

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TESIS**

**“LA LEY DEL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL  
CALLAO, PERIODO 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR**

**Bach. Luyo Barahona, Walter Jesus**

**<https://orcid.org/0009-0006-3329-4502>**

**ASESOR**

**Dr Mario Francisco Fernandez Vertiz**

**<https://orcid.org/0000-0003-2995-9605>**

**Lima - Perú**

**2024**

# LA LEY DEL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.informatica-juridica.com">www.informatica-juridica.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%



## **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a mi familia la cual siempre estuvieron dando ánimos y fortaleza para culminar mis estudios.

A Aland Romero Diaz, quien en todo momento de flaqueza estuvo dando ánimos para poder vencer todo obstáculo que se presentaba.

De igual forma dedico esta tesis a mis hijos Hatzhainm y Yarusska; y muy especial a mi padre Reynaldo Luyo Chumpitaz quienes fueron mi estímulo para que finalizar esta carrera y a los docentes incluidos mi asesor de tesis quien me impartió sus conocimientos.



### **Agradecimientos**

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en su noble objetivo de formación de profesionales, mis padres y hermanos quienes me ayudan a afrontar las adversidades de la vida. Asimismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda



académica y a cumplir, uno de mis principales objetivos.



## Índice de Contenido

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.1. MARCO TEÓRICO .....	12
1.2 ESTUDIOS ANTECEDENTES SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO .....	59
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	59
1.2.2 Antecedentes Nacionales .....	61
1.3 MARCO CONCEPTUAL .....	65
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES... 67	
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	68
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	70
2.1.2 Definición del Problema .....	70
2.2. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	71
2.2.1. Finalidad .....	71
2.2.2. Objetivo general y Objetivos específicos .....	71
2.2.3 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO .....	72



2.2.4 Justificación e importancia del estudio .....	73
2.3 HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS .....	74
2.3.1 Categorías .....	75
CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS .....	76
3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	77
3.2 ENFOQUE Y DISEÑO A UTILIZAR EN EL ESTUDIO .....	78
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	80
3.4 ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
3.5 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	83
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	85
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	86
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES (SON DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS) .....	101
REFERENCIAS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
ANEXOS.....	2



## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	77
Tabla 2 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 3 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 4 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 5 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 6 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 7 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 8 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Tabla 9 .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>



## **Resumen**

Esta investigación realizada tiene como principal objetivo realizar una pretensión en la cual se busca optimizar la gestión del Gobierno Digital, teniendo en cuenta las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Regional del Callao.

Dicha investigación tiene la finalidad de proponer un plan estratégico de gobierno digital, se realizó un estudio de tipo descriptivo propositivo de corte transversal y contando con el tipo básico que cuenta con una población enfocada a los colaboradores del Gobierno Regional del Callao. Será un enfoque cuantitativo que se encargará de solucionar y validar las 2 hipótesis específicas. Se busca plantear una mejora para la gestión interna y externa del Gobierno Digital para un aumento de productividad junto con la velocidad de los procesos y de los documentos que se entregarán de forma virtual. Se debe tener en cuenta que los datos serán recolectados por los colaboradores del Gobierno Regional del Callao.

**Palabra clave:** Gobierno Digital, Tecnología de información.



## **Abstract**

This research carried out has as its main objective to carry out a claim in which it seeks to optimize the management of the Digital Government, taking into account information and communication technologies in the Regional Government of Callao.

This research has the purpose of proposing a strategic plan for digital government. A cross-sectional, purposeful descriptive study was carried out, with the basic type having a population focused on the collaborators of the Regional Government of Callao. It will be a quantitative approach that will be responsible for solving and validating the 2 specific hypotheses. It seeks to propose an improvement for the internal and external management of the Digital Government for an increase in productivity along with the speed of the processes and documents that will be delivered virtually. It should be taken into account that the data will be collected by collaborators of the Regional Government of Callao.

**Keyword:** Digital Government, Information technology.



## **Introducción**

La presente tesis contiene como título "Implementación de la Ley del Gobierno Digital y el desempeño en la Mesa de partes del Gobierno Regional del Callao".

Se originó una planificación de un Gobierno Digital con el fin de emplear o explotar la capacidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación, dentro de entidades que forman parte de la administración pública. Por este motivo el Gobierno Regional del Callao tomó la iniciativa de hacer sus procesos de digitalización en un lapso del 2019 a 2023, ya que se considera que es lo más adecuado implementarlo durante ese periodo.

Cómo ayudamos con nuestra iniciativa a esta causa, se han comenzado a implementar muchas soluciones tecnológicas en el área de Mesa de Partes lo cual es esencial que se aumenten, debido a que se podría realizar mejores gestiones sin contar con algún conflicto y que si ese sea el caso resulte mínimo.

Digitalizar los archivos de gestión, Digitalización de documentos, audiencias vía zoom, tener un libro de reclamaciones virtuales, etc. Esto se convertiría en lo más conveniente, ya que dentro de dicho Gobierno deben brindarse informes no solo a los trabajadores encargados, sino a ciudadanos que lo requieran a los cuales se les debe brindar la mejor atención posible.

Todo esto se comenzó a integrar con el fin de solucionar las desventajas de tiempo que se tienen actualmente por los procesos manuales que hay, lo cual puede ser solucionado mediante la digitalización de la entidad, evitando que se produzcan disconformidades por algunas de las partes.



# **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación**



## **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación**

### **1.1. Marco Teórico**

#### **1.1.1 Gobierno Digital**

##### **1.1.1.1 Definición**

Este Gobierno también puede ser conocido como un Gobierno Electrónico, este forma parte de una mejora para una reorganización del estado en el que se debe contar con la tecnología como una fuente principal para que los procesos sean rápidos, incentivar a explotar la capacidad con la que cuenta nuestro país, finalizando con poder realizar una aproximación entre el Estado y los ciudadanos. Aunque también cuenta con el objetivo de propulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

De acuerdo a lo manifestado por Rodríguez (2004) quien plantea un concepto de Gobierno Digital es la implementación de las TIC abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales se aplican mediante proceso y documentaciones por parte de ciudadanos o administradores que tiene como fin aumentar la transparencia de entidades que cuenten con este tipo de gobierno y que la ciudadanía pueda contar con estas.

Podemos observar que la cita mostrada se refiere a que el fin que todos los TIC contienen es el de potenciar y acercar a los ciudadanos a confiar en estas, sin temor a vulneraciones y que se cumplan con agilizaciones de sus procesos, lo cual es lo primordial para ellos



Sin embargo, contamos con una definición de Rodríguez (2004) que se acerca un poco más a lo que exactamente significa un E- Gobierno es el que se encuentra hecho por la ONU en el cual se refiere a que se utilizan las TIC en las entidades para que estas puedan cumplir con lo requerido por los ciudadanos, ampliar su capacidad y potencia de la gestión pública, aumentar la transparencia de entidades públicas y impulsar a que los ciudadanos formen parte del crecimiento de esta.

De acuerdo a lo mencionado por la ONU existirían dos figuras por la noción de los que es el Gobierno Digital:

A) Determinar la suficiencia que contienen las entidades públicas para aplicar las TIC, ya que esta debe brindar la seguridad de sus servicios ofrecidos junto con la extensión de información necesaria y privada solo al usuario dueño de esta.

B) Debe existir una intención para brindar un tipo de información que sea relevante para el ciudadano e instrumentos tecnológicos para realizar con lo que se menciona del origen de esta implementación que es que los ciudadanos sientan la comodidad de preguntar sabiendo que sus dudas serán aclaradas y en sus decisiones tomadas, ya que esto se encuentran mediante la responsabilidad que contienen como los encargados de servicios públicos y de los ciudadanos. Esta última noción mencionada podría tomarse como un pequeño concepto de lo que sería la "E-participation".



### **1.1.1.2 Marco Legal**

#### **1.1.1.2.1 Decreto Legislativo N° 1412:**

##### **1.1.1.2.1.1. Objeto**

Esta ley tiene como propósito definir las pautas de gobierno digital para una gestión efectiva de:

1. **Identidad digital:** La identidad digital es crucial en el entorno digital para garantizar la seguridad y la privacidad de los usuarios, así como para facilitar la prestación de servicios en línea.
2. **Servicios digitales:** Los servicios digitales son fundamentales en la era digital para brindar acceso eficiente y equitativo a los ciudadanos, optimizando procesos y mejorando la experiencia del usuario.
3. **Arquitectura digital:** Una arquitectura digital sólida es necesaria para garantizar la interoperabilidad y la eficacia de los sistemas digitales, permitiendo la integración y la colaboración entre diferentes plataformas y aplicaciones.
4. **Interoperabilidad:** La interoperabilidad es esencial para asegurar la conectividad y la comunicación fluida entre sistemas y plataformas digitales,



lo que facilita el intercambio de datos y la colaboración entre entidades gubernamentales.

5. Seguridad digital y datos: La seguridad digital y la protección de datos son fundamentales para preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información en el entorno digital, garantizando la confianza de los ciudadanos en los servicios y sistemas digitales.

Esta ley también establece el marco legal aplicable al uso generalizado de tecnologías digitales en la modernización de procesos y la prestación de servicios digitales por parte de las entidades gubernamentales en todos los niveles, lo que fomenta la eficiencia, la transparencia y la inclusión digital.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1412 de fecha 13 de setiembre de 2018 se realizó la promulgación de la Ley de Gobierno Digital, esta surge debido a que las entidades públicas buscaban implementar las Tecnologías de Información y Comunicación para un crecimiento de estas, debido a esto la Ley cumple con apoyar a que se lleve a cabo el llamado Plan de Gobierno Digital el cual observará que desempeño tiene, su orientación y dirección dentro del e-Government. Se decide que es necesaria la incorporación de una nueva era electrónica, el Estado se concentra en fomentar la implementación del Gobierno Digital desde años antes con el único fin de que sus servicios sean accesibles y que los ciudadanos reciban la atención requerida.

De acuerdo a lo manifestado dentro de esta ley tiene como objetivo principal que se puedan realizar una administración adecuada de su autenticidad electrónica, servicios digitales, edificación electrónica, que inter funcionamiento contiene, presentar una seguridad digital y a sobre todo a la información que obtiene. Esto podría confirmar que dicho Decreto es favorable para su crecimiento sin dejar de



lado brindarle la seguridad al ciudadano, lo cual llega a ser lo principal amparando si en algún momento se producen conflictos.

### **1.1.1.3 Ventajas y Desventajas del Gobierno Digital**

#### **A) Ventajas:**

Podemos encontrar tanto ventajas y desventajas entre un E-gobierno, se mencionará las que son mayormente notables:

1. Se inicia con la fundación e incremento de una página web en la cual se tiene un tipo de ingreso en el cual se encontrarán el acceso a las áreas de la entidad de la cual se requiere sus servicios, de forma veloz, sencilla y sobre todo útil, sin necesidad de contar con días específicos y contando con un crecimiento inigualable dentro de las administraciones públicas.
2. Entre las principales ventajas se encuentra su operatividad, la cual tendría un vínculo con el fin de servicios que contiene y la gran eficiencia que cumplen las TICS en nuestra actualidad para que no surjan problemas con la conectividad o que los medios puedan contar con un estado ineficiente. Cuando lleguemos a contar con un Gobierno Electrónico que cumpla con la efectividad que se necesita, esto dará paso a que se puedan crear distintos medios por los cuales pueda brindar con lo que prometen las entidades, por lo cual los ciudadanos se sentirían con la confianza necesaria de realizar sus gestiones por este medio.
3. Podemos observar que existen cambios notables dándole un puesto importante a la digital debido a que al realizar la utilización de esta se cambian las formas de brindar los servicios es decir sus procesos haciéndolos todos mediante una web,



facilitando que no deban realizarse gestiones innecesarias de forma presencial y sobre todo se vuelve necesario para la adaptación de los estados con las nuevas generaciones.

4. Se realiza una disminución a los gastos por las gestiones que se hacen es decir el papeleo y el esfuerzo de cada trabajador para brindar la mejor atención a diferencia de la digitalizada que se puede hacer desde la comodidad del hogar.

5. Produce una unión entre las entidades y los ciudadanos porque se contiene una comunicación, especialmente las que se dan desde distritos o provincias alejadas de la entidad en la que se necesita realizar algunos documentos.

#### B) Desventajas:

1. Entre ellas se ubicaría la falta de conocimiento de algunos ciudadanos de cierta edad que puedan utilizar o tener un acceso a internet, por lo que se debería realizar algunas tutorías para el manejo de estas, que trae como consecuencia que la persona al no querer perder tiempo en lugar de realizar gestiones en su hogar prefiera acercarse a la entidad correspondiente.

2. La desventaja que se mencionara es una de las que tienen mayor relevancia debido a que no todas las personas tienen la capacidad de poder pagar un servicio de internet debido a que usualmente los montos no se encuentran al alcance de todos.



3. Se puede entender que esta desventaja tiene muchos fundamentos, ya que se pueden realizar vulneraciones en las páginas webs de la entidad por parte de hacker que hasta pueden llegar a robar la información que se inscribió.

#### **1.1.1.4 Planificación estratégica del Gobierno Digital**

Es considerado un principio el cual tiene como objetivo el incremento total de nuestro país, en el cual se debe afianzar una administración pública que se encuentre a disposición de los ciudadanos, en todos los lugares y departamentos de nuestro país, confirmar la realización de las funciones fundamentales del Estado, culminando con el consolidamiento del bienestar de los ciudadanos. Se realizó la aceptación de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI el cual hacía referencia a la creación de la planificación.

De acuerdo a lo establecido por CEPLAN podemos entender que el PGD indaga en la expansión del Gobierno Digital y a la reorganización digital de su Administración Pública, contribuyendo a establecer una optimización al vínculo entre el Estado y el ciudadano, finalizando con el objetivo de que estos puedan afianzarse en un ambiente moderno y digital.

Se entiende que el PGD es el que conforma un mecanismo principal que cuenta con el fin de precisar cuáles son los métodos que se utilizan para cumplir con lo propósitos planteados por un Gobierno Digital, estas se encuentran divididas entre utilizar esta base de datos para lo que necesiten o brindar la información necesaria a los ciudadanos y la entidad junto con las alteraciones que se pueden dar en el ambiente. Podemos observar que de diferente manera entre los propósitos está la digitalización de servicios, desarrollo o reporte de la entidad, utilizar de manera consecutiva la tecnología y las novedades realizadas por datos.



Complementariamente se cuenta con que éste establece de forma transparente una guía de lo que es un Gobierno Digital y de qué forma será un apoyo para las finalidades planteadas, los diferentes propósitos nacionales, la Agenda Digital Peruana y la Política Nacional de Gobierno Electrónico.

#### **1.1.1.4.1 Principios para la planificación del Gobierno Digital**

Para poder realizar una idea clara de lo que es un PGD junto a la creación o surgimientos de este es fundamental que las entidades de Administración Pública se guíen de los principios que serán mencionados los cuales contienen esquemas y los fines que podrán ser utilizados para su buen desempeño.

1) Diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano:

Se entiende que las entidades públicas llegaron a crear que servicios realizarán y como cumplirían con lo solicitado por el ciudadano o administradores y los inconvenientes que surjan, de esta forma se afianza la duración del valor público, esto tendría una unión con lo conceptuado en la Ley N° 29158 principalmente dentro del Artículo II; sin embargo para que esto se materialice las entidades puedan contar con una coyuntura y administración estable deben ser mutuas, guiar las prestaciones con las que cuentan mediante coherencia comunicacional, hacer marcos de referencia en el que incluyan las observaciones de lo que considera el ciudadano, tomando en cuenta con que debe contar este es decir los métodos que prefiere o examinar sus conductas.

2) Digital por defectos:



El servicio debe ser creado de manera digital contando con bocetos y patrones eficientes, los cuales se encontrarán disponibles para absolutamente todos los ciudadanos o administradores mediante instrumentos electrónicos o los que se encuentran en la red, esto trae como consecuencia que no necesariamente debe asistir a la misma sede de la entidad para solicitar algún tipo de información.

### 3) Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles:

El servicio digital debe ser apto para ingresarse mediante cualquier instrumento electrónico, estas serán vistas como coyunturas aptas para que las diversas entidades pasen por una transformación y no solo acepten que los procesos sean mediante forma presencial, de esta forma se implementará cada vez más la digitalización.

### 4) Centrado en los datos:

Se deja constancia que todos los procesos realizados sobre todo de forma digital es una operación o planificación, a partir de su fundación y culminación, así que estos deben asegurar algunos datos, la seguridad con la que cuenta, su reservación y discreción que se realizan de acuerdo a lo prescrito en la norma.

### 5) Inclusión Digital:

Esto se refiere a que todas las entidades que cuenten con un servicio digital deben encargarse que todas las personas que necesiten este servicio cuenten con la



coyuntura necesaria para acceder a esta junto con la seguridad de que los datos proporcionados se encontrarán resguardados, para esto también se debe contar con el acceso público lo cual reforzará la aplicación del servicio electrónico haciendo que la sociedad comience a confiar en la digitalización.

#### 6) Colaboración Digital:

Las entidades públicas se encargan de otorgar los datos o averiguaciones que contiene una entidad vinculada a este sector que lo solicita, debido a esto pueden llegar a realizar diferentes funciones por diversos medios, esta solo puede ser frenada por un Artículo de nuestro texto constitucional o de la ley; esta puede contar con la unión de afanes por tener proposiciones para un cambio digital.

#### 7) Seguridad Digital:

De acuerdo a lo mencionado la entidad se encarga de confirmar que la información que se le fue otorgada se encuentra bajo estricto reservado, sobre todo mostrar la validez de esta, ya que esta llega a ser otorgada por ciudadanos o administrados, debido a que la norma llegará a ampararse si existen algún inconveniente este podrá contar con la confianza que necesita la digitalización.

#### 8) Abierto al ciudadano:

Se debe garantizar mediante a lo plasmado por la entidad que los datos recolectados y los que sean de naturaleza pública se hallen aptos y se encuentren al alcance de todos los ciudadanos o administradores, pues esta tiene el fin de responder a sus solicitudes y exigencias: impulsando su diaphanidad y capitulación de actos y efectos.



#### 9) Infraestructura flexible:

Al darse la digitalización la entidad debe tomar en cuenta que esta debe ajustarse a lo que solicite o requiera el ciudadano y que este pueda contar con una prontitud para resolver lo que gestiona. Se puede tener en cuenta el reciclaje de los factores tecnológicos que fueron hechos por diversas entidades y contar con los avances hechos por ellos mismos.

#### 10) Privacidad desde el diseño y por defecto:

Esta no solo inicia al realizarse la digitalización, sino que se da desde las ideas de como tener una solución a diferentes problemas que podrían surgir por estas y los servicios que ofrecen o que se desenvuelven en un Administración Pública, confirmando que los datos obtenidos se encuentran protegidos desde su inicio incluso en su aplicación. El ciudadano podrá consolidar la confianza cuando el Gobierno Digital asegure que la privacidad será un elemento primordial.

### **1.1.1.5 Tecnología de la información y Comunicación**

#### **1.1.1.5.1 Definición**

Se conoce como TIC debido a la abreviación que surge de Tecnología de la Información y Comunicación, una noción de este se da por los diferentes métodos e instrumentos que se pueden utilizar al procedimiento de trasladar diferentes tipos de información como el internet o telecomunicaciones.

De acuerdo a lo manifestado por Heeks (2013) se refiere a que sin bien existe el TIC es decir la Tecnología de la Información y Comunicación estas pueden ser utilizadas



como una composición necesaria para el desarrollo de una óptima relación entre ciudadano y entidad, ya que esta cuenta con implementos fundamentales para esta pueda seguir surgiendo como expansión, acopio, régimen y emisión de lo que se pueda solicitar.

Se encuentran otras nociones acerca de lo que es el TIC los cuales también son válidas para referirse a lo mencionado, entre ellos se encuentran NTICS en el cual se incluiría la letra N por nueva y otra sigla que puede ser utilizada es TI la cual solo significaba Tecnología de la Información, sin embargo se debe tomar en cuenta que la última sigla mencionada es inconclusa pues esta no abarca a todo lo que queremos relacionarnos. Es poco frecuente que se use la NTICS, debido a esto es más conocido como TIC.

Del mismo modo con lo mencionado en el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM se conoce como un grupo de servicios por medios sociales, sistemas que se encuentran conectados con una red electrónica y medios computadorizados que cumplen con el propósito de administrar la información obtenida, optimizando su rendimiento y finalizando con una condición adecuada para el ciudadano.

Según Adell (1997) las TIC pueden ser consideradas grupos que se encargan del avance y los artículos que llegan a ser originados por modernos instrumentos como son los hardware y softwares, lo cuales son los encargados de ser la base de la fuente de información junto con algunos conductos de comunicación que son encargados de reunión, transcurción y propagación electrónica.

Contamos con un concepto más claro de los que es TIC, entonces entendemos que es un grupo de medios útiles en los cuales se brinda información mediante computadoras o instrumentos digitales, aplicaciones móviles y diferentes medios



sociales. Puede utilizarse ya sea por cuenta propia o una empresarial, las TIC se encarga de aportar un grupo de instrumentos que admite la mejora del ingreso y distribución de información para el mecanismo tecnológico del acrecentamiento de su ocupación.

#### **1.1.1.6 Los avances de la tecnología en el Perú**

Para determinar cómo surge o se actualiza nuestro sistema tecnológico se debe tener en cuenta que se realiza mediante procesos es decir que no es solo una conexión directa, sino que va mucho más allá de poder ser conectado mediante el acoplamiento y configuración que permite el crecimiento de la tecnología. De acuerdo a la INEI (2017) se observa el aumento de esta mediante los años 2007 a 2016 con un total de alrededor 13 millones de usuarios que tendrían una conexión a internet en nuestro país.

Aunque es notorio que en nuestro país una totalidad de personas cuentan con una conexión a internet esta sigue siendo mayoritaria en nuestro país contando con un total de 63% en nuestra capital, contando con una leve diferencia entre la zona sur que cuenta con un 37,5% y la zona norte con un 38%, la selva de nuestro país contaría con un 29% conformando de esta forma con el menor porcentaje, que confirma que no todos pueden mantenerse conectado a una red debido a alguna de estas zonas no son las más accesibles o a las que se pueda llegar con mayor facilidad o que no cuentan con el nivel económico para poder sustentar, lo cual demostraría que las zonas más conectadas son las que mayormente cuentan con un nivel económico adecuado para costearlas.

Entre los medios tecnológicos que son utilizados podemos observar que se utiliza la telefonía móvil como principal recurso, de acuerdo a INEI (2018) en nuestra



población un total de 89,8% utiliza el internet como medio de comunicación con un total de 90,2% de mujeres y un 89,4% de hombres, de acuerdo a los porcentajes dentro de un ambiente familiar más de uno contaría con un móvil que conformaría un 90,6%.

Esto demostraría que en nuestro país contar con un teléfono es fundamental lo cual con su avance aportaría mayor eficiencia, ya que antiguamente las únicas conexiones disponibles venían de una computadora y el acceso llegaba a ser restringido, sin embargo desde un dispositivo móvil todo se realiza con mayor facilidad y agilidad.

De acuerdo a Perú21 (2018) se realizaron alrededor de 1, 383 millones de dólares las inversiones hechas al rubro de telecomunicaciones obteniendo una ganancia de 18,636 millones de soles, que obtuvo un crecimiento de alrededor de 2,2% en el año 2016.

Debido a los datos mostrados entendemos que la tecnología en nuestro país sigue creciendo hasta la actualidad, lo cual es necesario para que estos puedan crear un vínculo con entidades, ya que actualmente si esta crece la mayor cantidad de ciudadanos podrá contar con un acceso a páginas webs a las entidades de las que necesitan información o servicios.

### **1.1.1.7 Teoría imperante del Gobierno Digital**

#### **1.1.1.7.1 Gestión Externa**

Podemos observar que esta gestión se encuentra unida a la forma de emplear las TIC con el fin de ofrecer un servicio cibernético en este casos páginas web, anuncios que



faciliten la llegada a cada persona del Callao, sistemas automáticos los cuales le puedan brindar una solución en caso de lo que se solicite sea algo que no requiera con explicaciones o procesos largos, mediante los cuales llegan a agilizar todo y que puedan ser utilizados por los ciudadanos u otras entidades que requieran de los servicios. Actualmente se cuenta con que en mayor capacidad se utilizan los medios digitales como internet lo cual contar con una página web resulta interesante para el ciudadano también surgen otros medios como lo son correos, los sistemas programados, entre otros.

#### **1.1.1.7.2 Uso de herramientas Digitales**

En la actualidad contar con herramientas digitales dentro de los Gobiernos o entidades resulta primordial para el crecimiento de estas, sobre todo cuenta con un impacto en la forma externa de su manejo, ya que las personas encargadas de brindar el servicio podrá realizarlo de forma fácil brindando al ciudadano una buena atención, lo cual puede entenderse como un e-government por su forma de ser utilizado que se muestra dentro de aplicaciones o páginas webs que permite tener un contacto directo sin ser parte de varios procesos.

De acuerdo a lo mencionado por Proença (2005) se refiere a que el e-government se encarga de brindar una asistencia a los servicios que se realizan dentro de la entidad el cual se encuentra dirigido a los ciudadanos, en las que se encuentran aplicadas medidas que tienen relación con la tecnología sobre todo en el mundo electrónico como páginas webs o medios que puedan ser utilizados dentro de una computadora o celulares modernos, este tiene como fin que a través de este tipo de unión que los ciudadanos consideren que existe una mejora dentro tanto de su calidad como de su



innovación y adaptación a los cambios que surgen a través del tiempo dentro de la administración pública. (p.87)

Dentro de los sistemas digitales se observan las diversas estrategias y métodos que se emplean, analizando qué implementos de los TICS pueden ser agregados para el manejo de una óptima integración para la vida cotidiana de los ciudadanos que son las aplicaciones o sitios webs, ya que estas se encuentran entre los medios que utilizan la mayor cantidad de ciudadanos en nuestro país, esto permite que la calidad de estos servicios sea aprobados y adaptados a ellos.

Pero referente a lo planteado debemos analizar por qué y cómo se llega a dar estas medidas de innovación. Contamos con lo manifestado por Moyado (2011) en lo cual nos explica que debido a que los años siguen avanzando a la par siguen surgiendo nuevas herramientas tecnológicas junto con el aumento de dificultades dentro de nuestra sociedad y entidades, trae como consecuencia que se implementen dichas herramientas las cuales serán utilizadas para cumplir con los fines, tomando en cuentas las exigencias de los ciudadanos para otorgar el desempeño adecuado de sus servicios, contando con que estas cuenten con ciertas condiciones capaces o útiles. (p.7)

Esto formaría parte del surgimiento del gobierno regional del Callao en el cual se puede observar que se implementan estrategias y opciones para el uso de las herramientas digitales, entre ellas puede ser que mediante su página web se brindan alternativas para servicios o papeleos que no necesitan obligatoriamente la presencia del ciudadano, otorgando la facilidad y calidad.

Según Villareal (2007) dentro de gobiernos o entidades se implementaron las TICS para casos específicos o para requerir un tipo de información en las cuales desde el



inicio de estas se encargarán de ofrecer celeridad, efectividad, características apropiadas, por lo que se considera primordial que se produzca una unión cercana y traslúcida entre ciudadano con entidad.

Esto confirma que al iniciar las adaptaciones de las TICS las entidades se comprometen a realizar con más facilidad los procesos por sus páginas webs o medios modernos que emplean, resulta beneficioso para el ciudadano debido a que no tendrá que realizar largas colas o esperas dentro de la entidad para realizar sus documentaciones.

Sin embargo Muñoz (2000) nos muestra otro tipo de versión, en la cual las entidades o gobiernos aplican el uso de las TICS porque no tendría un costo elevado es decir su empleo sería económico y prudente para la disposición de la información requerida dentro de la entidad con su personal el cual es fundamental, de acuerdo a eso como consecuencia también se aplicaría en los ciudadanos. (p. 123)

Podemos observar que de acuerdo a lo mencionado por dicho autor es indispensable contar con que el dinero es un factor importante en este momento, sobre todo porque existen zonas en nuestro país en las cuales las personas no tienen la capacidad de costear los diferentes procesos que se deben realizar siendo las TICS herramientas óptimas para la agilización de su gestión y que estas no sean costosas o que si pueden costearse estas sean de forma directa sin contar obligatoriamente con el contacto o acercamiento a la entidad.

#### **1.1.1.8 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Ley N° 27806, promulgada en agosto de 2002, garantiza que la solicitud de información cumpla con ciertos requisitos por ambas partes. Según esta normativa,



las entidades públicas deben proporcionar la información solicitada en un plazo máximo de 10 días hábiles, comprometiéndose a responder a la solicitud dentro de ese tiempo. Sin embargo, pueden surgir situaciones en las que la obtención de la información sea difícil. En tales casos, la entidad tiene la obligación de contactar al ciudadano dentro de los 2 días hábiles posteriores a la solicitud para informarle sobre la fecha en la que podrá obtener la información, explicando detalladamente los motivos de la demora.

Existen ciertos tipos de información que no pueden ser solicitados por los ciudadanos debido a limitaciones establecidas, entre las cuales se incluyen:

- Datos que puedan afectar la privacidad de individuos o de sus familiares.
- Información relacionada con asuntos de seguridad nacional o gubernamental.
- Datos clasificados como reservados en instalaciones militares.
- Información sujeta a acuerdos internacionales.
- Datos protegidos por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil.
- Investigaciones en curso dentro de la Administración Pública que aún no han sido concluidas después de seis meses.
- Información proporcionada por asesores legales o abogados que hayan formado parte del sector público y tengan conocimiento de estrategias utilizadas en procesos administrativos o judiciales.
- Información contemplada en la Constitución o en leyes aprobadas por el Congreso.



Esta información podría ser proporcionada si ya está disponible públicamente, pero en ausencia de tal disponibilidad, se puede negar su divulgación.

Además contando con lo manifestado por Rivera (2012) es que debido al surgimiento de la ley mencionada el Perú se encuentra dentro de la lista de países que contienen dicho precepto, ya que esta se realizó para cumplir con el objetivo de que las personas que tengan puestos en entidades del Estado puedan contar con una transparencia en todo tipo de informaciones que puedan otorgar, creando una relación adecuada con el ciudadano que beneficie a ambas partes sin que salgan perjudicados, sobre todo por la ideología que tienen los ciudadanos al considerar que los funcionarios público no cumplen con su deber des afirmando esto, dándoles la seguridad y confianza que necesitaban.

Con lo planteado podríamos verificar que con esta Ley se podrá lograr la legitimidad dentro del Estado, que es lo que fundamentalmente debe prevalecer contando con los diferentes beneficios que se pueden sacar de esta, si bien existen algunos vacíos estos fueron arreglados con algunos Decretos Supremos por ende no surgen deficiencias que puedan atentar contra la seguridad y transparencia de la información.

#### **1.1.1.9 Calidad de la información de servicios**

Debido al progreso y solicitud que surgió por los servicios para llegar a brindar la información podemos notar que estos pasaron por un proceso en el cual cambiaron, variaron hasta se actualizaron lo que significa que la atención que comenzaron a



realizar se volvió beneficiosa y apta, mejorando su condición de forma desmedida. De acuerdo a Serna (2006) hace una referencia a un concepto innovador en el cual menciona que es un grupo de afinidades, colaboraciones o páginas webs que permiten que se confirme la creación de un vínculo por una mayor cantidad de tiempo, permite que la estimación al ciudadano siga en aumento y cumplir con los fines determinados por la entidad. (p.37)

Durante el proceso de la realización de servicios de información que surge entre entidades y ciudadanos, se efectúa una reciprocidad de información es decir los ambos nombrando brindan los datos que se solicitan de forma recíproca, esto concede un tipo de acceso para que el ciudadano perciba, requiera, obtenga hasta logre estimar si el servicio que se le otorgó es el adecuado. De igual modo se acepta que la entidad pueda entender que perspectivas y exigencias tienen los ciudadanos para que estas puedan brindarle una mejor calidad en su atención acoplándose a lo que ellos requieren es decir que estas deben contar con lo que mencionaron para que puedan confiar en la entidad y que esta pueda seguir incrementando sus estrategias, diseños u objetivos con los que empezará a contar.

Se puede observar que las TICS resultan ser de principal importancia por el motivo que estas permiten compartir información necesaria o contar con una base de datos las cuales ayudan al ciudadano donde se encuentre facilitando cualquier proceso o consulta que debe realizar. Contamos con tres capacidades para lograr brindar la información:

1. Prácticas de tecnología de la información:



De acuerdo a lo mencionado por Choo (2008) contiene la suficiencia de gestionar de manera óptima y ágil las páginas webs o sistemas que sean encargados de otorgar el servicio volviéndolo eficiente lo cual permite que todo sea transparente dentro del Gobierno Digital. (p. 794)

Es de suma importancia contar con un sistema el cual debe estar encargado de permitir que los procesos sean fáciles y que se puedan realizar desde la comodidad de su hogar o desde cualquier lugar del país.

## 2. Prácticas de gestión de información:

Según lo manifestado por Choo (2008) contiene la suficiencia de tramitar de forma eficiente que tipo de información se brindó durante el periodo de existencia de cada ciudadano lo que significa que cuenta con una antología de lo obtenido, su estructura, evolución y sustento. (p. 794)

Esto resulta fundamental debido a que la persona encargada de brindar la información podrá contar con la facilidad de poder proporcionar todos los datos que necesita retirándose de un solo lugar.

## 3. Cultura organizacional orientada a la información:

De acuerdo a lo mencionado por Choo (2008) esta cuenta con la suficiencia de infundir y fomentar cualidades y conductas las cuales serán fundamentales para el desarrollo tanto de brindar servicios como de recibirlos junto con la capacidad de poder utilizarlas de manera adecuada o beneficiosa. (p. 794)



Podemos observar que esto es fundamental debido a que nos ayudará a como poder aplicar cada servicio en diversas situaciones y cómo estas lograrán que se pueda remitir información adecuada.

### **1.1.1.9 Ley de Acceso a la Información Pública y su vinculación con la Ley del Gobierno Digital**

#### **1.1.1.9.1 Principios que deben ser aplicados dentro de Gestión Externa e Interna**

Podemos observar que de acuerdo a lo prescrito en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) se aplican cinco principios que se encuentran en nuestro marco legislativo peruano dentro del Gobierno Digital estos tienen como fin realizar la protección a los derechos que tienen los ciudadanos para crear un vínculo entre ellos y el Estado que brindará todo lo necesario de forma electrónica, en los cuales también se implementan las TICs, esto conlleva a que lo mencionado sea un medio para cumplir y respetar todos los derechos.

##### **1. Principio de Igualdad:**

Podemos observar que esta se encuentra enfocada en cumplir con brindar facilidades a los ciudadanos para que sea posible su interacción con las entidades, que se puedan conectar de manera ágil y adecuada con los servicios realizados es decir que tipo de procedimientos contienen o cuales se pueden realizar mediante medios digitales.

Obteniendo un concepto acerca del Principio de Igualdad de acuerdo a Soberanes (2011) menciona que este es un vínculo que nace de dos personas, aunque no solo



fluye o se centra en esta debido a que puede surgir entre objetos, entidades o situaciones las cuales llevan a que su trato sea igualitario y legítimo ante la ley al, ya que al no darse una argumentación con pruebas suficientes para que se brinde un trato disparateo este no será realizado. (p. 395)

Resulta primordial agregar dicho principio debido a que al utilizarlo este podrá indicar la veracidad y protección para que todo trato sea justo e igualitario si ocurre alguna discrepancia.

## 2. Principio de Legalidad:

Este se encarga de observar si los procesos que se realizan son legales o si cumplen con lo acordado es decir si cumplen con mantener los datos recolectados de forma privada, lo que trae como consecuencia que las entidades contengan normas estrictas para proteger los datos, ya que todo se realizará por medios electrónicos.

Según Ochoa (2003) nos manifiesta que dicho principio hace referencia a que los encargados de hacer respetar las normas impuestas deben ceñirse de acuerdo a lo prescrito dentro de nuestra legislación, contando con el límite que se le impone a dichos administradores de justicia, respetando sus decisiones . (p.53)

Resulta primordial contar con esta definición donde podemos entender que las entidades tanto públicas y privadas deben de actuar de acuerdo a normas que son impuestas, si surge el caso de incumplimiento de estas las autoridades deberán actuar de acuerdo a Ley.

## 3. Principio de Transparencia:



Podemos observar que es principio básicamente se encarga de comprobar que la información que recibió la entidad que pueda ser trasladada hacia otra por medios digitales deben contar con la autorización necesaria y que el ciudadano observe qué información es la que se está entregando a otra entidad.

De acuerdo a lo mencionado por Delpiazzo (2005) es que el principio mencionado hace referencia a que la entidad se muestra como verdaderamente es, sobre toda con la legitimidad para que los ciudadanos brinden su confianza, es decir que este realice su desenvolvimiento y gestión mostrando una postura pasiva y dispuesta. (p.129)

Podemos observar que este principio ayuda a que los ciudadanos encuentren la transparencia que buscan desde que se originara la mala fama que contiene la entidad, lo cual permite que ellos puedan confiar en que el servicio que le brindan solo es para su beneficio.

#### 4. Principio de Proporcionalidad:

Se encarga de que al surgir una vinculación entre las entidades y ciudadanos se encuentre apta lo cual lo será siempre que ambas partes cumplan con las estipulaciones planteadas para que cuente con el respaldo que la ley puede ofrecerle.

Lo conceptualizado por Petit y Milkes (2019) es que se origina este principio para aplicar una pena adecuada según la vulneración realizada de acuerdo a lo que se encuentre prescrito dentro de la ley, es primordial por algunas causas entre ellas se encuentran que el concepto de proporcionalidad evita ser planteada en cualquier situación que surja, debido a que se debe plantear o adecuar según los parámetros. (p.7-8)



Esto asegura a los ciudadanos que cualquier vulneración que haga la entidad hacia el ciudadano recibirá el castigo que merece de acuerdo a ley, protegiendo y asegurando su integridad o cualquier tipo de información que contenga dentro de la mencionada.

#### 5. Principio de Continuidad:

El fin de este principio es confirmar que los accesos que sean solicitados serán admitidos en su totalidad si es de parte de la persona a la que pertenece la información es decir no llegar a restringirlo, sin embargo este no podrá ser compartido a personas externas, se puede encontrar la información exacta de qué servicio realiza la entidad, esto es fundamental debido a que no podrá realizar alguna vulneración a la información.

Según Gonzales (2016) manifiesta que dicho principio fue hecho para participar evaluando si las entidades realizan una prestación adecuada, esto es parte para seguir promoviendo el desarrollo de la entidad y como esta presenta sus estrategias o como resolverlas al surgir inconvenientes en la coyuntura económica. (p.1)

Es fundamental analizar que este principio contiene planes a futuros con la entidad, proyectando que esta tendrá un gran alcance y brindar el soporte necesario ante algún inconveniente, lo que sería positivo para el desarrollo y reconocimiento de esta.



#### **1.1.1.9.2 Gestión interna**

Para entender que es una gestión interna primero debemos tener un concepto de su dedicación, entendemos que este se encuentra conformado por un grupo de trabajadores los cuales se encuentran encargados de realizar lo solicitado mediante servicios electrónicos, entre estos se puede dar la solicitud de documentos, servicios de atención al ciudadano, entre otros, sin embargo al gestionarse de dicha forma se debe cumplir con lo plasmado mediante páginas webs o aplicaciones móviles, de esta manera se logrará agilizar los procesos y que estos sean resueltos con la mayor prontitud.

Lo mencionado por Rivera (2006) es que dentro de los Gobiernos Digitales se realizan gestiones internas centrándose los gobiernos en estas, ya sea en entidades públicas o privadas, siempre y cuando estas formen parte del Estado junto con la atención que se le da al ciudadano, conformando una continuidad tanto en la aplicación como en el uso de los servicios que brindan. Resulta principal fomentar a que el desempeño la organización de su gestión para cumplir con el ingreso de información, restitución de su diaphanidad, su racionalidad y como producen la atención a los clientes con el uso adecuado de las TICS. (p.10)

Es importante tener en cuenta que en esta gestión cumple un papel muy importante los administradores dentro de las entidades y las personas que prestan los servicios, debido a que sin estas tendría un desarrollo nulo y poco eficiente lo cual es contraproducente para esta, de esta forma las informaciones que son otorgadas dentro de esta son protegidas junto con la confidencialidad que se necesita.

De acuerdo a De Armas y De Armas (2011) el fin que tiene es poder transformar y combinar medidas anteriores que presentaban las entidades junto con las modernas que surgen mediante las TIC para poder contar con un acercamiento a los ciudadanos, sin embargo se debe tener en cuenta que estas solo formarán parte de



esta mas no realizará todo el trabajo, debido a que todo dependerá en cómo se emplean lo cual debe encontrarse dentro del diseño hecho en el cual se debe ejemplificar qué fines cumplirá y de qué forma es decir mencionar las estrategias con las que cuenta. (p.4)

De esta manera es necesario financiar edificaciones, instrumentos y programas informáticos pero llegar a incluir esto no garantiza a que se realice algún cambio, contar con nuevas laptops o establecer páginas webs no confirma que esta mejore si no cuenta con método de transformación organizativa en el cual se debe contar con la perspectiva del ciudadano, esto será óptimo para implementar capacitaciones a los trabajadores o administradores y que estos puedan llegar a adaptarse a lo solicitado. Se entiende que esto sería contar con las administraciones y que estos consideran las TIC como principal medio para la realización de sus actividades, esto conlleva a que se cumplan con los objetivos de lo que es un Gobierno Digital.

#### **1.1.1.9.3 Importancia global de la información de servicios**

Debido al crecimiento continuo de los servicios para brindar información estos comienzan a tomar un gran impacto en los progresos de nuestro país, sobre todo en las expansiones de las economías, sociedades y medios educativos, esto trae como consecuencia que se pueda cumplir con lo establecido por convenios internacionales es decir que se cumplan sus finalidades y propósitos. A mediados del año 2003 la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información plantea crear servicios informativos los cuales deben cumplir con brindarle al ciudadano lo solicitado para aumentar su crecimiento de forma participativa y dirigida en la cual pueden desenvolverse ya sea mediante producción, inquisición, aplicación y transmisión que es beneficioso para continuar con el progreso de la entidad. En el año 2005 en Túnez, país ubicado en África, al iniciar una etapa secundaria de la Cumbre Mundial



logra manifestarse que es fundamental que este servicio sea apto para todos y que cumpla con una aproximación a cada uno de ellos para poder seguir aumentando su consolidación.

Podemos observar que en nuestro país existe la Ley N° 27806 de Transparencia y acceso a la información lo cual busca que la diaphanidad de los hechos del estado junto con hacer respetar y validar el derecho con el que contamos todos los peruanos que es al de recibir información, ya que esta debe contar con la prestación de servicios aptos o que se realizarán, todo con las respectivas medidas e igualdad en caso de existir conflictos, lo cual se encuentra prescrito dentro de nuestra Constitución Política del Perú en el Artículo 2 numeral 5, por lo que el Gobierno debe regirse a lo mencionado a dicha Ley para que estas cumplan con los propósitos planteados y no puedan ocurrir situaciones en las cuales se puedan brindar sanciones.

#### **1.1.1.9.4 Importancia de la Gestión y acceso de la Información**

Se busca obtener, llevar a cabo y divulgar información o documentación con el menor costo posible, asegurando que cumpla con requisitos de idoneidad, veracidad y actualidad para su uso en casos específicos definidos por la entidad. Dentro de esta gestión, se identifican varias áreas de enfoque, tales como:

- Facilitar la capacidad de los ciudadanos para correlacionar la información proporcionada por la entidad.
- Proporcionar los recursos necesarios para guiar a los ciudadanos, incluyendo la inclusión de múltiples idiomas en los formularios y la realización de procesos de manera eficiente y transparente.



- Obtener, llevar a cabo y divulgar información de manera que inspire confianza en los ciudadanos.
- Asegurar que los ciudadanos estén debidamente capacitados para completar formularios o tener una comprensión clara de los servicios ofrecidos por la entidad.

Deming (1989) enfatiza la importancia de la calidad de la información proporcionada a los ciudadanos durante su interacción con la entidad, destacando su accesibilidad, eficiencia y la entrega de servicios adaptados a las necesidades específicas del cliente. Esto subraya la estrecha relación entre la calidad del servicio ofrecido por la entidad y la información disponible, ya que la primera no puede ser ejecutada correctamente sin la información adecuada.

#### **1.1.1.9.5 Calidad dentro de la Gestión Interna**

Para poder abordar más el tema debemos saber con exactitud qué es la calidad y que beneficios puede traer si se cumple dentro de la entidad, como se puede aplicar o de qué forma se podría cumplir en todo el desarrollo interno dentro de las entidades junto a cómo cumplir con la calidad que se le debe brindar a todos los ciudadanos o usuarios que se tiene.

De acuerdo a lo mencionado por Barahona y Zamora (2016) es que podemos contar con que la calidad actualmente es fundamental para el desarrollo de cualquier proceso u atención que se realice, para cumplir con el objetivo de complacer a los ciudadanos contando con que esto sería beneficiario para la entidad o persona que permite que la calidad aumente la cual debe contar con requisitos fundamentales para atender lo solicitado. (p.10)



Para poder brindar una mejor calidad se debe iniciar con corregir las deficiencias internas que llegaron y llegan a surgir para brindar una adecuada atención al ciudadano, por esa razón se debe contar con medidas estrictas en el planteamiento interno es decir a los administradores, páginas webs o sistemas informáticos que le brindan un servicio al ciudadano. Resolver estas deficiencias no es una labor fácil pero se puede realizar si se tiene en cuenta que es lo que desea el ciudadano y como para cumplir con las expectativas que se imponen de acuerdo a la entidad.

Lo manifestado por Loiacono, Watson y Goodhue (1999) es que si una entidad cuenta con una página web o medio electrónico este se convierte en la base de procedimientos que cumplen con el fin de otorgar referencias de lo que se solicita mediante este medio, dependiendo que que forma el medio electrónico pueda desarrollarse por ende ahora evaluar qué calidad se brinda se basa firmemente a los siguientes factores: Soporte lógico con la que cuente la página web o dicho medio, la persona encargada de realizar dicho soporte y principalmente con la apreciación del ciudadano de la cual se basa en si calidad es adecuada o no. (p. 6)

Es fundamental considerar las siguientes características para obtener una comprensión más profunda de lo que se busca en entornos tecnológicos:

- Pertinencia de la información: Esta cualidad se refiere a qué tipo de temas se tienen en cuenta para llevar a cabo procesos virtuales o cuál es su propósito.
- Interacción de calidad: Se busca asegurar que los ciudadanos utilicen continuamente la plataforma para llevar a cabo sus procesos, además de garantizar su aceptación por parte de los usuarios.



- Funcionalidad del medio digital: Su objetivo es determinar si el diseño de la plataforma es práctico y si ofrece una operatividad adecuada.

### **1.1.1.10 Tecnología de la información y comunicación**

#### **1.1.1.10.1 Procesamiento de la información**

Contar con el procesamiento de datos es indispensable para un buen manejo del Gobierno Digital, los cuales funcionan con las TICs las cuales son las encargadas de presentar y almacenar la información recibida según corresponda, lo cual permite que dentro de estas tenga un buen desempeño contando con que estas deben ser aseguradas y respetadas debido a que es información privada la que se le está otorgando a la entidad, ya que esta debe cumplir con lo prometido al ciudadano contando con que podrían existir vulneraciones a sus sistemas y que estos puedan ser inhabilitados solo para el robo de información.

Obteniendo un pequeño concepto de lo que es un procesamiento de información o datos plasmamos lo mencionado por Bernal (2016) mencionando que este es una transformación en la cual se recolectan datos que son fundamentales reuniendo y organizando con el fin de recaudar sus fines y que bases contiene. (p.298)

Es preciso mencionar y recordar que todas las entidades que cuentan con Gobiernos Digitales deben contener estrategias para evitar este hecho, si este ya es producido deben manejar su sistema para que de este no pueda salir ningún tipo de información vulnerable o que permita que se utilice para actos maliciosos que son sobre todo perjudiciales para las personas que confiando en la entidad les otorgaron los datos que necesitaban.



#### **1.1.1.10.2 Sociedad de la información**

Dentro de nuestra sociedad han existido una gran evolución de cambios, ya que continuamente nuevas generaciones implementan diferentes métodos para mantenerse comunicados e informados, sobre todo sin esta el Estado no tendría a quién plantearle reglas o brindarles sus servicios. Se han originados países donde se encontrarán agencias personalidades para evaluar la Sociedad de información, entre ellas hay una ubicada en Corea del Sur y su director Hyeon - Kon Kim menciona que a partir de los cambios hechos por el ser humano cambiaron la vida de campo por una industrial pasando finalmente a una informativa donde constantemente evalúan que cambios y que medio surgen.

De acuerdo a lo mencionado por Hyeon (2012) es que al encontrarse el ciudadano con cambios frecuentes este decide unirse al cambio, prueba de esto es que las revolución entre una vida de campo e industrial en la cual la segunda mencionado tuvo un lapso de tiempo corto, ya que esta solo contó con 250 años de duración a comparación de la primera mencionada que tuvo una duración más extensa, lo años manifestados de la vida industrial solo compondrían el 5% de la de campo pero esta a pesar de su corta duración fue mucho más efectiva ya que se comenzó a contar rendimientos significativos. (p.13)

Lo manifestado por el autor demostraría que no se debe contar con una gran cantidad de años para generar grandes cambios dentro de una sociedad, sin embargo debemos tener en cuentas que todo esto los producen las TICs mediante lo cambios que permiten que estos impongan, ya que está en la encargada de guardar, extender y notificar todo tiempo de información o medio que se considere conveniente. Se debe analizar que dentro de nuestro Estado en necesario la inclusión que tiene cada uno



de los ciudadanos, ya que estos se basan a que formas se pueden comunicar continuamente con nosotros o que beneficios pueden aportarnos.

Tomando en cuenta lo manifestado por Guerrero (2014) hace referencia a que todas las actualizaciones que brinda el Estado son hechas para encontrarse a disposición del ciudadano, el cual debe cumplir con apoyar al avance del Estado manifestando que medios podría aplicar para permitir un vínculo más estrecho y adecuado. (p.17)

Sin embargo, se debe saber que pueden existir que al querer administrar diversos medios pueden existir situaciones las cuales traen consecuencia por medios digitales, entre estos se encontraría una brecha digital o la diferencia que existe para la utilización de estos medios dependiendo de la edad que tengan, ya que las personas jóvenes son las que mayormente se encuentran cercanas a la tecnología.

#### **1.1.1.10.3 Desarrollo digital**

Es preciso saber a qué conlleva este desarrollo, el cual en muchas ocasiones suele ser presenciado, sin embargo al no saber o no tener un concepto de esta no es tomada en cuenta. En dicho desarrollo es fundamental que se conozca la utilización de las TICS y cómo estas permiten que la era digital siga con sus procesos e implementaciones, dentro de las administraciones de las entidades debe ser procesado este desarrollo el cual sirve para formar una relación población-entidad.

De acuerdo a Galindo (2009) conceptualiza que la digitalización se encarga de recolectar componentes los cuales figuran de acuerdo a las señales enajenadas que muestran una realidad diferente a lo que en verdad se busca, sin embargo estas contienen semejanzas que pueden ser observadas, fundamentalmente se debe



conocer su base y que desempeño tiene esta para poder comprender el porqué de dichas similitudes que existen. (p. 167)

Se debe analizar lo mencionado por el autor debido a que al surgir la digitalización hace referencia a cómo evoluciona y transforma la información, ya que los datos que se obtienen son guardados dentro de su sistema, estos comienzan a ser obtenidos mediante sistema electrónico, el cual facilita cualquier denominación que se pueda pensar. Es necesario para estas que la población cuente con acceso a internet o que este sea de fácil acceso para la ciudadanía, ya que esta permite que se cree una relación beneficiosa y aceptable para ambas partes.

Lo manifestado por Criado (2002) es que surge la WWW dentro de cualquier página web que es la abreviación de World Wide Web, el cual se inició en 1991 hecho por el investigador llamado Tim Berners-Lee, en cual llega a mencionar que esto es creado para recibir una escritura que se encuentra en el mundo del internet que puede transmitir lo que se necesite o pida entre ellos videos, blogs, sistemas de música, entre otros. Se debe contar con que este sistema diseñado concede el permiso de que el ciudadano pueda contactar con cualquier archivo que se encuentre en internet, siempre y cuando este pueda ser visualizado mediante la palabra que coloque o que se encuentre adecuado al tema buscado. (p. 5)

Observar la WWW dentro de cualquier URL que se nos envía o en cualquier información que busquemos es algo común, sin embargo contar con la información que nos brindó el autor es algo novedoso, debido a que no se suele recibir este tipo de información y menos contar para que fue creada esta lo cual permite que podamos contar con un Gobierno Digital la cual es utilizada por todos los ciudadanos que tengan una navegación dentro de internet.



Lo manifestado por Naser y Concha (2012) es que existe o nace un desarrollo digital el cual es fundamental dentro del gobierno electrónico, debido a los diversos cambios que se producen en este. Este suele encontrarse dentro de la entidad sin la necesidad de contar con factores externos y permite que se desenvuelva en cualquier ámbito con el único fin de contar con la mejora dentro de las entidades, sobre todo se debe tener en cuenta que este desarrollo se encuentra vinculado con las TICS las cuales permiten que estas mejoras sigan incrementando a tal magnitud que se puedan obtener servicios con solo un click. (p. 21)

Tomamos en cuenta que este desarrollo siempre se encontrará ligado a las TICS, debido a que esta depende de ellas para su desenvolvimiento dentro de la entidad y como estas encuentran la manera de seguir mejorando sus servicios, ya sea integrando nuevos medios tecnológicos, softwares o actividades que produzcan el mejoramiento de estas vía digital. Es fundamental que estas permitan el funcionamiento de un sistema web apto para crear el vínculo con los ciudadanos, esperando que estas puedan cumplir con dicho objetivo.

#### **1.1.1.10.4 Desarrollo de los servicios en el Gobierno Digital**

Se entiende que contar continuamente con servicios que se brinde con lo que requerimos suele ser difícil de conseguir, sin embargo es necesario precisar que esto depende del desarrollo que existe dentro de la entidad, contando con las diferentes dificultades que se pueden presentar de forma interna como en los medios tecnológicos que se utilizan para el desarrollo de estas es decir las TICS. Para que estas puedan continuar brindando un servicio adecuado deben cumplir con lo mencionado y lo solicitado por el ciudadano, contar con un desenvolvimiento y



estrategia para poder manejar las páginas webs y no contar con una sobrecarga en el sistema.

Sin embargo lo mencionado por Lopez (2005) es que a pesar de poder contar con todos los medios necesarios para mantener informada a la población no significa que todos acudirán a esta por lo que no se puede cumplir con el objetivo de convertir una población notificada y consciente pero esta si podrá reconocer un poco más del desenvolvimiento de sus entidades nacionales o cómo puede tener mayor conocimiento de ámbito gubernamental. Esto determina que se puede contar con ideas igualitarias de lo que sucedería en su gobierno, ya que las informaciones brindadas son traslúcidas y certeras, lo cual sucedería siempre y cuando los ciudadanos se encargan de dar un poco de su tiempo para o que se encuentra prescrito dentro de su Gobierno Digital. (p.15)

Se identifican ciertas características fundamentales para el desarrollo del servicio, las cuales contribuyen al funcionamiento continuo del mismo:

- Presencia: La información que se presenta a través de medios tecnológicos debe estar organizada y categorizada de manera adecuada para cumplir con los objetivos específicos establecidos en cada proceso o documentación.
- Información: Es responsabilidad de las entidades o administradores garantizar que la información sea ajustada según las necesidades del ciudadano, lo que implica un constante proceso de innovación y aplicación de mejores prácticas.
- Transacción: Las entidades que operan dentro de un Gobierno Digital deben no solo proveer la información solicitada, sino también exhibir los servicios que ofrecen y explicar cómo aseguran el logro de sus objetivos para generar



confianza en el ciudadano. Esto permite que los ciudadanos realicen transacciones con estas entidades de manera segura utilizando los recursos tecnológicos disponibles.

#### **1.1.1.10.5 Innovación de las TICS**

Es fundamental poder contar con nuevos ingresos dentro de las TICS es decir que estas cuentan con evoluciones dentro de sus sistemas electrónicos y deben ser beneficiosas tanto para la entidad como para los ciudadanos debido a que estas podrán contar con todo lo que necesitan de dicha entidad en la comodidad de su hogar.

De acuerdo a lo mencionado por Sandoval (2008) es que se considera una innovación a las representaciones novedosas y que cuenten con un entendimiento sencillo, lo que nos permite entender que es un grupo de medios los cuales son inacabables de la cual solo dependerá de acuerdo a los años que transcurran e invenciones que se originen en estas junto con la disminución de costos que tendrá. (p.15)

El autor nos permite observar su apreciación de lo que es una innovación, lo cual se concuerda con él debido a que las innovaciones dependen de cómo surgen y que estos son interminables, ya que al encontrarse por medios electrónicos son eternos dentro de estas. Al no tener grandes costos es decir que el mantenimiento del sistema se paga menos es adecuado para el avance de la entidad y como esta puede seguir presentando actualizaciones sin la necesidad de plasmarlo en un papel.



Siguiendo con lo mencionado por Castells (2006) es que existe continuamente un prototipo entre las digitalización y costos el cual cuenta con descubrimientos especializados, asociativos y administrativos vinculados, que contienen ganancias e innovaciones no solo en artículos y teorías los cuales son primordiales también en los gastos que disminuirían para el ciudadano debido a las actuales conformaciones, es importante saber que este beneficio debía ser incorporado tiempo atrás al originarse los Gobiernos Digitales pero estos se hicieron con conformaciones diferentes y adecuadas para la época. (p. 87)

Podemos observar que continuamente al avanzar la tecnología siguen surgiendo medios que se adecuen a la época e igualmente a lo que el ciudadano moderno requiere, debido a que en la actualidad prefieren hacerlo todo mediante web que acercarse a cualquier lugar a tramitar documentos y resulta importante saber que siguen surgiendo innovaciones gracias a los descubrimientos continuos que se realizan.

#### **1.1.1.10.5.1 Herramientas para la creación de contenido**

Tomando en cuenta que este tipo de herramientas son las TICS es decir páginas webs, información por móviles entre otros, las cuales siguen presentando innovaciones al seguir pasando los años que llega a cambiar la perspectiva que se conoce con anterioridad, aumenta los tipos de conectividades y como estas son beneficiarias, estas se pueden tomar como nuevos medios de comunicación ya que no sabemos que se espera en el futuro de acuerdo a medios tecnológicos.

Según Islas y Huitrón (2011) hacen referencia a que la creación del internet fue especialmente para bases militares e investigadores, ya que ellos ellos realizaban alguna conmutaciones pero al originarse las ciber páginas observaron que podrían



extender sus posibilidades para que estas puedan ser utilizadas por los ciudadanos y cualquier persona que contara con un dispositivo electrónico. Es así que poco a poco decidieron realizar páginas que pudieran ser utilizadas de forma fácil aunque al inicio estas contaban con actualizaciones limitadas. (p.10)

Luego de contar con lo mencionado por el autor es indispensable saber qué división contiene la antigua internet con la nueva, por eso planteamos que la web original se puede contar cómo 1.0 debido a que estas no contaban con las actualizaciones o modernizaciones con las que contamos actualmente, sin embargo luego de surgir estas podemos considerar que existe una Web 2.0 que haría referencia a contar con innovaciones dentro de los softwares y que estas se encuentren al alcance de los ciudadanos. Contamos con una noción de lo que es una Web 2.0 la cual se basa en contener un grupo de instrumentos, medios digitales y prestaciones que permiten utilizar el internet para entablar una conexión e invitar a la utilización de estas a los ciudadanos con el objetivo de que este se encuentre conectado y tenga un entendimiento de que pueden encontrar mediante estas.

Según lo manifestado por Grande, Cañón y Cantón (2016) es que debido al continuo surgimiento de actualizaciones debemos tener en cuenta que existen webs 3.0 y 4.0 que cuentan con un sistema cada vez más superior al anterior que contiene información novedosa, entendimiento ficticio y diferentes modelos que son adecuados para las administraciones, estas webs sobre todo buscan ser aplicadas en compañías y asociaciones. Es importante destacar el papel de las TICs, ya que sin estas no se lograría el desenvolvimiento completo de las webs, sobre todo destacar el vínculo que crea este entre ciudadanos, compañías, entidades, entre otros.



Es fundamental tener en cuenta que información o contenido puede surgir de cualquier dispositivo digital con el que se cuente y existen ilimitadas fuentes tanto acertadas como erróneas, sin embargo dependerá de la persona en qué información contar y si esta es provechosa. Sobre todo lo que la población busca es su inclusión al ámbito gubernamental donde puedan contener información del desempeño de sus gobiernos nacionales, también que se tome en cuenta lo que consideran conveniente para mejorar con el desarrollo de estas.

La aplicación de Web 2.0 surge para los ciudadanos, por ende esto continúa con su evolución en las TICS y que contar con su participación siga en aumento, evitando que esta se detenga porque sería contraproducente por ende las páginas webs, redes sociales, internet, imágenes digitales y además buscan seguir adaptándose para que mediante estas puedan seguir siendo herramientas que se encargan de la creación de contenido.

#### **1.1.1.10.5.1 Redes sociales**

Contar con las redes sociales para seguir con el aumento de conocimientos de cómo estas pueden ser utilizadas para adecuarse ante cualquier requerimiento de la información, esto es considerado como parte de la Web 2.0 en la que es encargada de brindar soporte al ciudadano, ya que estas atraen a que se involucre con estos medios sin el requerimiento de que quieran realizar un proceso, esta se encargará sencillamente de atraer al usuario para obtener un conocimiento certero de lo que buscaría cada entidad.



Según Arnaboldi, Guazzini y Passarella (2013) se debe tener en cuenta que esto no solamente son aplicaciones en las que se puede chatear, sino que se encarga de observar que afinidad social se origina, esto fue evaluadas y analizadas por ciencias sociales, biología y personas especializada en el rubro psicológico. Esto demuestra que evaluar las redes sociales no solo depende de un tema específico sino que varias ramas se pueden encontrar interesadas en su desenvolvimiento y cuáles son los implementos junto con el gran alcance que tiene mundialmente. (p. 1130)

Según los autores, estos medios desempeñan un papel fundamental en la creación de una conexión entre ciudadanos y entidades. No se limitan únicamente a proporcionar medios para chatear o compartir imágenes, sino que también tienen el propósito de facilitar el acceso a información relevante, como la historia y los servicios ofrecidos por estas entidades. Las redes sociales no solo cumplen funciones de comunicación, sino que también sirven como fuentes de información. Aunque algunas redes pueden no tener reconocimiento a nivel mundial, son imprescindibles para satisfacer la demanda de información.

Entre los principales medios digitales necesarios para el crecimiento se encuentran:

- Blog: Permite a los usuarios expresar sus opiniones sobre temas específicos y formar parte de una comunidad en línea.
- Microblogging: Facilita la difusión de eventos cercanos y permite a los usuarios compartir sus opiniones instantáneamente.
- Wiki: Recopila información sobre temas específicos y permite que los usuarios contribuyan con información adicional, sujeta a la aprobación del autor original.



- Redes sociales: Permiten a los usuarios establecer relaciones en línea y participar en medios web relevantes para su vida personal y profesional.

Estos medios se clasifican en tres categorías influyentes, que destacan su continuidad y su amplio alcance en nuestro país:

1. Redes sociales genéricas: Incluyen aplicaciones ampliamente reconocidas que permiten intercambiar mensajes y compartir publicaciones de la vida cotidiana, como Instagram y Facebook.
2. Redes sociales profesionales: Se centran en el ámbito profesional del usuario, brindando conocimientos especializados o ayudando en la búsqueda de empleo, ejemplos de estas son CompuTrabajo y Google Académico.
3. Redes sociales verticales o temáticas: Estas redes se enfocan en los intereses individuales de los usuarios, como sus pasatiempos o áreas de especialización, centrándose en un tema específico.

#### **1.1.1.11 Marco Normativo del Gobierno Regional del Callao**

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado conforme a la normativa legal vigente, constituyéndose en un documento técnico que establece las directrices para la gestión institucional. Este reglamento detalla la naturaleza, jurisdicción, finalidad, misión, principios rectores, competencias y funciones del Gobierno Regional del Callao, así como de sus Unidades Orgánicas. Además, define la estructura funcional y orgánica, los órganos desconcentrados, el ordenamiento normativo, el régimen económico y financiero, el régimen laboral y las relaciones interinstitucionales.



El documento se ha elaborado en concordancia con la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, así como otras leyes sectoriales aplicables a la gestión del Gobierno Regional del Callao. Se ha diseñado dentro de los principios rectores de una gestión regional moderna, eficiente y competitiva.

El ROF consta de siete títulos, nueve capítulos, ciento cuarenta y cinco artículos y ocho disposiciones transitorias, complementarias y finales, que incluyen el organigrama de la estructura orgánica del Gobierno Regional del Callao.

En cuanto a sus generalidades, el ROF es un instrumento técnico que formaliza la estructura orgánica de la entidad, determinando niveles de autoridad y responsabilidad, evitando duplicidades y conflictos de competencia, y permitiendo la adaptación a cambios políticos, económicos y tecnológicos. La organización se orienta a asegurar la atención oportuna de los servicios públicos.

La estructura del Gobierno Regional del Callao se compone de la Gobernación Regional, el Consejo Regional, el Consejo de Coordinación Regional, la Gerencia General Regional, las Gerencias Regionales y Oficinas Regionales, los Órganos Desconcentrados y las Oficinas, todo ello con el fin de cumplir adecuadamente con las funciones normativas y ejecutivas asignadas por ley.

#### **1.1.1.12 Directiva general de gestión documental digital en el gobierno regional del Callao**



La Directiva General de Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao tiene como objetivo establecer los lineamientos obligatorios para llevar a cabo una gestión documental efectiva, alineada con el modelo de Gestión Documental Digital en dicha entidad.

Su finalidad es proporcionar un instrumento normativo que facilite y respalde el desarrollo de una gestión documental digital eficiente en el Gobierno Regional del Callao, con el fin de mejorar la prestación de servicios de la entidad.

Esta directiva es de aplicación obligatoria para todas las Unidades de Organización del Gobierno Regional del Callao, así como para los administrados que participen en la gestión documental digital de la entidad, excluyendo los órganos desconcentrados y/o unidades ejecutoras.

En cuanto a las normas establecidas:

- Los Gerentes y/o jefes están obligados a informar a todo el personal contratado bajo cualquier modalidad sobre esta directiva.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de los procesos de almacenamiento o backups de archivos digitales, además de proporcionar soporte técnico para garantizar la operatividad del Sistema de Gestión Documental.
- El personal administrativo del Gobierno Regional del Callao debe emitir documentos a través del Sistema de Gestión Documental Digital y tramitar la documentación de manera virtual.

En relación con los criterios para la recepción de documentos, se establecen los siguientes puntos:



- Se empleará el Sistema de Gestión Documental (SGD) para la recepción de documentos, permitiendo incluso la recepción de documentos físicos a través de la Mesa de Partes presencial.
- Se definen criterios específicos para documentos con copias informativas, documentos confidenciales/reservados/secretos, documentos dirigidos a ex trabajadores, documentación personal y documentos vinculados a expedientes en trámite.
- La documentación externa recibida será digitalizada y almacenada en formato PDF en el SGD, para su distribución digital.
- Se establecen procedimientos para la constancia de recepción tanto en la Mesa de Partes presencial como en la plataforma virtual, garantizando la trazabilidad y el registro adecuado de los documentos recibidos.

#### **1.1.1.13 Marco Jurídico que regula el Gobierno Digital en el Perú**

Dentro de nuestro Marco Jurídico colocaremos Leyes, Decretos Supremos, Legislativo y Resoluciones:

- Leyes

Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo: Esta ley establece las bases y la estructura orgánica del Poder Ejecutivo en el gobierno de un país. Define las atribuciones, funciones y responsabilidades de los órganos que componen el Poder Ejecutivo, así como las relaciones entre ellos y con otros poderes del Estado. Su objetivo es garantizar la eficiencia y la coordinación en la gestión gubernamental.

Ley N° 27806 - Ley de transparencia y acceso a la información pública: Esta ley promueve la transparencia y el acceso a la información en la administración pública,



garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a la información que generan, poseen o manejan las entidades públicas. Establece mecanismos y procedimientos para facilitar este acceso, promoviendo la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública.

- Decretos

Decreto Legislativo N° 1412: Este decreto legislativo fue creado con el fin de admitir y regular la implementación de la Ley de Gobierno Digital. Busca modernizar la gestión pública a través de la utilización de tecnologías digitales, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la prestación de servicios públicos.

Decreto Legislativo N° 604: Este decreto legislativo permitió el establecimiento del Sistema Nacional de Informática en el país. Su objetivo es organizar y regular el uso de la informática a nivel nacional, promoviendo el desarrollo tecnológico, la interoperabilidad de sistemas y la seguridad de la información en todas las entidades públicas.

- Decretos Supremos

Decreto Supremo N° 066-2011-PCM: Este decreto supremo establece la creación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, conocido como La Agenda Digital Peruana 2.0. Este plan tiene como objetivo principal promover el desarrollo de la sociedad de la información en el país, fomentando el acceso equitativo a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y estimulando su uso en todos los sectores de la sociedad y la economía.



Decreto Supremo N° 081-2013-PCM: Este decreto supremo respalda la implementación de la Política Nacional de Gobiernos Electrónicos 2013 - 2017. Dicha política tiene como propósito principal impulsar la modernización del Estado peruano a través de la incorporación de tecnologías digitales en la gestión gubernamental. Busca mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos mediante el uso de herramientas electrónicas y la participación ciudadana en línea.

Decreto Supremo N° 022-2017-PCM: Este decreto supremo aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. Este reglamento establece las atribuciones, competencias y funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como la estructura organizativa de esta entidad gubernamental. Su objetivo es garantizar el adecuado funcionamiento y la eficiencia en la gestión de las políticas y programas del gobierno central.

Decreto Supremo N° 033-2018-PCM: Este decreto supremo da origen a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para promover el avance del Gobierno Digital en el país. La Plataforma Digital Única tiene como finalidad integrar los servicios y trámites electrónicos ofrecidos por las entidades gubernamentales en una única plataforma en línea, facilitando así el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado de manera más eficiente y sencilla. Además, promueve la interoperabilidad de sistemas y datos entre las entidades del Estado para una mejor coordinación y gestión de la información.

- Resoluciones Ministeriales

La Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM establece la creación del Comité de Gobierno Digital en todas las entidades de la Administración Pública. Este comité



tiene como objetivo impulsar y coordinar iniciativas relacionadas con la transformación digital en el sector público, promoviendo el uso eficiente de tecnologías de la información y comunicación para mejorar la prestación de servicios y la gestión interna de las entidades.

Por otro lado, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI se enfoca en identificar y analizar las tendencias emergentes en la gestión y planificación del Gobierno Digital dentro de las Administraciones públicas. Esta resolución proporciona un marco para la observación y evaluación de las prácticas innovadoras en el ámbito digital, con el fin de adaptar y mejorar las estrategias de Gobierno Digital en consonancia con los avances tecnológicos y las necesidades cambiantes de la sociedad y la administración pública.

## **1.2 Estudios antecedentes sobre el objeto de estudio**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Luna (2019), Toluca, México. En su tesis para obtener el grado de Maestra en Administración Pública y Gobierno por la Universidad Autónoma del Estado de México, denominado: "Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital". El cual indica:

De acuerdo a lo plasmado por la autora se busca que el gobierno mexicano se encuentre interesado en seguir incorporando funciones electrónicas, debido a que esta ayuda al procesamiento de su entidad y se solicita que esta deba contar con tres soportes entre ellos: composición, abreviación y ejecución. Esto ayudará a que el manejo central sea óptimo debido a que se considera que al no realizar gastos ayude a su utilidad y capacidad sería para los ciudadanos y administradores.



Siendo así que la investigación llega a plantear el incremento de tecnologías de información en su Administración Pública, se producirá hasta poner en funcionamiento su gobierno electrónico, sin embargo se debe tener en cuenta que no solo se busca brindar información, sino que es indispensable que la entidad pueda contar con dispositivos los cuales ayudan a la facilitación para ofrecer sus servicios o lo que se necesite encargándose de esto los trabajadores, es así que este empieza conformarse como TIC, ya que este ayudará a un incremento factible para la entidad porque esta contará con mayor cantidad de procesos los cuales serán solucionados de forma simple y esto será de gran ayuda para los ciudadanos.

Culminando con la investigación se cuenta con la información de que en México se implementaron algunas renovaciones entre ellas se contrató trabajadores los cuales son especializados para poder contar con un servicio web ideal, la adaptación de normas para contar con un método digital, contar con la prestación de servicios de forma mecanizada, entre otros. Uno de los principales objetivos con los que cuenta es informar la necesidad de un cajero automático de registro civil que es de primordial ayuda para quien pueda necesitarlo sin realizar una gran cantidad de trámites.

Barrigas (2020), Santiago, Chile. En su tesis de posgrado para optar el título de Magíster en Políticas Públicas por la Universidad del Desarrollo, denominado "Gobierno Electrónico Municipal: Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales". En el cual indica:

El autor manifiesta que las TICS causaron una gran revelación en el mundo, debido a las adaptaciones que se debieron hacer y como estas cada vez eran más utilizadas por los ciudadanos, por lo que los Estados se encargan de sacar ventaja a estas para



crear la relación entre las entidades y los ciudadanos aunque esta no confirma que pueda cumplirse con el vínculo que se busca, en lo cual se determinará la cantidad de interacciones que se puedan dar con las municipalidades mediante las páginas webs que tienen y cuáles son las estrategias que se implementaron para su realización.

Se demostraría que aunque existan páginas webs no se da un vínculo concreto entre entidad-ciudadano, finalmente culminando con la tesis se llega a la conclusión de que se ofrecen opciones para que esta pueda mejorar, por lo cual toda la responsabilidad quedaría en las municipalidades en la cual se debe crear una relación para optar por usar sus servicios vía web debido a que los ciudadanos continuamente siguen incrementando sus horas dentro de internet, ya que debe cumplirse con realizar un aprovechamiento en las capacidades con las que cuentan las TICS junto con una explicación para aprender lo necesario de cómo utilizarlas.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Apéstegui (2018), Lima, Perú. En su tesis de posgrado para optar el título de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, denominado "Identidad digital y gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017". El cual indica:

La autora manifiesta que la investigación desarrollada se enfoca en analizar qué vínculo surge o existe entre un Gobierno Electrónico y la Identidad Digital, ya que esta surge debido a la mejoría que se solicita para el gobierno electrónico en RENIEC y cumple con la implementación del uso del DNI electrónico para la optimización de su incremento. El presente trabajo culmina al darse la comprobación de la existencia del vínculo entre los mencionados.



En el momento actual algunas entidades sobre todo las públicas emplean realizan sus procesos de manera individual es decir de una manera independiente, sin embargo se necesita información que puede brindar otra entidad, esto trae como consecuencia que la persona que solicita algún documento físico o información de una entidad y esta no la contenga de forma completa deberá acercarse a otra entidad para poder gestionar el proceso solicitado. Este tipo de circunstancias se da por la carencia de información de cómo puede ayudar un gobierno electrónico y la falta de éste en la entidad, se debe tener en claro que contar con herramientas tecnológicas es fundamental en el desarrollo para una sociedad informada y segura, esto debería surgir de una iniciativa por medio de las entidades públicas debido a que esta son necesarias para poder llegar a los ciudadanos desde ciudades lejanas sin la necesidad de acercarse de forma presencial a esta.

Al culminar con la presente investigación nos muestra que una entidad que cuenta con el inicio de digitalización, ya que esta muestra como el RENIEC cuenta con una página web en la cuales se siguen aplicando nuevas optimizaciones tecnológicas buscando contar con nuevas opciones dando la posibilidad de que los procesos que se deseen hacer sean desde el domicilio de cada ciudadano o del administrador sin que este se riga a un horario limitado. Por el momento solo cuenta con procesos basados en el documento nacional de identidad electrónico los cuales deben ser realizados sólo por la persona de la cual es el DNI, esto se realiza con el fin de que nuestros datos no pueden ser utilizados, administrados ni vulnerados.

Fernández (2020), Lima, Perú. En su tesis para optar el título de Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, denominado: "Redimensionamiento del Derecho de acceso a la información pública en el Perú: Nuevos contenidos a la luz de las TIC y el constitucionalismo digital". El cual indica:



En la investigación el autor menciona que existen cambios constantes que se encuentran relacionados al Derecho, sin embargo podemos notar que estos cambios no surgen desde ahora. Sobre todo este se encuentra en transición gracias al TIC, ya que esta surgió para ser parte primordial del Derecho Privado debido a los procesos que se podían dar de forma factible como así mismo lo realizaban las persona jurídicas y naturales pero al transcurrir el tiempo esto empezó a formar parte no solo de esta rama, sino consiguió ser parte del Derecho Público es decir también del Derecho Constitucional.

Debido a que la digitalización sigue en aumento las entidades públicas llegaron a adaptarse a ellas aunque no lo hicieron de manera rápida, esta busca que la tecnología sea su aliada al agilizar los procesos que necesitan efectuar los ciudadanos pero solo su incorporación no fue crear páginas de cumplan con el servicio, también existieron cambios en la normas para que puedan ser incluidas los servicios digitales que se brindan hasta la actualidad, las diversas notificaciones que se otorgan para configurar el proceso, etc. Entre las ramas que más sufrieron alteraciones por la incorporación de TIC se encuentra el Derecho Constitucional convirtiéndolo en Constitucionalismo digital, el cual básicamente hace referencia a que se originan conceptos individuales los cuales dan factores que puede producir el dominio gubernamental mediante el ámbito electrónico y accionar los derechos primordiales.

Se llega a manifestar que las TIC pueden ser contraproducentes al darse el derecho que tienen todas las personas al solicitar una información pública junto con la vinculación que existe entre la última mencionada y la administración que le da el Estado, ya que ambas se encuentran en el camino de la digitalización. Continuando con el derecho al acceso de la información pública cada vez que esta sea solicitada



se le debe brindar, ya que esta se encuentra amparada bajo el Artículo 2 inciso 5 de nuestra Constitución Política.

Culminando con lo plasmado en la investigación se refiere a que se cumple con la diafanidad diligente, al realizar el trabajo en torno a derecho público se observa que este cuenta con datos accesibles siempre y cuando el estado sea el encargado de brindar información de forma difundida o gestionada, estas siempre deben darse cuando se cumpla con criterios indicados por los datos accesibles.

Infante (2019), Lima, Perú. En su tesis de posgrado para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Políticas Públicas por la Universidad Federico Villarreal, denominado: "Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la Gestión Pública de la procuraduría pública del RENIEC". El cual indica:

La autora manifiesta que existen rasgos característicos que son parte de nuestro Gobierno Digital el cual cumple con realizar un progreso de los procesos de información, los cuales tienen relación a la afiliación y perfección de las documentaciones o prestaciones por parte de la entidad. Es decir que para realizar mejoras a estas debe contar con TIC que apoye a una incorporación del potencial general junto con el crecimiento empresarial, con el fin de seguir construyendo una comunidad con mayor ecuanimidad, unión y libertad. Se observa que esto sucede dentro de RENIEC, debido a que esta empezó a contar con la era digitalizada ofreciendo los servicios por medio de ya sea aplicaciones o páginas web, sin embargo al buscar una mejoría en esta se quiere agregar un método que permita realizar procesos con eficacia es decir incluir el Sistema Integrado de Trámite Documentario.



Este Sistema busca originar una disminución en el tiempo que se toma para realizar el proceso, el gasto de papel que es utilizado y las tintas de impresoras pues al adaptarse a lo solicitado todos estos procesos podrían ser realizados mediante páginas webs, no solo eso sino que también se obtendría información debido a que cuenta con disposición, cuando se puede dar la solicitud del ciudadano, en qué estado va el proceso, contar con los datos estadísticos que podría necesitar, entre otros.

Culminando el planteamiento de la tesis podemos observar que se cumple con el objetivo principal el cual consistía realizar la precisión del tipo de correlación que contiene un Gobierno Electrónico y cómo llegó a ser factible para el RENIEC, junto con las diversas implementaciones que podrían surgir en los servicios brindados.

### **1.3 Marco Conceptual**

- E-Participation: Este término inglés hace referencia a que los medios electrónicos deben ser utilizados para la participación ciudadana y como esta resulta importante para el desarrollo de las entidades es decir que puedan participar, contando con que las TICs presentan diferentes estrategias que permitan esto.
- E-Government: Es otra forma de referirse al Gobierno digital o electrónico. Esta palabra es poco utilizada debido a su denominación en inglés, sin embargo respecto a este tema es la tesis realizada.
- Hacker: Este es una persona la cual tiene entendimiento informáticos, los cuales controlan sistemas digitales el cual colocará cualquier tipo de información en internet si lo considera conveniente o dependiendo del contexto de dicha información. Es común utilizar esta palabra debido a que las personas que contienen conocimientos referente al tema son mayores, lo



que resulta que se pueda utilizar cada vez en cada persona dedicada a esta aunque existan inconvenientes al momento de llamar a cualquier persona de esta forma cuando no lo es.

- Entidades Públicas: Estas son instituciones las cuales se encuentran ligadas y regidas por el poder ejecutivo en nuestro país, suelen contar con la independencia de las gestiones que realice. Observamos que contar con estas es principal para todo el surgimiento del Estado y el avance del país que resulta de vital importancia para el ciudadano, ya que si no se cuenta con una buena administración de esta comienzan los conflictos.
- Agenda Digital Peruana: Consta de la configuración de las TICs para el desarrollo de las hojas de ruta y para poder organizar o crear un vínculo entre los ciudadanos, las entidades o todo lo que tenga relación con una gestión electrónica. Esto resulta primordial para contar con qué tipo de incrementos en los vínculos se dan, es importante recalcar que debe contarse con dichas hojas de forma obligatoria para que tener una guía de lo que se puede hacer o no.





# **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

## **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

En nuestra actualidad puede realizarse una variedad de procesos manuales para la documentación en el ámbito legal, los procesos son lentos y engorrosos que no los hacen productivos, asimismo estos procesos no garantizan una seguridad digital y transparencia de los procesos, la mesa de partes del gobierno regional del callao se encargó desde el año 2019 de implementar canales virtuales los cuales con llevan al uso de herramientas tecnológicas y así el comienzo de la digitalización para mejorar la productividad y celeridad de los procesos administrativos. La



digitalización de la documentación permite que los procesos se resuelvan en un corto plazo; la implementación de la Ley de Gobierno Digital en la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao nos beneficiaría en diversos procedimientos como también archivar lo digitalizado en una plataforma web que nos ayude a tener la información en todo momento, sin embargo, esto se vuelve un tipo de novedad en nuestro país debido a que hace no mucho tiempo podemos contar con estos servicios de forma eficaz y desde nuestro hogar.

Optamos por determinar el vínculo que debe existir entre el Gobierno Digital y las Tecnologías de la Información y Comunicación para que se produzca un adecuado desarrollo, lo cual produce el uso de los recursos de esta unión como lo es un proceso veloz, adaptable y competente. Esto produce que las gestiones que se puedan dar fuera o dentro de la entidad solo serán para el beneficio de los ciudadanos, no solo con brindarle la información que necesitan sino también para velar por su seguridad lo que resulta indispensable para el Gobierno Regional del Callao.

Como es de conocimiento nacional se promulgo un Decreto Legislativo N° 1412, el 12 de setiembre del 2018; en el cual aprueba la Ley de Gobierno Digital; que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. Dando paso a que esta pueda ser aplicada de forma correcta, sin embargo, todavía existiría una deficiencia en estas por los que la presente tesis busca brindar un concepto de los temas mencionados, como estos se vienen aplicando y cómo esta implementación ha mejorado el desempeño en mesa de partes del Gobierno Regional del Callao.



### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad la mesa de partes del gobierno regional realiza la validación y recepción de los procesos administrativos de manera manual, estos procedimientos en nuestros tiempos son lentos, engorrosos, desfasados; no siendo productivos. estas causas se deben al no realizar una innovación en los servicios digitales y proponer directivas que determinen los procedimientos o acciones legales vigentes aplicado al uso transversal de tecnologías digitales; lo efectos y consecuencias son la generación de barreras burocráticas, la no transparencia en los procesos administrativos, afecta la economía de la población al tener que trasladarse y presentar su documentación presencialmente.

En este sentido, y conforme a las disposiciones en marcadas el decreto legislativo N° 1412, el cual aprueba la ley de Gobierno Digital; se hace necesario la implementación de servicios digitales amigables a la población asimismo se deberán impulsar directivas las cuales regulen la aplicación de los servicios digitales y su mecánica operativa.

### **2.1.2 Definición del Problema**

#### **Problema General**

¿De qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023?

#### **Primer Problema específico**



¿Cuál es el régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en las entidades de la administración pública en el Perú?

### **Segundo problema específico**

¿Cuál es el marco legal que regula las funciones y la prestación de servicios de la mesa de partes en el gobierno regional del Callao?

### **Tercer Problema específico**

¿Cuál es la relación que existe entre las funciones de la mesa de partes del gobierno regional del Callao y la ley de gobierno digital?

### **Cuarto Problema específico**

¿Cómo se encuentra regulada la figura del gobierno digital en el derecho comparado?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1. Finalidad**

### **2.2.2. Objetivo general y Objetivos específicos**

#### **Objetivo general**

Fundamentar de qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023.



### **Primer objetivo específico**

Analizar el Decreto Legislativo 1412 Ley de Gobierno Digital y su reglamento como regimen juridico aplicable en la digitalizacion de procesos y prestacion de servicios digitales en las entidades de la administracion publica.

### **Segundo objetivo específico**

Analizar el marco juridico que regula las funciones y la prestacion de servicios de la mesa de partes en el Gobierno Regional del Callao.

### **Tercer objetivo específico**

Establecer un cuadro comparativo de la gestion de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao en relacion con la dacion de la Ley del Gobierno Digital.

### **Cuarto objetivo específico**

Analizar la figura del gobierno digital o la digitalizacion de procesos y prestacion de servicios digitales en el derecho comparado.

#### **2.2.3 Delimitación del estudio**

- Temporal

La investigación se llevará a cabo en el presente año 2024.

- Espacial



En la tesis presentada se cuenta con una delimitación espacial en el Gobierno Regional del Callao.

- Social

En la tesis presentada se encuentra como delimitación social a los colaboradores que se encuentran en el Gobierno Regional del Callao.

## **2.2.4 Justificación e importancia del estudio**

### 2.2.4.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad teórica de explorar cómo la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha impactado en la mejora de la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao. La base teórica de esta tesis radica en examinar la gestión del Gobierno Digital a través de la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Gobierno Regional, así como en comprender su relevancia en este contexto específico.

### 2.2.4.2 Justificación Metodológica

Cuenta con el soporte del área metodológica, con el fin de que esta pueda ser utilizada en investigaciones de temas similares al planteado.

### 2.2.4.3 Justificación Práctica



La tesis presentada plantea conocimientos básicos para que se pueda desarrollar un Gobierno Digital adecuado dependiendo de lo beneficioso para el ciudadano y como pueden utilizarse las TICS para que continúen con los avances dentro del Gobierno Regional del Callao.

#### 2.2.4.4 Justificación social

El aporte de esta tesis tendrá un impacto social que ayudará a mejorar y acercarnos más a la tecnología hasta en el ámbito legal, que es uno de los pilares de nuestra sociedad.

### 2.3 Hipótesis y Categorías

#### **Hipótesis general**

Mejorar la gestión del Gobierno Digital teniendo en cuenta las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Regional del Callao

#### **Primera hipótesis específica**

Mejorar la gestión externa teniendo en cuenta las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Regional del Callao

#### **Segunda hipótesis específica**



Mejorar la gestión interna teniendo en cuenta las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Regional del Callao

### **2.3.1 Categorías**

#### Gobierno Digital

- Gestión Externa
- Uso de herramientas digitales
- Transparencia y acceso a la información pública
- Gestión Interna
- Mejorar la calidad de la atención
- Productividad y velocidad en procesos o flujos manuales

#### Tecnología de la Información y Comunicación

- Procesamiento de la información
- Desarrollo de servicios
- Desarrollo de equipos

#### Innovación

- Nuevo sistema y soporte tecnológico e informático
- Procesos seguros y eficientes



# **Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos**



## Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

### 3.1 Población y Muestra

La diferenciación entre población y muestra es esencial en la investigación científica, ya que determina la metodología de recopilación y análisis de datos. En ese sentido, la población denota el conjunto completo de individuos o elementos que comparten una característica común y son objeto de estudio.

La población de la presente investigación está conformada, por los 100 abogados que litigan en la Región Callao.

En contraste, la muestra representa un subgrupo representativo de la población seleccionado para participar en el estudio, esta selección se realiza con el propósito de obtener conclusiones válidas y generalizables sobre la población en su totalidad.

La muestra de la presente investigación es no probabilística y ha sido de 6 abogados, cuya especialidad es derecho administrativo como criterio de inclusión.

Una muestra no probabilística implica elegir elementos de una población sin recurrir a un proceso de selección aleatorio, en su lugar, se seleccionan de acuerdo a criterios específicos, como la conveniencia o el juicio del investigador.

En ese sentido, la muestra fue conformada por los siguientes entrevistados:

#### **Tabla 1**

*Identificación de entrevistados*



<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
Luis Huamán Letona	Abogado
Andre De la Cruz Tinoco	Abogado
Daniel Ramírez Cajachagua	Abogado
Rosa Díaz Sáenz	Abogado
Freddy Samuel Fernández Huaya	Abogado
Henry Alcalde Muñoz	Abogado
Luis Company Saverno	Abogado
Jackeline Murga Pizarro	Abogado
Carmen Peñaloza Romero	Abogado
Robert Breiding Gómez	Abogado
Juan Yamil Sejuro Salazar	Abogado

*Nota.* Fuente: Elaboración Propia

### **3.2 Enfoque y Diseño a utilizar en el estudio**

- **Enfoque.**

El enfoque fue cualitativo. Desde el ámbito metodológico, el mencionado se dedica a comprender y analizar fenómenos sociales, culturales o humanos a través de una exploración detallada de sus cualidades, características y contextos circundantes. A diferencia de los métodos cuantitativos, que se centran en mediciones numéricas y



análisis estadísticos, el enfoque cualitativo busca una comprensión más completa y holística de los datos recopilados (Valladolid y Chávez, 2020).

En el ámbito jurídico, este enfoque implica un análisis exhaustivo de las normativas, precedentes judiciales y prácticas legales desde una perspectiva cualitativa, esto incluye no solo la consideración de los aspectos formales de la ley, sino también su aplicación práctica, los valores subyacentes y las interpretaciones judiciales, así como su impacto en la sociedad y los individuos.

Respecto a la Ley del Gobierno digital y la calidad de los servicios, el enfoque cualitativo permite investigar cómo esta legislación influye en la prestación de servicios públicos en el entorno digital, en ese sentido, implica no solo examinar los aspectos técnicos y legales de la ley, sino también su percepción, interpretación y aplicación en la práctica.

- **Diseño.**

El diseño fue no experimental. Desde el ámbito metodológico, este se centra en la observación y análisis de fenómenos naturales, sociales o jurídicos en su contexto real, sin intervenir directamente en ellos mediante manipulación o control de variables. Este enfoque busca comprender y describir los procesos, relaciones y características inherentes a un fenómeno, sin alterar su curso natural (Ramos, 2021).

En el ámbito jurídico, implica el estudio de leyes, regulaciones y prácticas legales en su contexto real, sin influir en su aplicación o interpretación.

Al aplicar el diseño no experimental al tema de estudio, se enfoca en comprender cómo la implementación de regulaciones relacionadas con el gobierno digital



impacta en la prestación de servicios públicos y la calidad de estos, en consecuencia, implica analizar cómo las leyes y políticas digitales influyen en la accesibilidad, eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios de los servicios gubernamentales.

### **3.3 Técnica e instrumento de Recolección de Datos**

En el ámbito de la investigación, hace referencia a los procedimientos específicos y los dispositivos empleados para recabar información pertinente y fiable que respalde los objetivos del estudio, estas técnicas abarcan: encuestas, entrevistas y análisis documentales.

Por su parte, los instrumentos constituyen los medios concretos mediante los cuales se lleva a cabo la obtención de datos, como cuestionarios estructurados, pautas de entrevistas y dispositivos de grabación, entre otros.

Según la perspectiva de Gómez (2021), la selección adecuada de estas técnicas e instrumentos es esencial para asegurar la confiabilidad y validez de los datos recopilados, así como para adaptarse a las particularidades del tema de investigación y las características de la población estudiada. Por ello, la cuidadosa elección y diseño de estas herramientas son elementos fundamentales para garantizar la calidad y efectividad del estudio.

En la presente investigación, las técnicas empleadas fueron:

- Análisis de contenido



El análisis de contenido jurídico es una metodología que permitió examinar la Ley del Gobierno Digital y su impacto en la calidad de los servicios, en ese sentido, este enfoque investigativo descompuso el texto legal, identificó y clasificó los elementos relevantes, como definiciones, obligaciones y derechos.

Además, se empleó para comprender la interpretación de la ley y su efectividad en la mejora de los servicios digitales gubernamentales, lo cual aportó una visión crítica y rigurosa para evaluar el marco legal y proponer mejoras en la implementación y regulación del gobierno digital.

- Análisis documental

El análisis documental jurídico es una metodología sistemática que examina la normativa legal, jurisprudencia, y documentos gubernamentales relacionados con el tema de la Ley del Gobierno Digital y la Calidad de los Servicios.

Este enfoque implica la revisión crítica de jurisprudencia para identificar tendencias de criterio y posibles áreas de mejora en la implementación de la legislación, siendo así, se buscó comprender profundamente el marco jurídico existente, evaluar su efectividad y proponer recomendaciones para fortalecer la gobernanza digital.

- Entrevista

La entrevista en el contexto metodológico se refiere a un proceso estructurado de diálogo entre el investigador y los actores, como funcionarios gubernamentales. Este método permite profundizar en las percepciones, experiencias y conocimientos sobre la implementación de políticas digitales y su impacto en la calidad de los servicios públicos.



Al emplear técnicas de entrevista semiestructurada, facilitó la exploración detallada de temas clave, revelando perspectivas variadas y proporcionando datos cualitativos fundamentales para comprender la interacción entre la ley y la práctica en el gobierno digital.

En la presente investigación, los instrumentos empleados fueron:

- La guía de entrevista

Es una herramienta metodológica jurídica empleada para explorar el impacto de la Ley del Gobierno Digital en la calidad de los servicios, puesto que, su enfoque se centra en estructurar las conversaciones con expertos, funcionarios gubernamentales y usuarios relevantes, con el fin de recopilar datos cualitativos y comprender a fondo las percepciones, desafíos y oportunidades relacionados con la implementación de esta legislación.

En consecuencia, esta guía proporciona un marco detallado de preguntas diseñadas estratégicamente para profundizar en aspectos legales, tecnológicos y de calidad de servicio, permitiendo así un análisis exhaustivo y enriquecedor para la investigación presente.

- La guía de análisis documental

Es un marco metodológico que proporciona un enfoque sistemático para examinar documentos relevantes, por ello, incorpora criterios específicos para seleccionar, evaluar y sintetizar información pertinente, destacando la normativa legal, jurisprudencia, y documentos gubernamentales relacionados con la implementación y efectividad de la ley en cuestión.



En ese sentido, esta guía orientó al investigador en la identificación de tendencias, inconsistencias, y lagunas legales, permitiendo un análisis riguroso y crítico que fundamenta la discusión y conclusiones en la tesis.

### **3.4 Ética de la investigación**

La ética de la investigación constituye un marco metodológico vital que guía el proceso de indagación científica, garantizando la integridad, veracidad y respeto hacia los sujetos involucrados y la sociedad en su conjunto, por ello, se fundamenta en principios como la honestidad, la transparencia, la imparcialidad y el beneficio social.

En el contexto de la presente investigación, adquiere una relevancia aún mayor, dada la creciente interdependencia entre tecnología y sociedad, la ley objeto de estudio busca regular la transformación digital del gobierno y sus servicios para mejorar la calidad y accesibilidad de estos. La aplicación de ética rigurosa en la investigación sobre este tema es esencial para asegurar que los análisis y conclusiones sean justos, precisos y éticamente responsables, contribuyendo así a un desarrollo tecnológico que beneficie a la sociedad en su totalidad.

### **3.5 Procesamiento de Datos**

Se refiere al conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para transformar datos crudos en información significativa y útil, este proceso implica diversas etapas, como la recolección, organización, análisis y visualización de datos, con el objetivo



de extraer patrones, tendencias o inferencias que puedan respaldar la toma de decisiones informadas.

Desde la perspectiva metodológica, el procesamiento de datos sigue un enfoque sistemático y estructurado, que incluye la definición clara de objetivos, la selección apropiada de métodos y herramientas de análisis, y la validación de resultados, además, implica una atención rigurosa a la calidad y la integridad de los datos, así como la consideración de aspectos éticos y de privacidad.



# **Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados**



## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

### 4.1 Presentación de Resultados

En este punto presentamos los resultados conforme a los objetivos planteados.

**4.1.1 Resultado 1:** En relación al objetivo general: “Fundamentar de qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023.”, se tiene los siguientes resultados:

Del análisis del contenido de las respuesta, respecto a este punto podemos afirmar que se evidencia que la implementación de la Ley del Gobierno Digital en el Gobierno Regional del Callao está marcada por una serie de desafíos y avances. Desde un punto de vista doctrinario, se destaca que la lentitud en el proceso de implementación se atribuye principalmente a la resistencia al cambio por parte de trabajadores y funcionarios, según lo expresado en la entrevista. Este aspecto subraya la importancia del marco teórico que aborda la gestión del cambio y la adopción de nuevas tecnologías en entornos organizacionales.

En cuanto a la aplicación de la técnica de entrevista, se revela que el 100% de los entrevistados opinaron que la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha generado una mayor sistematización de los procesos tanto internos como externos, lo que ha agilizado las atenciones y mejorado los servicios de atención en el Gobierno Regional del Callao. Esta percepción refleja una comprensión generalizada entre los entrevistados sobre los beneficios y avances obtenidos a través de la digitalización de los procedimientos administrativos.



Además, aproximadamente el 50% de los entrevistados expresaron que la implementación ha sido gradual, pero se han logrado avances significativos, como la implementación del Expediente Electrónico y el Sistema SGD, que permiten la recepción y operación virtual de trámites. Sin embargo, también se señala que persisten desafíos, como problemas relacionados con la legislación y la resistencia al cambio, que pueden afectar la eficiencia y la uniformidad de los procedimientos administrativos.

Respecto de la pregunta ¿Cómo se viene realizando la implementación de la Ley del Gobierno Digital en el Gobierno Regional del Callao?

El 80% opinaron que se puede validar que hay una mayor sistematización de los procesos, tanto de manera interna, como de manera externa para con los administrados, dado que se realizó la digitalización de todos los procedimientos, llevando a cabo con celeridad todas las atenciones, siendo importante la Revolución Ejecutiva para que se implemente la Resolución Regional N° 026-2021 de manera correcta. Asimismo, la Presidencia del Consejo de ministros es el ente rector que está impulsando el uso estratégico de tecnologías netamente digitales para la implementación del Gobierno Digital, no siendo la excepción el Gobierno Regional del Callao. Basado en las políticas establecidas en el año 2031, se aprobó el Plan de Gobierno Digital del Gobierno Regional para el período 2021-2023, el cual tiene por objeto conducir un desarrollo sostenible en el Gobierno Regional. Asimismo, señalaron que las razones principales de la lentitud en el proceso, supuestamente, provienen de problemas con la legislación de tenencia que regula y la resolución determinante. Por lo tanto, puede ser difícil entender por qué razón los procedimientos son tan variados.



El 20% señalaron que el Gobierno Regional del Callao se vienen implementando mejoras internas, las cuales tienen una significativa influencia en la mejora de los servicios de atención. Esto se traduce en una mayor rapidez en los procedimientos administrativos. Asimismo, señalaron que se cuenta con avances como la implementación del Expediente Electrónico y el Sistema SGD, lo que permite la recepción y operación de manera virtual de los trámites. Finalmente se ha dado un

Respecto de la pregunta ¿Considera que la implementación de la Ley del Gobierno Digital viene mejorando la calidad de los servicios?

El 50% de los entrevistados señala que la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha generado mejoras significativas en la calidad de los servicios públicos. Esta conclusión se fundamenta en el marco teórico proporcionado por diversos expertos en administración pública y tecnología, quienes destacan los beneficios de la digitalización en la optimización de procesos, la eficiencia en la prestación de servicios y la mejora en la relación entre la administración y los ciudadanos. Asimismo, expresaron su opinión favorable respecto a la mejora en la calidad de los servicios públicos a raíz de la implementación de la Ley del Gobierno Digital. Los testimonios recopilados reflejan un consenso generalizado en torno a la optimización de los procesos administrativos, la eficiencia en la prestación de servicios y la modernización de la infraestructura tecnológica como factores clave para mejorar la calidad de los servicios públicos.

El otro 50% de los entrevistados (cinco en total) señalaron algunas limitaciones y desafíos en la implementación del Gobierno Digital. Entre estas limitaciones se destacan la brecha digital, la accesibilidad a Internet en algunas zonas y preocupaciones relacionadas con la seguridad de la información. Estas



observaciones indican la necesidad de abordar ciertos aspectos para garantizar una implementación equitativa y segura de las tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos.

**4.1.2 Resultado 2:** En relación al objetivo específico uno: “Analizar el Decreto Legislativo 1412 Ley de Gobierno Digital y su reglamento como régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en las entidades de la administración pública.”, se tiene los siguientes resultados:

Respecto de la pregunta ¿Considera que la ley de gobierno digital constituye un mecanismo para mejorar la calidad de los servicios en la mesa de partes del gobierno regional del callao? Explique usted

La totalidad de los entrevistados señala que la Ley de Gobierno Digital (LGD) se presenta como un mecanismo con gran potencial para mejorar la calidad de los servicios en el Gobierno Regional del Callao (Gore). Este aporte doctrinario o bibliográfico resalta la importancia de la digitalización de procesos, la creación de canales digitales, la transparencia y la interoperabilidad como aspectos impulsados por la LGD. Sin embargo, se enfatiza que la implementación efectiva de la LGD requiere el compromiso continuo de todo el Gore Callao, incluida la asignación de recursos adecuados, la capacitación del personal y la adopción de una estrategia integral que tenga en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Asimismo, señalan que la Ley de Gobierno Digital contribuye a mejorar la calidad de los servicios en la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao. Los entrevistados resaltaron cómo la implementación de la digitalización ha permitido



una atención más rápida y eficiente, facilitando a los administrados iniciar trámites desde sus hogares y recibir respuestas oportunas en casillas electrónicas. Además, destacaron cómo la digitalización ha reducido costos logísticos y ha mejorado la interoperabilidad entre instituciones estatales para atender expedientes de manera más ágil.

Finalmente destacan que la Ley de Gobierno Digital ha mejorado los servicios en la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao. Sus opiniones reflejaron cómo la digitalización ha agilizado el proceso de recepción de documentos, reduciendo costos logísticos y permitiendo a los ciudadanos tramitar pedidos de manera más rápida y sencilla. Asimismo, resaltaron la implementación de la mesa de partes interinstitucional, que facilita la derivación de documentos a otras entidades del Estado y la disponibilidad de información digital las 24 horas del día.

**4.1.3 Resultado 3:** En relación al objetivo específico dos: “Analizar el marco jurídico que regula las funciones y la prestación de servicios de la mesa de partes en el Gobierno Regional del Callao.”, se tiene los siguientes resultados:

Respecto de la pregunta ¿Considera idónea la regulación del marco legal de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao?

El 90% % de los entrevistados opinaron que la regulación del marco legal de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao es idónea. Argumentaron que esta regulación ha ayudado a agilizar los trámites y ha mejorado la eficiencia de la mesa de partes en términos de plazos y funciones.



El 10 % de los entrevistados expresaron su acuerdo con la regulación actual, destacando que esta normativa ha facilitado la ejecución de acciones y la derivación oportuna de solicitudes, así como la digitalización de documentos presentados, sin embargo, algunos señalaron la importancia de avanzar en conjunto con la infraestructura, tecnología y capacitación adecuada del personal para una implementación efectiva.

**4.1.4 Resultado 4:** En relación al objetivo específico tres: “Establecer un cuadro comparativo de la gestión de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao en relación con la dación de la Ley del Gobierno Digital.”, se tiene los siguientes

El 50% de los entrevistados opinaron que no existen obstáculos que generen una demora en la implementación total de la Ley de Gobierno Digital en el Gore. Esto indica una perspectiva optimista hacia la viabilidad y efectividad de la implementación digital en la entidad.

Sin embargo, el 50% de los entrevistados (5 entrevistados) expresaron diversas preocupaciones, como la falta de recursos financieros, la brecha digital y la burocracia interna, lo que podría afectar la implementación efectiva de la Ley de Gobierno Digital en el Gore. Estas opiniones resaltan la importancia de abordar los desafíos internos y externos para lograr una digitalización exitosa en la entidad.

Respecto de la pregunta ¿Qué opinión le merece el desempeño de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao con la nueva implementación del Gobierno Digital?



El 80 % de los entrevistados expresaron su opinión favorable hacia la mejora continua en los procedimientos administrativos, coordinación eficiente y la optimización del servicio de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao.

El 20% manifestó su satisfacción con el desempeño de la mesa de partes, destacando la optimización del servicio, la adaptabilidad del personal a la implementación del Gobierno Digital, y la agilización de los procesos internos mediante la mesa de partes virtual.

Respecto de la pregunta ¿Qué opinión le merece los servicios brindados por la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao y su relación con la Ley del Gobierno Digital desde el año 2019 a la actualidad?

El 100% de los entrevistados concuerdan que, aunque ha habido avances en la implementación del Gobierno Digital en la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao, persisten áreas de mejora, como la atención centrada en usuarios y la expansión de servicios. La capacitación continua del personal y la adaptación a normativas son reconocidas, pero se señalan desafíos en la implementación y la rotación de funcionarios.

**4.1.5 Resultado 5:** En relación al objetivo específico cuatro: “Analizar la figura del gobierno digital o la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en el derecho comparado.”, se tiene los siguientes resultados:

El 100% de los entrevistados sugiere mejoras. Entre las opiniones expresadas se destaca la necesidad de una mayor implementación del Gobierno Digital enfocada



en los usuarios/administrados, así como la mejora en la Carilla Electrónica y en el envío y recepción de documentos hacia otras entidades del Estado.

Se evidencia, entonces, que si bien se reconoce el avance y la adaptación a la normativa del Gobierno Digital, existen áreas de oportunidad identificadas por los entrevistados que podrían mejorar la eficacia y el alcance de los servicios de la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao en relación con la implementación de la Ley del Gobierno Digital desde 2019 hasta la actualidad.

## **4.2 Discusión de resultado**

### **4.2.1 Respecto al Resultado número uno**

Se ha podido demostrar que la mayoría de los entrevistados opinaron que se puede validar que hay una mayor sistematización de los procesos, Tanto de manera interna, como de manera externa para con los administrados, dado que se realizó la digitalización de todos los procedimientos, llevando a cabo con celeridad todas las atenciones, siendo importante la Revolución Ejecutiva para que se implemente la Resolución Regional N° 026-2021 de manera correcta. Asimismo, la Presidencia del Consejo de ministros es el ente rector que está impulsando el uso estratégico de tecnologías netamente digitales para la implementación del Gobierno Digital, no siendo la excepción el Gobierno Regional del Callao. Basado en las políticas establecidas en el año 2031, se aprobó el Plan de Gobierno Digital del Gobierno Regional para el período 2021-2023, el cual tiene por objeto conducir un desarrollo sostenible en el Gobierno Regional. Asimismo, señalaron que las razones principales de la lentitud en el proceso, supuestamente, provienen de problemas con la legislación de tenencia que regula y la resolución determinante. Por lo tanto, puede ser difícil entender por qué razón los procedimientos son tan variados.



Estas opiniones coinciden con lo señalado por Apesteagua (2018), quien manifiesta que la investigación desarrollada se enfoca en analizar qué vínculo surge o existe entre un Gobierno Electrónico y la Identidad Digital, ya que esta surge debido a la mejoría que se solicita para el gobierno electrónico y cumple con la implementación del uso del DNI electrónico para la optimización de su incremento. Señala que algunas entidades sobre todo las públicas emplean realizan sus procesos de manera individual es decir de una manera independiente, sin embargo, se necesita información que puede brindar otra entidad, esto trae como consecuencia que la persona que solicita algún documento físico o información de una entidad y esta no la contenga de forma completa deberá acercarse a otra entidad para poder gestionar el proceso solicitado.

#### **4.2.2 Respecto al Resultado número dos**

Se ha podido apreciar que la mayoría de los entrevistados señala que la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha generado mejoras significativas en la calidad de los servicios públicos. Esta conclusión se fundamenta en el marco teórico proporcionado por diversos expertos en administración pública y tecnología, quienes destacan los beneficios de la digitalización en la optimización de procesos, la eficiencia en la prestación de servicios y la mejora en la relación entre la administración y los ciudadanos. Asimismo, expresaron su opinión favorable respecto a la mejora en la calidad de los servicios públicos a raíz de la implementación de la Ley del Gobierno Digital. Los testimonios recopilados reflejan un consenso generalizado en torno a la optimización de los procesos administrativos, la eficiencia en la prestación de servicios y la modernización de la infraestructura tecnológica como factores clave para mejorar la calidad de los servicios públicos.



Lo expuestos por lo entrevistados coinciden con lo señalado por Fernández (2020), quien menciona que existen cambios constantes que se encuentran relacionados al Derecho, sin embargo, podemos notar que estos cambios no surgen desde ahora. Sobre todo, este se encuentra en transición gracias al TIC, ya que esta surgió para ser parte primordial del Derecho Privado debido a los procesos que se podían dar de forma factible como así mismo lo realizaban las persona jurídicas y naturales, pero al transcurrir el tiempo esto empezó a formar parte no solo de esta rama, sino consiguió ser parte del Derecho Público es decir también del Derecho Constitucional. Debido a que la digitalización sigue en aumento las entidades públicas llegaron a adaptarse a ellas aunque no lo hicieron de manera rápida, esta busca que la tecnología sea su aliada al agilizar los procesos que necesitan efectuar los ciudadanos pero solo su incorporación no fue crear páginas de cumplan con el servicio, también existieron cambios en la normas para que puedan ser incluidas los servicios digitales que se brindan hasta la actualidad, las diversas notificaciones que se otorgan para configurar el proceso, etc.

#### **4.2.3 Respecto al Resultado número tres**

Se advierte de que los entrevistados señalan que la Ley de Gobierno Digital (LGD) se presenta como un mecanismo con gran potencial para mejorar la calidad de los servicios en el Gobierno Regional del Callao (Gore). Este aporte doctrinario o bibliográfico resalta la importancia de la digitalización de procesos, la creación de canales digitales, la transparencia y la interoperabilidad como aspectos impulsados por la LGD. Sin embargo, se enfatiza que la implementación efectiva de la LGD requiere el compromiso continuo de todo el Gore Callao, incluida la asignación de



recursos adecuados, la capacitación del personal y la adopción de una estrategia integral que tenga en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Lo opinado por los entrevistados coincide con lo postulado por Infante (2019), quien señalan que existen rasgos característicos que son parte de nuestro Gobierno Digital el cual cumple con realizar un progreso de los procesos de información, los cuales tienen relación a la afiliación y perfección de las documentaciones o prestaciones por parte de la entidad. Es decir que para realizar mejoras a estas debe contar con TIC que apoye a una incorporación del potencial general junto con el crecimiento empresarial, con el fin de seguir construyendo una comunidad con mayor ecuanimidad, unión y libertad.

#### **4.2.4 Respecto al Resultado número cuatro**

Se ha podido apreciar que la mayoría de los entrevistados opinaron que la regulación del marco legal de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao es idónea. Argumentaron que esta regulación ha ayudado a agilizar los trámites y ha mejorado la eficiencia de la mesa de partes en términos de plazos y funciones. asimismo, expresaron su acuerdo con la regulación actual, destacando que esta normativa ha facilitado la ejecución de acciones y la derivación oportuna de solicitudes, así como la digitalización de documentos presentados, sin embargo, algunos señalaron la importancia de avanzar en conjunto con la infraestructura, tecnología y capacitación adecuada del personal para una implementación efectiva.

Lo señalado por los entrevistados coincide con lo postulado por Luna (2019), quien señala que el gobierno mexicano se encuentre interesado en seguir incorporando funciones electrónicas, debido a que esta ayuda al procesamiento de su entidad y se



solicita que esta deba contar con tres soportes entre ellos: composición, abreviación y ejecución.

#### **4.2.5 Respecto al Resultado número cinco**

Se advierte de las respuesta de los entrevistados que no existen obstáculos que generen una demora en la implementación total de la Ley de Gobierno Digital en el Gore. Esto indica una perspectiva optimista hacia la viabilidad y efectividad de la implementación digital en la entidad. Asimismo, expresaron diversas preocupaciones, como la falta de recursos financieros, la brecha digital y la burocracia interna, lo que podría afectar la implementación efectiva de la Ley de Gobierno Digital en el Gore. Estas opiniones resaltan la importancia de abordar los desafíos internos y externos para lograr una digitalización exitosa en la entidad.

Lo opinado guarda relación con lo precisado por Barrigas (2020), quien señala que las TICS causaron una gran revelación en el mundo, debido a las adaptaciones que se debieron hacer y como estas cada vez eran más utilizadas por los ciudadanos, por lo que los Estados se encargan de sacar ventaja a estas para crear la relación entre las entidades y los ciudadanos aunque esta no confirma que pueda cumplirse con el vínculo que se busca, en lo cual se determinará la cantidad de interacciones que se puedan dar con las municipalidades mediante las páginas webs que tienen y cuáles son las estrategias que se implementaron para su realización

#### **4.2.6 Respecto al Resultado número seis**

Se advierte de que los entrevistados expresaron su opinión favorable hacia la mejora continua en los procedimientos administrativos, coordinación eficiente y la optimización del servicio de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao.



Asimismo, manifestaron su satisfacción con el desempeño de la mesa de partes, destacando la optimización del servicio, la adaptabilidad del personal a la implementación del Gobierno Digital, y la agilización de los procesos internos mediante la mesa de partes virtual.

Los resultados armonizan con lo postulado por Lopez (2005) quien señala que se debe contar con todos los medios necesarios para mantener informada a la población no significa que todos acudirán a esta por lo que no se puede cumplir con el objetivo de convertir una población notificada y consciente, pero esta si podrá reconocer un poco más del desenvolvimiento de sus entidades nacionales o cómo puede tener mayor conocimiento de ámbito gubernamental. Esto determina que se puede contar con ideas igualitarias de lo que sucedería en su gobierno, ya que las informaciones brindadas son traslúcidas y certeras, lo cual sucedería siempre y cuando los ciudadanos se encargan de dar un poco de su tiempo para o que se encuentra prescrito dentro de su Gobierno Digital.

#### **4.2.7 Respecto al Resultado número siete**

Se advierte que la mayoría de los entrevistados concuerdan que, aunque ha habido avances en la implementación del Gobierno Digital en la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao, persisten áreas de mejora, como la atención centrada en usuarios y la expansión de servicios. La capacitación continua del personal y la adaptación a normativas son reconocidas, pero se señalan desafíos en la implementación y la rotación de funcionarios.

Los resultados guardan relación con lo postulado por Sandoval (2018) quien considera una innovación a las representaciones novedosas y que cuenten con un entendimiento sencillo, lo que nos permite entender que es un grupo de medios los



cuales son inacabables de la cual solo dependerá de acuerdo a los años que transcurran e invenciones que se originen en estas junto con la disminución de costos que tendrá.

#### **4.2.1 Respecto al Resultado número ocho**

Se nota que la mayoría de los entrevistados sugiere mejoras. Entre las opiniones expresadas se destaca la necesidad de una mayor implementación del Gobierno Digital enfocada en los usuarios/administrados, así como la mejora en la Carilla Electrónica y en el envío y recepción de documentos hacia otras entidades del Estado. Asimismo, se reconoce el avance y la adaptación a la normativa del Gobierno Digital, existen áreas de oportunidad identificadas por los entrevistados que podrían mejorar la eficacia y el alcance de los servicios de la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao en relación con la implementación de la Ley del Gobierno Digital desde 2019 hasta la actualidad.

Los resultados guardan relación con lo postulado pro Castells (2006) quien señala que existe continuamente un prototipo entre las digitalización y costos el cual cuenta con descubrimientos especializados, asociativos y administrativos vinculados, que contienen ganancias e innovaciones no solo en artículos y teorías los cuales son primordiales también en los gastos que disminuirían para el ciudadano debido a las actuales conformaciones, es importante saber que este beneficio debía ser incorporado tiempo atrás al originarse los Gobiernos Digitales pero estos se hicieron con conformaciones diferentes y adecuadas para la época.





## **Conclusión**

Primera: La implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, debido a que han logrado avances como la digitalización de procedimientos y la implementación de herramientas como el Expediente Electrónico y el Sistema. Asimismo concuerdan que la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios públicos, agilizando trámites, modernizando sistemas, y brindando acceso equitativo a la información. Sin embargo, reconocen desafíos como la brecha digital y la seguridad de la información que deben ser abordados para garantizar beneficios para todos los ciudadanos.

Segunda: El Decreto Legislativo 1412 Ley de Gobierno Digital y su reglamento como régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en las entidades de la administración pública constituye un mecanismo para mejorar la calidad de los servicios en la mesa de partes del gobierno regional del callao el cual tuvo respaldo empírico entre los entrevistados dado que ha permitido facilitar la digitalización de procesos, crear canales digitales y promover la transparencia e interoperabilidad. Sin embargo, resaltan que su efectividad requiere compromiso, recursos adecuados y capacitación del personal.

Tercera: La Ley N° 31170 es el marco legal que regula las funciones de la mesa de partes en el gobierno regional del callao el cual resulta idónea para agilizar trámites y mejorar la eficiencia administrativa, sin embargo, reconocen la necesidad de mejoras continuas, especialmente en la infraestructura, tecnología y capacitación del personal.



Cuarta: Haciendo un cuadro comparativo de la gestión de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao, se determina que existe una relación significativa entre las funciones de la mesa de partes del gobierno regional del callao y la ley de gobierno digital dado que ha permitido superar desafíos logísticos y burocráticos, la implementación del Gobierno Digital en el Gobierno Regional del Callao es viable y deseable. Destacan la importancia de la voluntad política, la inversión en infraestructura y la capacitación del personal como elementos clave para superar posibles obstáculos. Asimismo con la implementación del Gobierno Digital ha mejorado, destacando la eficacia en los trámites, la adaptabilidad del personal y la transparencia en la gestión documental. Aunque reconocen avances, aún se perciben desafíos para alcanzar plenamente los objetivos de la ley de gobierno digital

Quinta: La figura del gobierno digital o la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en el derecho comparado, se advierte que el Gobierno Digital se encuentra regulado de manera global en el derecho comparado. Se puede advertir que se encuentra regulado en países de américa latina y el mundo, destacándose países como Corea del Sur, en donde se señala la importancia de la adaptación legal y tecnológica constante.



## **Recomendaciones**

Primera: Incrementar el presupuesto para el gobierno Regional del Callao, y con ello mejorar la adquisición de programas informáticos que permitan elevar la calidad de atención a los usuarios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao,

Segunda: Mejorar la adquisición de compra de herramientas digitales a fin de mejorar la calidad de los servicios en la mesa de partes del gobierno regional del callao con la finalidad de facilitar la digitalización de procesos, crear canales digitales y promover la transparencia e interoperabilidad.

Tercera: Efectuar capacitaciones dirigidos a los funcionarios y servidores públicos del gobierno regional del callao para perfeccionar la atención y disponibilidad de las herramientas digitales, desarrollando actividades de mejora continuas, especialmente en la infraestructura, tecnología y capacitación del personal.



## Referencias

- Abarca Ayala, A. G. (2021). Gobierno digital y modernización de la gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021.
- Alvarado Cunya, J. A. (2023). Plan de Gobierno Digital para mejorar la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2022.
- Araujo, S., & Vargas, M. P. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, (22).
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131.
- Bravo, C. O. V. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777.
- Carrera, C. S. (2020). El notariado y las TIC: normativa, seguridad jurídica y desafíos./Notary public and ICT: regulation, legal certainty and challenges. *Revista de Derecho Notarial y Registral | Universidad Blas Pascal*, (5 (2018)), 12-21.
- Espinel, J. D. E., & Ferie, C. P. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 5(8), 42-65.



Espinoza, J. R. S. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 280-288.

Ferreres-Comella, V. (2020). Más allá del principio de proporcionalidad. *Revista Derecho del Estado*, (46), 161-188.

Gómez-Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista mediterránea de comunicación*, 12(1), 115-127.

Huertas Díaz, O. (2022). El principio de legalidad en Colombia, su monopolio y las posibilidades de flexibilización. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 14(1), 120-131.

Kancha, D., & Melodi, R. (2023). Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 2(2), 1-25.

Lavado, S. G. C. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma-Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344.

López, L. F. M., & Bardales, J. M. D. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 281-297.



Lozano, P. G. O. (2020). Problemas jurídico-prácticos derivados de la utilización de las TIC en materia laboral. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.

Mejía Márquez, L. A. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores*.

Mendoza Villalobos, I. N. (2023). *Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022*.

Moreno Hernández, E. C. (2021). Análisis de la implementación de la política de gobierno digital en el mads y su contribución a la transformación digital para el acceso a la información pública (2018–2020).

Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. M. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389.

Pau, A. (2020). El principio de igualdad y el principio de cuidado, con especial atención a la discapacidad/The principle of equality and the principle of care, with special attention to disability. *Revista de derecho civil*, 7(1), 3-29.

Peralta Manayay, A. D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales-2021*.

Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1), 1-7.



Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.

Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas.

Sánchez, J. O. (2023). Ventajas de los sistemas dinámicos de adquisición para garantizar el principio de continuidad en la prestación del servicio público. *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, (1), 19.

Tardivo, P. S. (2021). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas*, 10(19), 123-149.

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 60-91.

Utrilla Cerna, A. E. (2023). Gobierno digital y gestión administrativa de una empresa pública de agua potable y alcantarillado, 2023.

Valencia-Tello, D. C. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-30.



Valladolid, M. N., & Chávez, L. M. N. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox juris*, 38(2), 69-90.

Villar, A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Palabra clave*, 11(1), 145-145.

Villena, D. (2020). Redimensionamiento del derecho de acceso a la información pública en el Perú: nuevos contenidos a la luz de las TIC y el constitucionalismo digital.





**Anexos**

**LA LEY DEL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SEDE CENTRAL DEL  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2023**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>
-----------------	------------------	------------------	-------------------	----------------------



<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿De qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023?</p> <p><b>Primer Problema específico</b></p> <p>¿Cuál es el régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios</p>	<p><b><u>Objetivo general:</u></b></p> <p>Fundamentar de qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023.</p> <p><b>Primer objetivo específico.</b></p> <p>Analizar el Decreto Legislativo 1412 Ley de Gobierno Digital y su reglamento como</p>	<p><b><u>Hipótesis general:</u></b></p> <p>La implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios al utilizar las herramientas digitales en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023</p> <p><b>Primera hipótesis específica.</b></p> <p>La ley de gobierno digital constituye un mecanismo para mejorar la calidad de los servicios en la mesa de</p>	<p>Gobierno Digital</p>	<p>Gestión Externa</p> <p>Uso de herramientas digitales.</p> <p>-Transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>Gestión Interna</p> <p>Mejorar la calidad de la atención.</p> <p>-Productividad y velocidad en procesos o flujos manuales</p>
---	--	---	-------------------------	--



<p>digitales en las entidades de la administración pública en el Perú?</p> <p><b>Segundo problema específico</b></p> <p>¿Cuál es el marco legal que regula las funciones de la mesa de partes en el gobierno regional del callao?</p> <p><b>Tercer Problema específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las funciones</p>	<p>régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en las entidades de la administración pública.</p> <p><b>Segundo objetivo específico.</b></p> <p>Analizar el marco jurídico que regula las funciones y la prestación de servicios de la mesa de partes en el Gobierno Regional del Callao.</p>	<p>partes del gobierno regional del callao</p> <p><b>Segunda hipótesis específica.</b></p> <p>La LEY N° 31170 es el marco legal que regula las funciones de la mesa de partes en el gobierno regional del callao</p> <p><b>Tercera hipótesis específico</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las funciones de la mesa de partes del gobierno regional</p>	<p>Tecnología de la Información y Comunicación</p> <hr/> <p>Innovación</p>	<p>Procesamiento de la información</p> <p>Desarrollo de servicios.</p> <p>-Desarrollo de equipos</p> <hr/> <p>Nuevo sistema y soporte tecnológico e informático.</p> <p>-Procesos seguros y eficientes.</p>
---	---	---	--	---



<p>de la mesa de partes del gobierno regional del callao y la ley de gobierno digital?</p> <p><b>Cuarto Problema específico</b></p> <p>¿Como se encuentra regulado la figura del gobierno digital en el derecho comparado?</p>	<p><b>Tercer objetivo específico.</b></p> <p>Establecer un cuadro comparativo de la gestión de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao en relación con la dación de la Ley del Gobierno Digital.</p> <p><b>Cuarto objetivo específico</b></p> <p>Analizar la figura del gobierno digital o la digitalización de procesos y prestación de</p>	<p>del callao y la ley de gobierno digital</p> <p><b>Cuarta Hipótesis específica</b></p> <p>La figura de gobierno digital se encuentra regulado de manera global en el derecho comparado</p>		
--	---	--	--	--



	servicios digitales en el derecho comparado.			
--	---	--	--	--

## Entrevista “X”

### “LA LEY DEL GOBIERNO DIGITAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2023”

Nombre

Cargo:

#### **Objetivo general:**

Fundamentar de qué manera la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de los servicios en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, Periodo 2023.

1. ¿Como ha sido la implementación de la Ley del Gobierno Digital?
2. ¿Considera que la implementación de la Ley del Gobierno Digital ha mejorado la calidad de servicios? explique usted

#### **Primer objetivo específico. –**

Analizar el Decreto Legislativo 1412 Ley de Gobierno Digital y su reglamento como régimen jurídico aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en las entidades de la administración pública.

3. ¿considera que la ley de gobierno digital constituye un mecanismo para mejorar la calidad de los servicios en la mesa de partes del gobierno regional del callao? explique usted



### **Segundo objetivo específico.**

Analizar el marco jurídico que regula las funciones y la prestación de servicios de la mesa de partes en el Gobierno Regional del Callao.

4. ¿Considera idónea la regulación del marco legal de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao? explique usted

### **Tercer objetivo específico**

Establecer un cuadro comparativo de la gestión de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao en relación con la dación de la Ley del Gobierno Digital.

- 5 ¿Considera Ud. que existen barreras u obstáculos para una efectiva implementación de la Ley del Gobierno Digital en la Sede Central del Gobierno Regional del Callao? explique usted
- 6 ¿Qué opinión le merece el desempeño de las funciones de la mesa de partes del Gobierno Regional del Callao? explique usted
- 7 ¿Qué opinión le merece los servicios brindados por la Mesa de Partes del Gobierno Regional del Callao y su relación con la Ley del Gobierno Digital desde el año 2019 a la actualidad? explique usted

### **Cuarto objetivo específico**

Analizar la figura del gobierno digital o la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en el derecho comparado.

- 8 ¿Qué características destaca de la regulación de la figura del gobierno digital en el derecho comparado? explique usted.