procesos informáticos y recursos tecnológicos que permitan a la entidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad? Explique

No, al ser una entidad pública, no contamos con el presupuesto necesario para fortalecer nuestra logística, ello debido a los exiguos ingresos que se captan anualmente.

8. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de seguridad informática que permita proteger los sistemas de información y de comunicación que maneja la entidad? Explique

No, actualmente no contamos con un sistema de seguridad idoneo.

9. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas informáticos cuenta con herramientas que permitan proteger la información de las amenazas informáticas externas? Explique.

No, a la fecha no contamos con herramientas adecuadas para tal fin.

.....  
.....  
.....

10. ¿Considera que la entidad a nivel de sus sistemas de comunicación y de informática cuenta con herramientas y mecanismos que permitan proteger la información digital de la institución ante un desastre inminente?

Explique.....

No, la entidad no cuenta con herramientas y los mecanismos para proteger la información digital

.....  
.....  
.....

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
CARLOS ARNALDO BARRERA PARIAMACHI	