



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad  
distrital de Lima este, 2022

**AUTOR:**

Lumba Murillo, Carlos Heberling (orcid.org/0000-0001-9931-4357)

**ASESORA:**

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi esposa y familia por su apoyo constante, pero especialmente a la detonante de mi felicidad. Te amo hija.

**Agradecimiento:**

A los participantes por ayudarme con sus conocimientos y experiencias.

## Índices de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Índices de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO:	5
III.- METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Categorías y Subcategorías y matriz de categorización	22
3.3.- Escenario de estudio	23
3.4.- Participantes	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6.- Procedimientos	28
3.7. Rigor científico	29
3.8. Método de análisis de información	30
3.9. Aspectos éticos	31
IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
V.- CONCLUSIONES:	49
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52

## Índice de tablas

Tabla 1 Encuesta sobre E-Gobierno, 2020	11
Tabla 2 Definiciones de algunas de las garantías que regula el debido procedimiento	18
Tabla 3 Matriz apriorística: Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022	23
Tabla 4 Características de los informantes claves	24
Tabla 5 Instrumento de Entrevista	27
Tabla 6 Validación de la entrevista: Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022	28

## Índice de figuras

Figura 1 Derechos o garantías que conforman el debido procedimiento	17
Figura 2 Opinión de gobierno digital según los datos proporcionados por los sujetos entrevistados	32
Figura 3 Información que se encuentra en el portal web de una municipalidad distrital de Lima este, según los datos proporcionados por los sujetos entrevistados.	38
Figura 4 Normas relacionadas al gobierno digital y su aplicación en los procedimientos sancionadores de los gobiernos locales	47

## Resumen

En las últimas décadas, la modernización de los gobiernos en todo el mundo ha traído consigo avances tecnológicos y herramientas digitales indispensables para la comunicación, entre los representantes de los gobiernos a cargo, para formular políticas públicas a la ciudadanía durante la pandemia de COVID-19. El presente estudio tiene como objetivo analizar la importancia del gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este.

La investigación es cualitativa, diseño fenomenológico, de nivel exploratorio, el método es inductivo. Se utilizó el paradigma interpretativo y se empleó la observación cualitativa como técnica, para lo cual se aplicó la entrevista semi-estructurada de manera presencial a cinco informantes claves, de los cuales se incluyen a funcionarios y servidores de un gobierno local de Lima este y a un representante de la agremiación de transportistas en vehículos menores de la misma jurisdicción. Se utilizó la triangulación para el análisis de los resultados.

Los resultados obtenidos permitieron inferir que las herramientas digitales, son importantes en los procesos administrativos en general y por ende en los procedimientos sancionadores que se realizan en una municipalidad distrital de Lima este y asimismo permite otorgar mayores respuestas a los pedidos eficiencia y eficacia de la gestión pública de parte de la ciudadanía.

**Palabras claves:** Gobierno digital, procedimiento sancionador, procesos

## **Abstract**

In recent decades, the modernization of governments around the world has brought with it technological advances and essential digital tools for communication, between the representatives of the governments in charge, to formulate public policies for citizens during the COVID-19 pandemic. . The objective of this study is to analyze the importance of digital government in the sanctioning procedure in a district municipality of East Lima.

The research is qualitative, phenomenological design, exploratory level, the method is inductive. The interpretive paradigm was used and qualitative observation was used as a technique, for which the semi-structured interview was applied in person to five key informants, including officials and servants of a local government in Lima East and a representative of the association of transporters in smaller vehicles of the same jurisdiction. Triangulation was used for the analysis of the results.

The results obtained allowed us to infer that digital tools are important in administrative processes in general and therefore in sanctioning procedures that are carried out in a district municipality of Lima East and also allow greater responses to requests for efficiency and effectiveness of management. public from the citizens.

Keywords: Digital government, sanctioning procedure, processes



## I.- INTRODUCCIÓN

El mundo desde el año 2020, vive una de las peores crisis sanitarias de la historia a consecuencia de la Covid-19 y se calcula que miles de empresas han cerrado sus negocios producto de la crisis económica que ello ha conllevado. Esta situación ha desnudado la realidad que afrontan todos los países en temas relacionados a la salud, el trabajo, la educación y el desarrollo tecnológico y se ha comprobado que respecto a ésta última el mundo vive una era de transformación digital y es sobre ello lo que la presente investigación desarrollará.

Eguino et al., (2018) en un estudio sobre la innovación digital en más de doscientos municipios que pertenecen a la Red Merco Ciudades, determinaron que los gobiernos locales han mejorado en materia gobierno digital y emplean dichas herramientas tecnológicas para renovar sus servicios y generar beneficios de eficiencia y establecer un nuevo ámbito de interacción entre la población y sus gobiernos.

En similar estudio la ONU (2020) señaló que Europa es el líder mundial en la implementación del gobierno digital, pues Dinamarca, Estonia, Finlandia, Suecia y Países Bajos, son los países que estuvieron en los primeros lugares en el ranking de la ONU en la encuesta sobre E-Gobierno que realiza cada dos años. Asimismo dicho organismo también señaló que el gobierno digital se ha incrementado como una herramienta indispensable de comunicación, entre los representantes de los gobiernos a cargo, para formular políticas públicas a la ciudadanía durante la pandemia de COVID-19. Bajo ese mismo enfoque de la importancia del gobierno digital en la pandemia de la Covid-19, la CEPAL en el año 2021, señaló que el gobierno digital y la interoperabilidad, son figuras fundamentales para el desarrollo de los países que buscan un mejor gobierno, para lo cual deberán tener presente los requerimientos de las entidades públicas para la asistencia de los servicios y a la ciudadanía en general, para lo cual propone una guía para que los países puedan alcanzar una eficiente gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental.

En Latinoamérica Torres-Porras & Duarte-Amaya (2018), señalaron que Chile, ha creado dispositivos legales para proveer que la ciudadanía pueda acceder a la información pública, como iniciativa de gobierno, de los cuales se basan en libre acceso a dicha información y uso de las tecnologías digitales para incrementar la participación ciudadana. Según la ONU (2020), Chile se encuentra ubicada en el puesto 34 (de 193) categorizada en un nivel alto. Asimismo Patrón & Díaz (2018), señalaron que en la legislación colombiana, todas las actuaciones judiciales que deban realizarse por escrito, podrán realizarse a través de herramientas digitales, siempre y cuando en su procedimiento se garantice un debido procedimiento de conformidad con la Ley. Según la ONU (2020), Colombia se encuentra ubicada en el puesto 67 (de 193) categorizada en un nivel alto.

El Perú desde el año 2002 mediante la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, inicio el proceso de reforma del Estado en todas sus dependencias, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado donde se practique la democracia, se ejerza la descentralización y que esté al servicio del ciudadano. Basado en ese enfoque de reforma y modernización del Estado, en el año 2013, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuya finalidad entre otras, es impulsar en todas las instancias del Estado una gestión pública por resultados, para lo cual también aprueba, como parte del eje de la gestión pública al Gobierno Electrónico. Según la ONU (2020), el Perú se encuentra ubicado en el puesto 71 de 193 en la encuesta sobre E-Gobierno realizada por dicho organismo internacional y se encuentra categorizada en un nivel alto.

El avance del gobierno digital en el Perú, es una política de gobierno que se encuentra en crecimiento, pero ésta se ha enmarcado originalmente a nivel central, dejando en segundo plano dicho avance a nivel local, sobre todo en las zonas más alejadas del país, no tomando en cuenta que los gobiernos locales tienen una relación directa con los ciudadanos y que son responsables de velar por los intereses, problemas y/o inquietudes que afectan la vida de las personas. Ello conforme lo refieren Catalá y Penalva (2020), quienes refirieron que las

investigaciones sobre incorporación electrónica en pequeños municipios son muy escasos.

Es por ello que para poder obtener la eficacia y eficiencia del gobierno, se debe realizar un análisis holístico que ponga a todos los ciudadanos y sus problemas como opción prioritaria, para de esta manera impulsar el avance de las nuevas tecnologías digitales.

La presente investigación aborda la importancia del gobierno digital, desde una óptica de los procedimientos sancionadores que se realizan en los gobiernos locales, pues se ha evidenciado que los nuevos avances digitales se centran en difundir información pública sobre planes de gobierno, presupuestos participativos, objetivos y metas institucionales, contrataciones públicas, etc; sin embargo, se carece de herramientas tecnológicas para proporcionar servicios públicos y procedimientos administrativos fáciles, ágiles, confiables, seguros y sobre todo inclusivos a los ciudadanos, es por ello que a través de la presente investigación se propone impulsar el desarrollo del gobierno digital en una municipalidad distrital de Lima este, guiado a reflejar un gobierno electrónico que produzca valor público y que afecte en mejorar la atención ciudadana.

Se planea el problema general: ¿Cómo se desarrolla el Gobierno Digital en el Procedimiento Sancionador, teniendo en consideración el avance tecnológico?, como objetivo general analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022 y como problemas específicos: 1) ¿Por qué es importante explorar la participación democrática en el gobierno digital?, 2) ¿Por qué es importante explorar la información de los procedimientos sancionadores en las plataformas digitales en una municipalidad distrital de Lima este, 2022?, 3) ¿Por qué es importante explorar los servicios digitales que cuenta una municipalidad distrital de Lima este, 2022?, y como objetivos específicos i) Analizar la prestación de servicio en el procedimiento sancionador, ii) Analizar la oferta de información en el procedimiento sancionador,

iii) Fortalecer la participación democrática en el procedimiento sancionador y iv) Analizar el debido procedimiento en el gobierno digital.

La justificación de la presente investigación tiene como propósito lo siguiente: Justificación teórica, a través del estudio y análisis de las reseñas recogidas por los expertos informantes, así como del estudio teórico y revisión de los artículos científicos, nos permitirá comprender la importancia del gobierno digital en los procedimientos administrativos sancionadores y como contribuye éste en la eficacia y eficiencia de la gestión pública. Justificación práctica, el estudio puede fortalecer e identificar problemas en la institución y transformar el gobierno digital a través de la iniciativa de políticas públicas en el ámbito de la pandemia de la Covid-19. Justificación metodológica, permitirá ser sustento para posteriores investigaciones y se pueda mejorar las normativas locales y/o fortalecer las políticas públicas de gobierno digital existentes a fin de que éstas sean perdurables en el tiempo y en beneficio de los ciudadanos de un distrito de Lima este.

## II. MARCO TEÓRICO:

Se realizó la revisión de investigaciones extranjeras como se indica:

Carrera et al., (2021) señalaron en su artículo científico que el objetivo del mismo fue determinar la eficiencia de los sitios web municipal en México, precisamente en el Estado de Veracruz, en relación a la pandemia de Covid-19. Para dicho estudio aplico encuestas tipo pregunta y análisis de datos de tipo descriptivo. Los resultados mostraron que existe una relación favorable respecto a la eficiencia por el uso de gobiernos digitales y que la perspectiva de la población se ve motivada por el uso de éstos.

Encarnación et al., (2021) en su artículo científico señalaron que el mismo tuvo como objetivo analizar los aspectos legales del gobierno digital en el ámbito geográfico del Ecuador a fin de determinar si éstos son viables en el acceso a la información ciudadana. Los resultados mostraron que la participación ciudadana pese a que cuenta con marco legal, estos son escasos para que los ciudadanos puedan participar activamente en las decisiones de gobierno y de fiscalización de las actuaciones de las autoridades públicas, debiendo ser las herramientas tecnológicas comprensibles y fáciles para la población.

González-Bustamante et al., (2020) realizaron el estudio sobre gobierno electrónico en 05 ciudades de Chile. El presente artículo científico radica en analizar la base de datos de diversos gobiernos locales que representan más del 70% de los habitantes. Para el presente estudio se aplicó el análisis descriptivo con información del Sistema de Información Territorial de Chile, en donde los resultados reflejan una realidad diversa a nivel sub nacional y con mayor desarrollo digital a nivel central, no obstante refiere que las herramientas tecnológicas son una posibilidad significativa para el desarrollo de los municipios y que a mayor capital que posea la entidad, más posibilidades tendrá de desarrollar iniciativas de gobierno digital.

Gil-García et al., (2018) realizaron un estudio sobre gobierno electrónico y las políticas públicas. El artículo científico menciona que las herramientas tecnológicas se han vuelto muy necesarias en el público y es difícil pensar en un servicio público que no involucre un gobierno digital, toda vez que éste es un aspecto fundamental de la innovación, eficiencia, eficacia y transparencia del valor público.

Cruz et al., (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar al gobierno digital y al gobierno abierto como herramienta para mejorar los municipios en México, para ello realizaron un análisis de los dos términos y por qué representa un beneficio en la nueva gestión pública, para ello señalaron que a medida de sus condiciones y capacidades, los gobiernos locales han incorporado equipos de gobierno digital con fines de mejorar la gestión pública, ya que aún se adolece del uso de la tecnología como un instrumento de progreso, gestión pública o acercamiento ciudadano.

Safarov (2021), en su artículo señaló que el objetivo de la investigación fue obtener un mayor entendimiento de la brecha digital. Su investigación fue cualitativa y utilizó la observación participante, entrevistas y diarios para obtener información sobre la adopción de servicios públicos digitales desde la perspectiva del usuario. Los hallazgos revelaron que los esfuerzos individuales y los atributos personales, como los hábitos, el sentido de confianza y los temores, juegan un papel fundamental en la configuración del compromiso digital. El contexto de la digitalización en curso en la esfera pública se analiza como un importante factor de empuje que influye en la adopción y el uso de los servicios digitales por parte de los participantes en la investigación.

Umbach & Tkalec (2022), en su artículo señalaron que el objeto de estudio se enfocó en los servicios públicos digitalizados, al discutir prácticas y desafíos en su provisión, uso y evaluación es decir la interacción del gobierno digital con los ciudadanos y los servicios públicos habilitados por las TIC. Los hallazgos sugirieron que los factores del desempeño del gobierno digital que potencialmente sirven como

criterios de evaluación siguen estando limitados a herramientas, instrumentos y contextos específicos a través de los cuales la gobernabilidad electrónica se pone en práctica.

Gavidia et al., (2021) señalaron respecto al procedimiento sancionador que el objetivo del artículo fue debatir la relación entre las herramientas digitales ante los procesos sancionadores, en los organismos de control fiscal en Colombia, se utilizó el diseño documental, el equipo de investigación señaló que se podría mejorar el proceso sancionador y de responsabilidad fiscal, resaltando que el uso de herramientas tecnológicas permite asegurar el derecho al debido proceso de los investigados.

Boutaud (2021) sobre procedimiento sancionador señaló que el artículo analiza la aplicación de la presunción de inocencia, en los procesos penales como en los procesos administrativos sancionadores, argumentando para ello la jurisprudencia de organismos internacionales y formula una propuesta sobre los parámetros que debería tener el contenido de los procedimientos administrativos sancionadores.

Se realizó la revisión de investigaciones nacional como se indica:

Laurente (2021) en su artículo tuvo como objetivo establecer un análisis de la normativa, así como la política de cambio digital en el Perú. El diseño metodológico fue cualitativo, para la recopilación de documentos se realizó una revisión de la legislación y se realizó un cuestionario para ser revisada por un experto en políticas tecnológicas. Los resultados arrojaron que las políticas públicas de transformación digital, se encuentra en proceso de elaboración y que aún persiste el pensamiento que el cambio hacia la tecnología proviene del ámbito del sector privado, por lo que este tema debe tratarse de manera conjunta con todos los sectores del Estado.

Flores (2020) realizó el estudio sobre representaciones sociales del gobierno digital, el artículo estudia el ámbito social de la Unidad de Gestión Educativa de Puno en relación al gobierno digital. La metodología utilizada fue cualitativa, de tipo descriptivo, para ello se realizó entrevistas a 20 directores de C.E de nivel secundario tanto en la geografía urbana como rural. Los resultados determinaron que el acceso a las herramientas tecnológicas está en proceso de implementación, sobre todo en los sectores rurales y asimismo las autoridades mostraron deseos de incursionar en las herramientas tecnológicas.

Cosquillo (2021) en su investigación señaló que el objetivo del estudio fue establecer como el gobierno digital mejora la relación entre los ciudadanos y la entidad. Para ello utilizó el método aplicativo tipo preguntas, con diseño analítico, descriptivo y correlacional. La población fue 150 personas. Los resultados muestran que 108 personas hacen uso de los servicios del Gobierno Digital, por tanto concluyó que el gobierno digital es un medio indispensable para la transformación estratégica de la entidad.

Franciskovic et al., (2020) realizó un estudio en el cual para el análisis de los datos utilizó la teoría fundamentada y se realizó entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que los gobiernos estudiados, utilizando las herramientas digitales, ofrece novedosos servicios mediante sus portales web.

Menacho et al., (2020) señalaron que el artículo tuvo como objetivo saber la opinión del ciudadano en relación al accionamiento de las herramientas digitales. El ámbito de aplicación de éste artículo fue realizado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las opiniones de un sector de ciudadanos que utilizan el portal web. El método de investigación fue cualitativo, diseño fenomenológico, para ello los autores emplearon una entrevista semiestructurada y la observación. Los resultados mostraron que los usuarios del servicio, advierten que no se encuentra implementado con las nuevas tendencias



tecnológicas y que el gobierno no le atribuye la importancia necesaria en la implementación de la relación gobierno - ciudadano.

Sparrow (2021) sobre la transformación digital tras un análisis post pandemia, señaló que la crisis generada por COVID-19, delata la necesidad de agilizar las políticas públicas, cuyos fines sean el cambio digital, ello con la finalidad de obtener servicios públicos y privados modernos y eficientes. Para dicho propósito analiza iniciativas legales sobre gobierno digital en el congreso y situaciones comparadas sobre política de gobierno que pueden ser reguladas en el Perú.

Obiol (2018) en su artículo sobre procedimiento sancionador tuvo como objetivo establecer un análisis desde el punto de vista crítico a la responsabilidad establecida en la legislación, para lo cual señaló que el proceso sancionador tiene como idea que el Estado ejerce una capacidad potestativa absoluta y que al ser aplicadas tal cual fue creada, producirá efectos a todos los ciudadanos, razón por la cual al momento de realizar iniciativas legislativas, éstas se realicen respetando los derechos humanos donde se ejerza la participación de la ciudadanía y respete la democracia.

Teniendo en consideración los estudios previos señalados anteriormente, se procederá a especificar la categoría de gobierno digital con sus respectivas subcategorías y la categoría de procedimiento sancionador con su respectiva subcategoría, ello conjuntamente con las teorías de estudio.

### Categoría Gobierno Digital

En las últimas décadas, diferentes análisis conceptuales se han realizado sobre el gobierno digital, siendo difícil disgregar sus definiciones, con ese propósito y con la finalidad de brindar conceptos homogéneos que permitan explicar las categorías de estudio y las teorías desarrolladas, se elegirán los conceptos más relevantes; en ese sentido luego de estudio de diversas fuentes, se puede decir que según Carrera, et al., (2021) el gobierno digital es el uso de las herramientas tecnológicas, para brindar a la sociedad la ocasión de interactuar y realizar

procedimientos, servicios y operaciones con el Estado mediante la aplicación de medios digitales, como el internet, teléfono, correo electrónico, entre otros, en esa misma línea de opinión Almarabeh & Nizar (2010) señaló que el gobierno digital constituye el uso de las tecnologías de comunicación e información, para brindar a la ciudadanía en general y empresas la ocasión de interrelacionarse y poder realizar negociaciones con el Gobierno mediante diversas herramientas tecnológicas; conforme a la definición de los autores antes mencionados, se puede inferir que mediante las herramientas digitales se puede realizar diversos servicios, en tal sentido y teniendo en consideración el tema de investigación, perfectamente se puede enlazar en dichos conceptos, a los procedimientos sancionadores que realizan los gobiernos locales.

(OCDE, 2016, como se citó por la CEPAL, 2021) señaló que como parte de las estrategias de modernización de los estados, el gobierno digital, es el uso de las tecnologías digitales con el fin de crear valor público. Asimismo Guédez (2019) señaló que gobierno digital es la vía para concretar mecanismos de relación entre el gobierno con la sociedad, empresas y organismos gubernamentales; sobre este aspecto, es decir, sobre mecanismos de relación la autora Contreras (2014) señaló que una de las dimensiones del gobierno digital es la participación democrática, la cual consiste en la elaboración de medios de comunicación entre los ciudadanos y el Estado, con el objeto de obtener un ámbito de opinión o intercambio de pensamientos que permitan producir nueva transformación en las decisiones públicas o en la elaboración de políticas públicas; sobre lo valioso que es la participación democrática de la ciudadanía a través de las herramientas tecnológicas, Ricciardi., et al., (2015) que refirió que el desarrollo logrado por las TIC ofrece una ocasión para resolver las carencias de participación y aumentar la capacidad de la democracia y velar por las demandas de la población y coadyuvar a reforzar una democracia legítima. Por último sobre considerar a las herramientas digitales como un mecanismo de interrelación entre el gobierno y los ciudadanos, Iovan & Daian (2013) conceptualizaron al gobierno electrónico como la capacidad de interactuar entre el gobierno central, congreso, gobiernos locales y la ciudadanía,

mediante la ejecución de la administración electrónica a fin de interactuar con la sociedad e implicarlos en los procesos de gobierno.

**Tabla 1**

*Encuesta sobre E-Gobierno, 2020*

N° en el Ranking	EGDI 2020 Muy Alto (Mayor a 0.75)
01	Dinamarca
02	República de Corea
03	Estonia
04	Finlandia
05	Australia
03	Suecia
07	Reino Unido de Gran Bretaña de Irlanda del Norte
08	Nueva Zelanda
09	Estado Unidos de América
10	Países Bajos

**Nota:** *Elaborado por el propio investigador tomando en cuenta la encuesta sobre E-Gobierno realizado por la ONU 2020.*

En la tabla 1, se puede conocer el avance tecnológico a nivel mundial, en la presente investigación se ha recurrido a la encuesta sobre E-Gobierno de las Naciones Unidas 2020, cuyo objetivo consiste evaluar de manera global el nivel desarrollo del E-Gobierno de todos los Estados miembros de la ONU. En dicha encuesta se ha podido determinar que el continente europeo es el líder a nivel de todo el mundo en la aplicación del gobierno digital, toda vez, cinco países de Europa estuvieron entre los 10 primeros del ranking (Dinamarca, Estonia, Finlandia, Suecia y Países Bajos). En términos generales sobre el gobierno digital Ayebeng, et al., (2016) señalaron que los beneficios que produce la implementación del gobierno digital, incluye la comodidad, la rentabilidad, el fácil acceso a datos, la mejora de la eficiencia interna, la mejora de la democracia local y la mejora de la información para el desarrollo de la economía local y mejores relaciones externas.

Dentro de las principales subcategorías recogidas de la autora Contreras (2014) tenemos: a) Prestación de servicios, b) Oferta de información, c) Participación Democrática.

a) Prestación de Servicio, el objetivo concreto será la satisfacción de los requerimientos del usuario, para lo cual deberá hacer uso de los portales institucionales, para que por intermedio de ellos las personas en general pueden tener acceso a información, requerir servicios, realizar procedimientos, impulsar trámites y pagos múltiples o manifestar insatisfacciones y recomendaciones sobre los servicios recibidos. Esta subcategoría también involucra a las instituciones privadas.

b) Oferta de información, puede enlazarse en el espacio de la prestación de servicios, pero de manera mucho más particular interviene en las portales web, en las que la información puede recibirse de manera más participativa, pero no se realizan procedimientos, pagos o trámites. La información que se recibe define la línea de la institución pública, se informa sobre procedimientos específicos, acceso a documentación como ordenanzas, reglamentos, planes, etc. Esta subcategoría se relaciona con la transparencia y rendición de cuentas.

c) Participación Democrática, esta subcategoría simboliza la inclusión de las TIC, en la construcción de medios de comunicación entre la ciudadanía y el estado a fin de obtener ámbito de opinión, intercambio de ideas, consulta, que generen nuevos cursos en las decisiones de políticas públicas.

Dentro de las principales teorías para la categoría de gobierno digital y las subcategorías de prestación de servicios, oferta de información y participación democrática, se ha considerado un abordaje holístico, para lo cual se ha tomado en cuenta las siguientes teorías, a) teoría de nueva gestión pública y b) teoría de la modernización del estado c) teoría de tecnología de la información y comunicaciones.

a) Teoría de la nueva gestión pública, de acuerdo con Torrens (2020), señaló que la nueva gestión pública son los diversos planes, procesos, instrumentos que agrupados pueden lograr renovar y diseñar políticas de gobierno de gran impacto en la sociedad; conforme a la presente definición y bajo esa misma lógica, es decir que la nueva gestión pública tiene como propósito renovar políticas de gobierno, Contreras (2014), señaló que la nueva gestión pública parte de la idea de reconocer que existe una institución con bases y facultades establecidas, el cambio para la nueva gestión pública puede trasladarse en métodos modernos para mejorar las funciones en el ámbito público y que su característica eficiente resalta en su valor en cuanto a los resultados y las modificaciones en la gestión generan una mejor eficiencia de los gobiernos, que deberá generarse en mejores y mayores provechos de los recursos, prestación de servicios y la evaluación correspondiente de parte de los ciudadanos.

Por otro lado Weissbluth & Larraín (2009) señaló que en las últimas décadas los gobiernos han presentado modificaciones en sus objetivos, toda vez que han pasado de una gestión pública burocrática a una gestión por resultados, para ello han tomado en cuenta entre otros aspectos la efectividad de los recursos públicos, la transparencia y que la sociedad en conjunto forme parte de las decisiones públicas y sea un analizador del desempeño del gobierno; teniendo en consideración lo señalado por el mencionado autor y como se recuerda, el Perú a través de la Ley N° 27658, inicio el proceso de reforma del Estado en todas sus dependencias, cuyo objetivo es una nueva gestión pública, ello basado en un enfoque por resultados y otorgándole a la sociedad en su conjunto el control ciudadano a través del derecho de participar en todo lo concerniente al control de la gestión del Estado, en tal sentido y bajo ese mismo enfoque Araya & Porrúa (2004) refirieron que a partir de la década del ochenta inicia una nueva era en la administración pública, toda vez que se incorporan nuevas definiciones desde el ámbito de las empresas, la cual se denomina nueva gestión pública y surge como una herramienta tecnológica gerencial y es Nueva Zelanda, donde se ha desarrollado de manera más radical. La nueva gestión pública, implica una

modificación tanto desde el ámbito político a lo gerencial y plantea la realización de servicios externos, disminución de costos, descentralización y pasar de los procesos a los resultados, lo que generaría medir los desempeños y brindar orientación a los sociedad.

Por ultimo García (2007) señaló que la nueva gestión pública busca obtener una administración eficaz y eficiente, es decir, que complazca los deseos de los ciudadanos con la menor inversión posible, apoyándose para ello de herramientas que permitan y procuren el crecimiento de servicios públicos eficientes, salvaguardado de acciones de control que permitan una adecuada transparencia de los planes, procesos, políticas y resultados y que éstas promuevan y faciliten la participación de los ciudadanos; conforme a lo señalado por el autor en mención y bajo la línea que la nueva gestión pública necesita de herramientas que permitan el crecimiento de los servicios públicos, el Perú a través del Decreto Legislativo N° 1412 del 2018, aprobó la Ley del Gobierno Digital, cuya finalidad es mejorar la prestación y acceso de servicios digitales y facilitar la transparencia para el ciudadano y posteriormente aprobó su reglamento mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM del 2021. Conforme a lo señalado por los autores mencionados y en opinión de Cohen (2016) la nueva gestión pública puede deparar una estrategia atrayente que proporciona la opción de modificar ciertas circunstancias del sistema sin pretender una revisión drástica del mismo.

b) Teoría de la Modernización del Estado, según el autor Arias (2019) señaló que desde la época de la globalización internacional en los años ochenta, se viene reformando las funciones y estructuras del Estado en la sociedad a través de políticas públicas, direccionando la atención hacia el histórico modelo Weberiano, que tuvo participación en los años 40. Ante este cambio estructural, el Estado Peruano en los últimos años, mediante la Ley N° 27658, comenzó el proceso de modificación en la administración pública; bajo esa misma lógica y teniendo en cuenta que parte de la modernización del estado comprende la utilización de herramientas tecnológicas o digitales, los cuales el Perú ya ha iniciado como se ha

mencionado anteriormente y bajo esa misma línea de pensamiento, el autor Orrego (2004), señaló que en los años noventa se desarrolló el consenso de Washington, donde se impulsó a los países en desarrollo a fomentar reformas estructurales, para el desarrollo e incremento económico y la equidad social. Hoy en día a ese cambio se le denomina reforma o modernización del Estado, los cuales pueden comprender reformas de participación en los servicios públicos, reformas de la justicia, marcos regulatorios, el mejoramiento de la gestión y por supuesto dentro de estas reformas está el cambio tecnológico y sobre todo el gobierno digital, el cual ha interrumpido con fuerza en el mundo entero.

Por otro lado Pasco (2015), señaló que los esmeros que se han dado para renovar la gestión pública en el Perú han sido diversos, sin embargo éstos no obligatoriamente contribuyen a una situación sostenible, es por ello que la modernización del Estado, se sentó en el empeño por reducir el gasto público y estabilizar la economía, es por ello que en el 2002 y teniendo en cuenta el enfoque de un gobierno descentralizado, en el año 2013, se aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública, que establece las disposiciones para regulación eficaz del Estado y que se encuentre al servicio de la ciudadanía

Es preciso mencionar que la teoría de la nueva gestión pública y la teoría de la modernización del Estado, se encuentran concatenadas con la presente investigación por cuanto el sistema peruano dentro de su estructura de gobierno tiene como principal objetivo ser un Estado donde prime la democracia, se practique la descentralización y se enfoque en el servicio ciudadano, en tal sentido todas las entidades del Estado se encuentran orientadas hacia una gestión que procure el bienestar de todos los ciudadanos y el crecimiento del país, es por ello que producto de ese cambio de gobierno y siendo fin primordial el desarrollo del país, se creó como política de cambio el gobierno electrónico cuyo lineamiento principal es permitir a los ciudadanos el acceso a la información del Estado y a los servicios públicos en línea.

c) Teoría de la Tecnología de la Información y Comunicaciones, según el autor Orrego (2004), refirió que ante la revolución en tecnologías de la información, el rol de los gobiernos no puede estar aislado, no sólo porqué el gobierno es un ente determinante en la vida económica, política y social de su comunidad, sino porqué el gobierno está en plena modernización hacia un cambio digital. Por ello ante las modificaciones tecnológicas que está atravesando el mundo entero, los gobiernos son actores, promotores y activistas de estas herramientas digitales; por otro lado la autora Reilly (2004), señaló que las tecnologías de la información y las comunicaciones, son ahora un tema de gobierno, un medio para la transformación, iniciativas de políticas públicas de reforma y modernización del Estado, un medio para comunicarse con otros actores sociales y un medio para posibilitar procesos, asimismo y por el lado de que las herramientas tecnológicas contribuyen también en los procesos administrativos, Binimelis (2017) señaló que el uso de las tecnologías se ha convertido en una inclinación gubernamental aunada con la mejora de procedimientos administrativos y nuevas modalidades de comunicación con la población. Por otro lado en el sentido de que las herramientas digitales contribuyen a la participación democrática, Da Silva et al., (2020) señalaron que las TIC pueden contribuir a la innovación y a la promoción de servicios públicos adecuados para todos la sociedad, teniendo en cuenta las dimensiones democráticas y sociales que impone el ordenamiento jurídico de un país.

#### Categoría Procedimiento Sancionador.

Para Morón (2019) señaló que la potestad sancionadora forma una facultad necesaria para corregir de la manera más diligente el cumplimiento del orden en el ámbito administrativo, ello en salvaguarda del beneficio público, pero adoptando lineamientos mínimos para que las autoridades que imponen las sanciones, no incurran en arbitrarias; bajo los parámetros de la definición dada por el mencionado autor, en los cuales se centra en que el procedimiento sancionador y por ende la facultad sancionadora, es una potestad del Estado, para corregir las inconductas de las personas en el ámbito administrativo, Obiol (2018) señaló que el procedimiento



sancionador tiene por finalidad, enmendar a las personas que contravienen los dispositivos legales en el ámbito administrativo del sector público y que tengan como consecuencia la imposición de una sanción al administrado. Por otro lado Guzmán (2016) afirmó que la administración pública, tiene la potestad de sancionar a los sujetos por la comisión de infracciones no permitidas e ilícitas dentro del ordenamiento legal, por tanto en el procedimiento administrativo general, se regulará en forma expresa las garantías y límites recogidos del derecho penal.

Subcategorías: Debido procedimiento, el autor ha elegido como única subcategoría al debido procedimiento, por cuanto el mismo desde el ámbito del derecho constitucional y derecho administrativo, comprende una serie de derechos-principios que tiene toda persona inmersa en un procedimiento administrativo. En ese sentido el Tribunal Constitucional y organismos internacionales, han ampliado las garantías de este derecho reconocido en la carta magna, realizando una interpretación axiológica de los derechos. (García, 2004, como se citó por el MINJUS, 2013). Conforme a ello este derecho reconoce (entre otras) las siguientes garantías:

### Figura 1

*Derechos o garantías que conforman el debido procedimiento*



**Nota:** Elaborada por el propio investigador, sobre la base del MINJUS, 2013.

La figura 1, desarrolla algunos de los derechos que reconoce el debido procedimiento, los mismos que constituyen la base fundamental para que la potestad sancionadora del Estado, se ejerza de manera legítima y sin arbitrariedades, precisando que la figura mencionada, solo abarca una parte de éstos derechos. En tal sentido la definición de las garantías mencionadas conforme a lo señalado por el MINJUS, 2013, consisten en:

**Tabla 2**

*Definiciones de algunas de las garantías que regula el debido procedimiento*

Derecho	Definición
Derecho a la notificación	Concede a las personas el derecho a ser informados del estado del procedimiento en el momento oportuno.
Derecho de acceso al expediente	Permite a las personas la oportunidad de estar informados sobre los trámites administrativos, a través de la lectura y acceso al expediente
Derecho a la defensa	Refiere que toda persona tiene derecho a fundamentar los argumentos que sustentan su defensa
Derecho a ofrecer pruebas	Faculta a las personas a presentar medios probatorios para alegar sus argumentos
Derecho a una decisión motivada	Se exige se manifieste motivos que sustentan su decisión, es decir que la autoridad señale en sus resoluciones las normas y los hechos que han determinado su decisión
Derecho a impugnar las decisiones	Los conflictos surgidos entre el administrado y la autoridad solo pueden ser resueltos de forma definitiva por una autoridad independiente e imparcial
Derecho al plazo razonable	Los procedimientos administrativos se realicen sin retrasos indebidos y dentro de los plazos estipulados en ley

**Nota:** Elaborada por el propio investigador, sobre la base del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2013.

Para el autor Morón (2019), el debido procedimiento es el conjunto de garantías fundamentales para que un proceso sea considerado justo y valido y que el mismo conlleva a otros derechos como por ejemplo, cuestionar las decisiones emitidas, entre otros; en esa misma línea de definición y considerando al debido procedimiento como un acto justo y valido, Cervantes (2018) señaló que el debido procedimiento, es el derecho a presentar pruebas, a ser escuchado, a refutar los

cargos imputados, así como en el trámite de un procedimiento administrativo, ha obtener una decisión administrativa fundamentada en derecho.

Por otro lado Cabrera et al., (2019) señaló, que el debido procedimiento radica en que las autoridades administrativas dentro de las facultades que le son otorgadas, deben operar en sintonía con la Constitución Política del Estado y la ley sobre la materia.

Dentro de las principales teorías para la categoría de procedimiento sancionador y su subcategoría debido procedimiento, se ha tomado en cuenta la a) teoría de las políticas públicas y b) teoría de la administración pública.

a) Teoría de las políticas públicas, para el autor Criado & Gil-García (2013), señaló que uno de los pensamientos que mayor se aplican en relación al gobierno digital, son las políticas públicas, ello por cuanto constituyen una fuerza de racionalización en las actividades de las entidades públicas y por cuanto la publicidad de los sistemas de información, permitiría estructurar reglas, procedimientos y modificar los problemas burocráticos, para de esta manera incrementar la eficiencia de los servicios públicos, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; teniendo en cuenta la definición señalada por el mencionado autor y considerando que las políticas públicas sirven entre otros aspectos para modificar los problemas burocráticos que existen en los gobiernos y de esta manera obtener mejor eficiencia del Estado, Levi et al., (2015) señaló que las políticas públicas son programas, actividades, planes y proyectos que un gobierno gestiona y diseña legalmente resguardado por un Estado y lo produce a través de la administración pública, con el objetivo de satisfacer las demandas de la sociedad.

Por otro lado, bajo el enfoque de que en las políticas públicas es necesaria la participación de la población, Gutiérrez, et al., (2017) señalaron que las políticas públicas tienen mucho que ver con los fines y funciones del gobierno ya que las

política pública desde un punto de vista del derecho está orientada a evaluar la relación entre el gobierno y la población, ello desde el precepto constitucional del cual deriva el Estado. En este caso, se exhorta para que así como el Estado cambia y se transforma, los derechos sean evaluados a fin de intermediar la interrelación con la ciudadanía a través de las políticas públicas. Asimismo refieren que en este tipo de políticas públicas, la ciudadanía pasa a formar parte de las políticas públicas, en una forma de gobierno de mayor liderazgo, para ello se necesita una reformulación de las instancias de participación, que mejoren no solo la intervención de los ciudadanos, sino que su participación sea comprobada con el inicio de políticas públicas ejecutadas por los ciudadanos.

Esta teoría se relaciona con el procedimiento sancionador por cuanto siendo las políticas públicas, las acciones y/o planes de gobierno que permitan brindar respuesta y de esta manera cubrir las necesidades de la ciudadanía y teniendo en cuenta que actualmente el Perú viene afrontando contagios por las nuevas variantes de la Covid-19, a través de éstas políticas, se podría impulsar en la municipalidad distrital de Lima este, iniciativas de gobierno y/o mejorar las normativas locales relacionadas al gobierno digital existente, regulando de manera especial los procedimientos administrativos electrónicos y por ende los procedimientos sancionadores, ello conforme se viene impulsando en las instituciones públicas, como consecuencia de la emisión del Decreto Legislativo N° 1412 y su reglamento.

b) Teoría de la administración pública, para el autor Rojas (2015), señaló que la administración pública es un mecanismo para lograr un desarrollo social y económico sostenible y asimismo un modo para alcanzar los progresos que se suscitan en el Estado y que éstas ayuden a los que más lo requieran. No obstante este propósito se verá frustrado sin la conformación de bases fuertes que permitan establecer cuándo estamos ante la administración pública. En ese contexto el Perú a través del Ministerio de Justicia, formó un grupo de trabajo para elaborar el proyecto relacionado a la Ley de Bases de la Administración Pública, el cual tenía

como objetivo establecer normas claras de la organización de las entidades de la administración pública.

Según la autora Ramírez (2009) señaló que en el siglo veinte existieron varios intentos de reestructurar la administración pública en Latinoamérica, ello a efectos de modificar ciertos parámetros en cuanto al funcionamiento y a la organización del Estado, con la finalidad de obtener una mejor eficacia y eficiencia en sus funciones. Estas reestructuraciones se realizan en el ámbito de aspectos nacionales diferentes entre cada uno, pero que comparten una particularidad común: La desigualdad, la polarización, la fragmentación y el sistema político (democrático o autoritario). Como ejemplos de modificaciones estructurales y de reforma de la administración pública se tiene a Kemmerer (1920 y 1930) en Perú, Colombia, Chile, Bolivia y Ecuador, asimismo en los años 1960 y 1970 las reformas provienen de la Agencia Internacional para el Desarrollo de Estados Unidos (USAID), de la ONU y de la CEPAL como un Estado planificador, eficiente y con planes de desarrollo.

Considerando las teorías que regulan la categoría de procedimiento sancionador, el Perú como política pública en el gobierno digital, aprobó la Ley N° 31170, que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, con el fin de impulsar la aplicación de las herramientas digitales.

### **III.- METODOLOGÍA**

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

El tipo de indagación es cualitativa y de nivel exploratorio la cual se utiliza según Vara (2015) cuando el problema ha sido poco estudiado o no ha sido ampliamente investigado y sirve para incrementar el conocimiento del problema para posteriores estudios y de diseño fenomenológico porque comprende los fenómenos, examinándolos desde el punto de vista de los participantes en su entorno natural y en relación con el contexto. Hernández y Mendoza (2018).

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

Categoría 1: Gobierno Digital. Subcategorías: Prestación de servicios, Oferta de información, Participación Democrática.

Categoría 2: Procedimiento Sancionador. Subcategoría: Debido Procedimiento.

**Tabla 3**

*Matriz apriorística: Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022*

Pregunta general	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Fuente documentaria
		Analizar la prestación de servicio en el procedimiento sancionador		Prestación de servicios	
Qué importancia tiene el gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022?	Analizar la importancia del Gobierno Digital en el Procedimiento Sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022	Analizar la oferta de información en el procedimiento sancionador	Gobierno Digital	Oferta de información	Contreras (2014) El cambio institucional y el gobierno electrónico
		Fortalecer la participación democrática en el Procedimiento Sancionador		Participación Democrática	
		Analizar el debido procedimiento en el Gobierno Digital	Procedimiento Sancionador	Debido Procedimiento	Morón (2019) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General

**Nota:** Elaborada por el propio investigador

### 3.3.- Escenario de estudio

Es la realidad propia porque se analizará la importancia del gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, así como se analizó su importancia y fortalecimiento mediante la revisión artículos científicos en revistas indexadas como Scopus, Scielo, etc. Según el autor Hernández & Mendoza (2018) para desarrollar una investigación de tipo cualitativa se debe observar la parte social, física y el humana.

La ubicación geográfica de la investigación se desarrollará en un distrito de Lima este, el escenario de estudio físico fue una Municipalidad, para ello se consideró a cinco personas que conozcan sobre el fenómeno a explorar, quienes accedieron voluntariamente, en ese sentido los actores en la investigación es un representante de las agremiaciones de transportistas en vehículos menores, funcionarios y servidores públicos de una entidad de Lima este, para lo cual se desarrolló la modalidad de entrevista.

### 3.4.- Participantes

Mendieta (2015) señaló que cuando se refiere a rigor en las investigaciones cualitativas, se requiere señalar al tipo de informante y refiere que existen 02 tipos de informantes: i) Informante clave: Persona que se expresa del fenómeno en relación a todo y tiene mucho conocimiento. b) Informante general: Que observa el fenómeno de un punto de vista parcial.

En esta investigación se ha optado por realizar entrevistas semi-estructuradas a Informantes claves, los cuales están relacionados con el tema de investigación, por su experiencia 04 pertenecen al sector público y ocupan cargos de dirección y 01 pertenece al sector privado, precisamente en el ámbito del servicio de transporte menor y ocupa cargo de representatividad en dicho sector. Estos son:

**Tabla 4**

*Características de los informantes claves*

Código	Género	Nivel	Cargo
F01	Masculino	Funcionario	Gerente de Informática
F02	Masculino	Funcionario	Sub Gerente de Transporte
F03	Femenino	Funcionaria	Sub Gerente de Sanciones
S04	Masculino	Servidor	Inspector Municipal
T05	Masculino	Transportista	Presidente agremiación de transportistas

**Nota:** Elaborada por el propio investigador



F01: Ingeniero de Sistemas, funcionario en una municipalidad distrital de Lima este, 04 años en el ejercicio de la función pública.

F02: Licenciado en Administración y magister en Educación, funcionario en una municipalidad distrital de Lima este, 12 años en el ejercicio de la función pública.

F03: Abogada, funcionaria en una municipalidad distrital de Lima este, 12 años en el ejercicio de la función pública.

S04: Servidor público en una municipalidad distrital de Lima este, realiza labores de inspector municipal de transporte, 08 años de experiencia como inspector municipal de transporte.

T05: Presidente de 01 agremiación de transportistas en vehículos menores en un distrito de Lima este, que agrupa a una cierta cantidad de empresas de transporte en vehículos menores. 14 años en el rubro de transporte.

Como criterios de inclusión se ha considerado, en relación al sector público personal de un gobierno local de Lima este, que sean funcionarios o servidores que tengan como función y/o competencia llevar a cabo procedimientos sancionadores y/o tecnológicos y asimismo que tengan conocimiento del estudio de investigación y en relación al sector privado e inmersa en la participación ciudadanía, se ha considerado a 01 representante de una agremiación de transportistas en vehículos menores de un distrito de Lima este, ello teniendo en cuenta que las competencias en materia sancionadora de las municipalidades distritales, entre otros aspectos, radica en la regulación, fiscalización y sanción a vehículos menores. Como criterios de exclusión se ha considerado en el sector público funcionarios y/o servidores que no tengan un contrato formal, que no guarde relación con el tema de investigación y que no tengan como competencia procedimientos sancionadores y en el sector privado que sean transportistas informales y que sean personas con minoría de edad.

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

La técnica que se utilizará será la observación cualitativa y como instrumento el análisis de documentos y la entrevista presencial semi-estructurada, para facilitar la descripción e interpretación. La observación cualitativa implica ahondar e indagar en aspectos sociales y sostener un papel activo y estar atento a los sucesos, eventos y detalles. (Hernández et al., 2014), en las entrevistas semi-estructuradas se apoyan en una guía de preguntas y el entrevistador tiene la licencia de incorporar preguntas adicionales que precisen conceptos o también para recibir información complementaria (Hernández et al., 2014).

Antes de iniciar las entrevistas, se procedió a presentarse ante los entrevistados e indicarles el objeto de la entrevista y asegurarles la confidencialidad de su participación, posterior a ello se brindó una lectura al documento de consentimiento informado, para su respectiva autorización y firma correspondiente.

**Tabla 5****Instrumento de Entrevista**

Subcategorías	Preguntas (Representante de Agrupación de Transportistas)	Preguntas (Funcionarios y/o servidores de una municipalidad distrital de Lima este)
	Dígame Usted, acerca de la agrupación que representa ¿Qué función cumple como representante?	
Prestación de Servicios	Coménteme Usted, como representante de diversas empresas de transporte en vehículos menores. ¿Cómo realiza trámites administrativos ante la Municipalidad?	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?
Oferta de Información	Dígame Ud, ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud, respecto a las funciones que realiza ¿Qué, información se encuentra en el portal web de la entidad?
Participación Democrática	Coménteme, ¿De qué manera su agrupación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?	Puede mencionarnos Ud, ¿De qué manera participan los ciudadanos, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?
Debido Procedimiento	Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	Dígame Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?
	Dígame Ud, ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?	Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?

**Nota:** Elaborada por el investigador.

**Tabla 6**

*Validación de la entrevista: Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022*

<i>Jueces expertos</i>		<i>Criterios de evaluación</i>			<i>Evaluación final</i>
<i>Grado</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Pertinencia</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Claridad</i>	
<i>Dra</i>	<i>Romero Vela</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Dra.</i>	<i>Silva Narvaste</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg.</i>	<i>Guevara</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>Aplicable</i>

**Nota:** Certificado de validez de contenido

### 3.6.- Procedimientos

Los procedimientos que se realizaron fueron, se partió de manera deductiva con la revisión de los artículos y revistas indexadas sobre las categorías y subcategorías, asimismo se coordinó de manera presencial y telefónica con los entrevistados para estipular la disponibilidad de tiempo, posterior a ello se realizó la entrevista para el recojo de datos a cinco informantes claves, para lo cual previamente se brindó una lectura al documento de consentimiento informado, para su respectivo consentimiento y suscripción de la misma, la entrevista se realizó de manera presencial, en relación a los funcionarios ediles en las instalaciones de una municipalidad de Lima este y en relación al representante de transportistas de vehículos menores, en un lugar concertado y finalmente se recogió la información a través de entrevistas semi-estructurada.

Luego de recogidos los datos a través de las entrevistas, se procedió a realiza la triangulación de datos, triangulación metodológica y triangulación de teórica. La triangulación conforme lo señala Cisterna (2005), es la acción de entrelazar dialécticamente toda la información relativa al objeto de estudio, emergida en una investigación a través de los instrumentos correspondientes y que constituye el

cuerpo de resultados de la investigación, en ese sentido la triangulación de toda la información es un procedimiento que se realiza, cuando se ha culminado con la recopilación del proceso de información. Por último se realizó la interpretación, explicación y discusión de los resultados a través de la triangulación de toda la información obtenida en las entrevistas y la observación, conllevando a la elaboración conclusiones y recomendaciones.

### 3.7. Rigor científico

El rigor científico se ha iniciado de las teorías realizadas en la presente investigación como son teoría de la nueva gestión pública, teoría de la modernización del estado, teoría de la tecnologías de la información y comunicaciones y asimismo revisando y analizando revistas y artículos científicos comprendido en marco teórico y enlazada con el problema de estudio, conforme señala Schettini y Cortazzo (2015).

Para obtener una adecuada investigación, es determinante comprender las teorías en que se basan las categorías y subcategorías formuladas, para ello se ha optado por la fiabilidad de la triangulación es decir utilizar diversos medios y fuentes para obtener los mismos datos, analizando la coherencia entre ellos. Vara (2015).

La presente investigación ha cumplido con la riguridad de la triangulación, el cual según Benavides & Gómez - Restrepo (2005), señalaron que la triangulación es el uso de varios métodos, es decir de datos, de teorías, de investigadores en el estudio de un fenómeno y constituye el objeto del examinador en la búsqueda de modelos de confluencia para corroborar una interpretación general del fenómeno que es el objetivo en la investigación. Asimismo este autor refiere que según Denzin (2005), describe varios tipos de triangulación, siendo estas: i) Triangulación metodológica: Consiste en explicar las distintas partes adicionales del fenómeno y analizar porque otros métodos arrojan otros resultados, ii) Triangulación de datos: Consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos, iii) Triangulación de investigadores: Consiste en la indagación del fenómeno por distintas personas, para ello y con el

objetivo de fortalecer los resultados suele emplearse a personas de distintas disciplinas y iv) Triangulación de teorías: Consiste en realizar distintas teorías para examinar un fenómeno, con el objetivo de generar una comprensión de cómo distintos supuestos afectan las interpretaciones de un mismo grupo de datos.

Por otro lado respecto a la validez, Sandín (2000) señaló que la validación es el proceso por el cual se elabora las afirmaciones y se analiza la credibilidad de las observaciones, interpretaciones y generalizaciones. En ese sentido respecto a la validez se ha optado por la validación de juicios de expertos, que conforme lo refieren (Escobar, 2008, como se citó en Dorantes et al., 2016), el juicio de expertos es la opinión informada de personas con experiencia que son reconocidas por otros como expertos calificados y en tal sentido pueden brindar juicios y valoraciones. En ese sentido la validación de los instrumentos de la entrevista semi-estructurada de la presente investigación, ha sido validada por las personas descritas en la tabla 6. Por otro lado el paradigma que se utilizó fue el interpretativo, ello por ser la presente investigación un estudio de diseño fenomenológico.

### 3.8. Método de análisis de información

La presente investigación es de método inductivo, el cual según Vara (2015), consiste en partir de observaciones particulares a reglas generales. Por otro lado para poder realizar el análisis de información, previamente se debe definir que es analizar, para ello, analizar significa hacer de la información un buen uso, para ello se deberá tener en cuenta 04 aspectos fundamentales: Validez interna y externa, que significa que se pueden contrastar con documentos oficiales o realizar pruebas de validez; representatividad consiste en mostrar con claridad los hallazgos de sectores pequeños de población; teorización que consiste en conceptualizar las teorías investigadas; y por último la fiabilidad, que consiste en emplear la técnica y la congruencia con la finalidad de que cuando se realice la misma investigación, se obtenga las conclusiones idénticas. Schettini & Cortazzo (2015)

En la presente investigación, se empleara como método de análisis a la triangulación, toda vez que tratándose de una investigación cualitativa, el análisis se concentra en las teorías, es decir revisar los datos obtenidos bajo distintas interpretaciones teóricas y asimismo analiza la información obtenida de diferentes fuentes, esto con la finalidad de explorar los datos, describir las experiencias de los participantes, descubrir los conceptos y vincular los resultados. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

### 3.9. Aspectos éticos

En relación al aspecto ético en la presente investigación, se respetó el derecho de autor de las revistas y artículos consultados, se aplicará la confidencialidad de los participantes en la presente investigación, así como la protección de sus datos personales, asimismo que todo lo redactado sigue estilo APA 7ma edición y por último para la elaboración del informe final se está siguiendo la guía de elaboración de la Universidad César Vallejo.

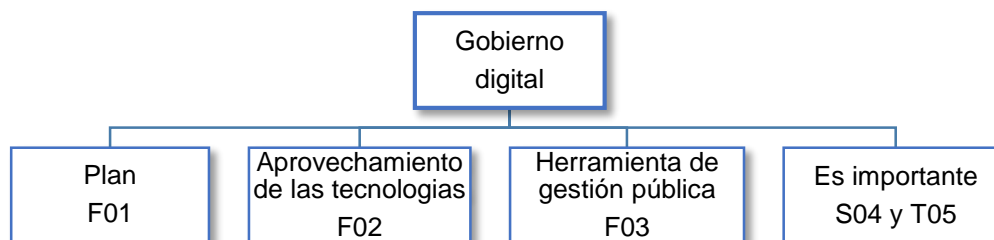
## IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es esta parte se presenta los principales resultados de la investigación sobre Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Así como el análisis de sus categorías: Gobierno digital y procedimiento sancionador y sus respectivas subcategorías: Prestación de servicios, oferta de información, participación democrática y debido procedimiento. Al realizar la triangulación de la información se ha tenido en cuenta las respuestas otorgadas en las entrevistas semi-estructurada de los 05 participantes del estudio descritos en la tabla 3.

Descripción del objetivo general: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Para la categoría gobierno digital, los informantes claves descritos en la tabla 4, conforme a la codificación señalada en dicha tabla, refirieron: El (F01) señaló que el gobierno digital es un plan y un modelo de trabajo y sirve para optimizar los servicios que se le brinda al ciudadano, por su parte el (F02), señaló que gobierno digital es el aprovechamiento de las tecnologías disponibles, el (F03) señaló que el gobierno digital es una herramienta de gestión pública a fin de facilitar los procedimientos en una institución pública, por último los (S04 y T05) señalaron que el gobierno digital es lo mejor para que las personas puedan realizar sus trabajos de manera más fluida.

### Figura 2

*Opinión de gobierno digital según los datos proporcionados por los sujetos entrevistados*



**Nota.** Elaborado por el propio investigador



En la figura 2, se observa los distintos puntos de vista de la definición del gobierno digital a partir de la información otorgada por los sujetos informantes, en ese sentido se puede inferir que las herramientas digitales a raíz de la apreciación de los sujetos (F01 y F03), forma parte del ordenamiento jurídico interno de una institución pública, por otro lado los sujetos informantes (F02, S01 y T01), ven al gobierno digital como una solución para que el Estado y los ciudadanos se interrelacionen e interactúen entre ellas.

Conforme a lo señalado se puede interpretar que el gobierno digital, constituye una herramienta imprescindible para que los gobiernos puedan cumplir sus metas y objetivos institucionales, ello por cuanto conforme lo refiere Binimelis (2017) es un instrumento de política pública ineludible. Asimismo contribuye en obtener una mejor eficiencia y eficacia del Estado, para lo cual para llegar a ello se deberá partir por modernizar y/o reestructurar los planes internos sobre gobierno digital e implementar y/o mejorar las políticas públicas sobre este tema en aras de un mejor gobierno, más aun teniendo en cuenta que en la actualidad vivimos una crisis sanitaria causada por la Covid-19, que conlleva a recurrir a las herramientas tecnológicas como medida de acercar el gobierno a la ciudadanía. En base a lo mencionado el presente análisis se sustenta en la teoría de la nueva gestión pública, ello por cuanto según Contreras (2014) el cambio para la nueva gestión pública puede trasladarse en métodos modernos; en ese sentido se puede determinar que para obtener el cambio a la modernidad se debe implementar de manera eficiente el gobierno electrónico, en esa misma línea, el análisis también se sustenta en la teoría de la tecnología, ello por cuanto conforme lo refirió Orrego (2004), ante la revolución de la tecnología los gobiernos deben aspirar a un cambio digital.

Para la categoría procedimiento sancionador, los sujetos informantes descritos en la tabla 4, refirieron: Los sujetos (F01, F02, F03, S04, T05) señalaron que los procedimientos administrativos sancionadores en relación al gobierno digital, se tiene que fortalecer con el objetivo de que los ciudadanos comprendan los derechos y deberes que deben cumplir a fin de no verse inmerso en un trámite

sancionador. Conforme a ello se puede inferir que siendo una de las facultades del Estado, es ejercer la facultad sancionadora a fin de corregir aquellas conductas que infrinjan el ordenamiento jurídico, también es una facultad del Estado ejercer una política de orientación, información y de cultura cívica a los pobladores a fin de que éstos puedan conocer las normas y políticas de una convivencia pacífica, esta categoría se sustenta en la teoría de la administración pública, por cuanto conforme lo refirió Rojas (2015), la administración pública tiene como mecanismo lograr un desarrollo social. Por otro lado la implementación de los procedimientos sancionadores en el gobierno digital también se sustenta en la teoría de las políticas públicas por cuanto conforme lo refirió Criado & Gil-García (2013) una de las ideas que se aplican en relación al gobierno digital, son las políticas públicas, por cuanto, permitiría estructurar reglas, procedimientos y modificar los problemas burocráticos.

Estos datos se relacionan con la investigación realizada por Laurente (2021) quien señalo que las políticas públicas de transformación digital en el Perú, se encuentra en proceso de elaboración y que aún persiste el pensamiento que el cambio hacia la tecnología proviene del ámbito del sector privado. En esa línea de investigación encontramos al estudio realizado por Encarnación et al., (2021) quienes señalaron que el gobierno digital en el Ecuador pese a que cuenta con marco legal, estos son escasos para que los ciudadanos puedan participar activamente en las decisiones de gobierno; por otro lado encontramos la importancia que ha generado el gobierno digital, para ello el estudio realizado por Carrera et al., (2021) quienes refirieron que existe una relación favorable respecto a la eficiencia por el uso de gobiernos digitales y que la perspectiva de la población se ve motivada por el uso de éstos.

Objetivo específico 1: Analizar la prestación de servicio en el procedimiento sancionador.

Al analizar la prestación de servicios en el recojo de las entrevistas los sujetos informantes señalaron: (F01) la información que se obtiene de las plataformas

institucionales son el portal de transparencia, el portal web, plataforma de mesa de partes virtual, plataformas de pagos en línea por el tema de tributos municipales, plataformas para el tema de seguridad ciudadana (moto segura), el (F02) señaló que los procedimientos que realiza son los establecidos en la Ordenanza que regula el procedimiento sancionador, como por ejemplo infraccionar a los vehículos menores, así como también autorizar a empresas de transporte, autorizar las unidades vehiculares a fin de que cumplan con las especificaciones técnicas y la documentación que se encuentra en la portal institucional, son las Ordenanzas, el TUPA, el ROF y todos los instrumentos de gestión, por su parte el (F03) señaló que los procedimientos que realiza de manera digital son la inscripción del registro de multas y el (F04) los servicios que realiza son los establecidos en la Ordenanza que regula el procedimiento sancionador que es fiscalizar a los vehículos menores y la información que se encuentra en la página web es las ordenanzas municipales, la plataforma moto-segura, por último (T05), señaló que los trámites o procedimientos que realiza ante la entidad, los formula siempre por escrito y ante mesa de partes.

De la información otorgada por los sujetos informantes señalados anteriormente, se puede inferir que los servicios que ofrece la entidad en relación al procedimiento sancionador, estos se encuentran contemplados en la Ordenanza que regula el procedimiento sancionador y el TUPA institucional, los cuales se encuentra en el portal institucional de la entidad, sin embargo al analizar dichos documentos se ha podido corroborar que si bien se encuentran regulados los derechos y deberes de todo ciudadano inmerso en un procedimiento sancionador y las condiciones y requisitos para las autorizaciones en vehículos menores, en el caso del procedimiento sancionador, éste no detalla de manera ágil, rápida y sencilla como debe proceder un ciudadano ante la imposición de una multa administrativa, es decir no existe un documento normativo interno o externo que apruebe por ejemplo, un manual de procedimiento – MAPRO, donde se regule los lineamientos de los procedimientos sancionadores o como también por ejemplo esquemas donde se desarrolle o describa las etapas del procedimiento sancionador, los plazos, las instancias etc, que coadyuve a una debida información

para las personas infraccionadas, en ese sentido se puede advertir que existe una limitante respecto a la prestación de servicio, para tal efecto y para contrastar dicha limitación, la autora Contreras (2014) señaló como uno de los límites de la implementación del gobierno digital son las disposiciones de índole legal. Asimismo se considera que la innovación de servicios públicos para todos los pobladores, teniendo en cuenta las dimensiones democráticas que impone el ordenamiento jurídico constitucional vigente. Da Silva, (2020)

En base a lo mencionado anteriormente el presente análisis se basa en la teoría de la modernización del Estado, ello por cuanto conforme lo refirió Arias (2019) la modernización comprende la utilización de herramientas tecnológicas; en tal sentido siendo prioridad del Estado satisfacer las necesidades de la población, se debe continuar fortaleciendo el gobierno digital en gobierno local de Lima este, en esa misma línea, el análisis también se sustenta en la teoría de la nueva gestión pública, por cuanto conforme lo señaló Torrens (2020) a través de esta nueva gestión se busca diseñar políticas de gobierno de gran impacto en la sociedad.

Por otro lado se ha podido interpretar de los resultados que el gobierno local de Lima este, ofrece la posibilidad de presentar documentos en línea por medio de la plataforma de mesa de partes virtual y realizar pagos en línea, sin embargo respecto a ésta última según el informante clave (F01) solo está permitido para el tema de tributos municipales, es decir no comprende la posibilidad de pagar por concepto de multas administrativas a través de dicha plataforma, asimismo en relación a la participación de la ciudadanía, éstos realizan sus trámites de forma presencial, acudiendo a la instancia municipal a fin de ejercer su derecho de petición y de esta manera gestionar sus pedidos, en este aspecto se puede interpretar que parte del sector ciudadano, aun cree en los trámites burocráticos, asumiendo las consecuencias que ello implica, como son pérdida de tiempo, hacer colas, asumir los riesgos de contagio de la Covid -19, entre otros aspectos, ello pese a que la entidad cuenta con una plataforma de mesa de partes virtual, que si bien permite presentar documentos en línea, ésta no se encuentra debidamente difundida en el

sector, conforme a ello dicho aspecto podría deberse a lo que señala Contreras (2014) como limitantes al desarrollo del gobierno electrónico, a la renuencia al cambio e incredulidad de los ciudadanos hacia los procesos digitales, en esa misma línea de investigación Ruiz et al., (2014) señalaron que cuando existe limitación en la presencia de los gobiernos locales, esta ausencia refleja en la idea de los ciudadanos, quienes piensan que el gobierno sigue siendo obsoleto, parsimonioso y burocrático y que no modificará o cambiará.

Estos datos se relacionan con la investigación realizada por Franciskovic et al., (2021) quien señaló que los gobiernos sub nacionales en Lima, ofrecen diversos servicios a través de sus páginas webs, sin embargo, estos son sub utilizados por la población. En esa misma línea de investigación González-Bustamante et al., (2020) señalaron que el gobierno electrónico en Chile, refleja una realidad diversa a nivel sub nacional y con mayor desarrollo digital a nivel central en Chile. Por otro lado encontramos la eficiencia que ha generado el gobierno digital, para ello el estudio realizado por Cosquillo (2021) el gobierno digital es un medio indispensable para la transformación estratégica de la entidad.

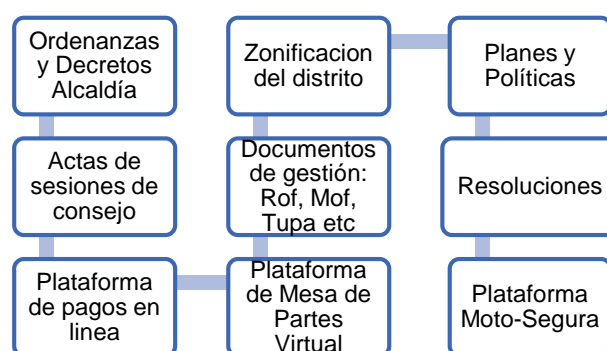
Descripción de resultados del objetivo específico 2: Analizar la oferta de información en el procedimiento sancionador.

Al analizar la oferta de información en el recibo de las entrevistas, los informantes descritos en la tabla 4, refirieron: El (F01) en el portal transparencia se encuentra las normas emitidas, las ordenanzas, resoluciones de gerencia municipal, decretos de alcaldía, resoluciones de alcaldía, las actas de sesión de concejo, documentación de planeación, organización, el TUPA, documentos de gestión, planes y políticas, ROF, MOF, plataforma de mesa de partes virtual, plataforma de pagos en línea por el tema de tributos municipales, plataformas para el tema de seguridad ciudadana (moto segura), el (F02) señaló los Decretos Supremos que tiene que ver con el tema de transporte, decretos de alcaldía, ROF, TUPA, las Zonificaciones del Distrito, Link de consultas de expedientes y todos los

instrumentos de gestión por su parte el (F03) señaló las autorizaciones de licencias de funcionamiento, certificado de defensa civil y la norma que regula el procedimiento sancionador, y el (S04), señaló que la norma del procedimiento sancionador, el plan regulador, la plataforma de moto-segura y por último el (T05) señaló que se informa de los tramites o procedimientos de la entidad a través reuniones con el funcionario correspondiente o en su defecto de las comunicaciones que éste realiza a través de cartas, oficios y/o resoluciones.

### Figura 3

Información que se encuentra en el portal web de una municipalidad distrital de Lima este, según los datos proporcionados por los sujetos entrevistados.



**Nota:** Elaborada por el propio investigador

En la figura 3, se observa la información que cuenta la entidad municipal a partir de la información otorgada por los sujetos informantes, en ese sentido se puede inferir que en la plataforma y/o portal web de una municipalidad de Lima este, se encuentra información relacionada con la normatividad propia de la entidad, planificación interna, estructura, procedimientos que realiza y las plataformas digitales para operacionalizar pagos en línea por tributos municipales, presentación de documentos en línea y una plataforma para la seguridad pública al tomar un servicio de transporte menor, conforme a ello se evidenció que el gobierno local de Lima este, cuenta con información que permite visualizar los planes de gobierno, el ordenamiento legal, la visión y misión que tiene respecto a la gestión municipal y

del distrito, sin embargo en relación a la difusión de los procedimientos sancionadores, únicamente se encuentra publicada la Ordenanza que regula dicho procedimiento, no existiendo otro documento o difusión que permita informar a los ciudadanos de manera sencilla, rápida y eficiente cuales serían las consecuencias de estar inmerso en un procedimiento sancionador o establecer qué tipo de sanción recibiría de no contar con los permisos o autorizaciones correspondientes de ser caso o en su defecto establecer que lineamientos, pasos, procesos, etapas que debe seguir una persona en caso de ser sancionado.

El análisis se sustenta en la teoría de la tecnología de la información y comunicaciones, el cual según Reilly (2004), señaló que son un tema de gobierno para la transformación de la reforma y modernización del Estado y un medio para comunicarse con otros actores sociales y un medio para posibilitar procesos. En esa misma línea y teoría Da Silva et al., (2020) señalaron que las TIC pueden contribuir a la innovación y a la promoción de servicios públicos adecuados para todos la sociedad, teniendo en cuenta las dimensiones democráticas y sociales que impone el ordenamiento jurídico de un país. Asimismo el análisis también se fundamenta en la teoría de la nueva gestión pública por cuanto conforme lo señaló Araya & Porrua (2004) la misma implica una modificación tanto desde el ámbito político a lo gerencial y plantea la realización de servicios externos, disminución de costos, descentralización y pasar de los procesos a los resultados.

De lo mencionado se puede evidenciar que si bien la entidad estudiada se encuentra en proceso de modernización hacia la nueva era digital, la misma debe ser mejorada e implementada con políticas de gobierno eficiente y transparente que posibiliten una mejor difusión de la información que ofrece, no solo de los aspectos internos, sino también de los aspectos externos que agilicen los trámites administrativos en general y por ende los procesos sancionadores, pues estar inmerso en un proceso sancionador, le genera a la parte sancionada deberes y derechos que deben ser respetados por las autoridades, por tanto si uno de los deberes fundamentales del Estado es promover el bienestar general de la sociedad,

resulta determinante que el mismo Estado difunda como opción prioritaria las conductas que debe seguir la sociedad por una convivencia pacífica, para de esta manera no verse inmersa en un proceso sancionador y asimismo no tener una sociedad mal informada y se pase de la idea de un gobierno burocrático a un gobierno netamente en busca de resultados y objetivos, en donde se priorice el interés ciudadano y asimismo se ejerza un gobierno donde exista la interoperabilidad, toda vez que según Hellberg & Grönlund (2013) la interoperabilidad en el sector público es un problema de gobernanza.

Por otro lado la plataforma de moto-segura que permite tener conocimiento de los vehículos menores que prestan servicio de transporte público debidamente registrados y autorizados por la autoridad competente, si bien dicha innovación tecnológica contribuye a disminuir los índices de delictividad que se generan en este medio de transporte y por ende cumple también con uno de los fines del Estado que es garantizar la seguridad ciudadana, para acceder a dicha información se debe descargar en un dispositivo tecnológico dicha herramienta digital, en tal sentido si bien la misma constituye un aporte tecnológico eficiente que permite a la ciudadanía en general trasladarse en este tipo de vehículos de manera segura, dicho aplicativo no se encuentra debidamente difundido en la sociedad, generando con ello un límite a la implementación eficiente del gobierno digital tal como lo señala la autora Contreras (2014) quien refiere que uno de los límites de la oferta de información, es el desconocimiento de la posibilidad de acceso en los portales web.

Estos datos se relacionan con la investigación realizada por Menacho et al., (2020) quienes señalaron que los usuarios del servicio que ofrece la entidad, no se encuentra implementado con las nuevas tendencias tecnológicas y que el gobierno no le atribuye la importancia necesaria en la implementación de la relación gobierno - ciudadano. Por otro lado encontramos la eficiencia que ha generado el gobierno digital en relación a los procedimientos sancionadores, para ello el estudio realizado por Gavidia et al., (2021) quienes señalaron que el uso de las herramientas digitales



en los procesos sancionadores permite asegurar el derecho al debido proceso de los investigados.

Descripción de resultados del objetivos específico 3: Fortalecer la participación democrática en el procedimiento sancionador.

Al analizar la participación democrática en el procedimiento sancionador, los informantes descritos en la tabla 3, refirieron: El (F01) las sanciones a los mototaxistas en el distrito través del gobierno digital se ha creado plataformas para poder mostrar esta información, obviamente protegiendo los datos personales tanto de la persona sancionada como también del vehículo, el (F02) señaló que la participación de la población en el tema de sanciones en materia de transporte, se realiza a través de la federaciones de mototaxis, las cuales están distribuidas en 04 zonas y actualmente están participando en la elaboración de un plan regulador a través de sus sugerencias y las mismas se realizan en un local de la institución con mayor espacio y los convocan vía carta, vía web o vía whatsapp, asimismo el (F03) refirió que trabajan con las juntas vecinales, asociaciones, clubes, etc a través de charlas a fin de que puedan tener conocimientos de las normas y asimismo imparten concientización, asesoramiento y capacitación de los procedimientos sancionadores y asimismo intervienen cuando existen quejas, reclamos de parte de los ciudadanos, por su parte el (S04) refirió que no hay una página para que ellos participen, sino a través de la presentación de documentos y por último (T05) en relación a la forma de como participa democráticamente en una municipalidad de Lima este, refirió que participa a través de sugerencias, recomendaciones y/o aportes y los realiza mediante escritos por mesa de partes o cuando los funcionarios lo citan a fin de escuchar sus propuestas, no obstante a ello al finalizar las reuniones, deben presentar dichas propuestas por escrito ante la unidad de trámite documentario. Asimismo los sujetos informantes (F01, F02, F03 y S04) refirieron tener una percepción favorable del gobierno digital, es decir que las herramientas digitales contribuirían enormemente en la eficiencia y eficacia de los planes de gobierno de la entidad local.

De la descripción realizada anteriormente y de la información otorgada por los informantes claves (F01, F02, F03, S04 y T05), se puede inferir que la entidad en relación a la participación democrática, desarrolla parte de sus actividades mediante la comunicación física con sus habitantes, ello a efectos de que a través de dicho contacto pueda conocer sus inquietudes, sus problemas y/o demandas, así como también puedan fomentar su derecho a la participación ciudadana a través de propuestas y/o reformas normativas; en ese sentido se puede interpretar que si bien el gobierno local de Lima este, practica la democracia de sus habitantes, ésta la realiza en sus ambientes institucionales o en un lugar concertado, para luego impulsar las políticas públicas que correspondan, conforme a ello, si bien la ciudadanía participa activamente en dichos eventos y las autoridades conocen personalmente los problemas que emergen en su jurisdicción, lo cual es muy importante y gratificante, resulta pertinente señalar también que uno fines de la política de gestión pública por resultados, es impulsar uno de los ejes centrales de dicho cambio que es el gobierno digital, toda vez que las persona pueden participar con los mismos derechos que le asiste a través de dichas herramientas digitales, esto por cuanto uno de los objetivos del Estado es acercar la ciudadanía al gobierno, lo cual lo puede realizar de manera satisfactoria por intermedio el gobierno digital, tal como lo refirió Ricciardi., et al (2015) que señaló que el desarrollo logrado por las TIC ofrece una ocasión para resolver las carencias de participación y aumentar la capacidad de la democracia y velar por las demandas de la población y coadyuvar a reforzar una democracia legítima. En similar opinión Przybilovicz et al., (2018), señalaron que las iniciativas a democratizar el acceso a la información deben seguir 03 disposiciones: participación ciudadana, integración y mejora de la gestión interna y por último también Kahn et al., (2018) señalaron que el impuso de nuevas tecnologías brinda fuertes herramientas a los países y la sociedad para modernizar la transparencia y eficacia de la inversión pública.

El análisis se sustenta en la teoría de la nueva gestión pública, el cual según García (2007) señaló que la nueva gestión pública busca obtener una administración eficaz y eficiente, apoyándose para ello de herramientas que

permitan entre otros una adecuada transparencia de los planes etc y que éstas promuevan y faciliten la participación de los ciudadanos. Asimismo el análisis también se fundamenta en la teoría de las políticas públicas, por cuanto conforme lo señaló Gutiérrez, et al., (2017) las políticas públicas desde un punto de vista del derecho está orientada a evaluar la relación entre el gobierno y la población, en este caso, se exhorta para que así como el Estado cambia y se transforma, los derechos sean evaluados a fin de intermediar la interrelación con la ciudadanía a través de las políticas públicas.

De lo mencionado se puede evidenciar que la potestad sancionadora que ejerce el gobierno local, si bien es sensibilizado, concientizado de parte de las autoridades del ente local hacia la ciudadanía, éste es realizado de manera física y a través de la palabra, a fin de que las personas conozcan las consecuencias que implica estar inmerso en dicho procedimiento, los derechos que le asiste, entre otros aspectos, el mismo no se ejerce de manera concurrente, es decir no se concientiza a la ciudadanía de manera uniforme y secuencial, sino que se ejerce a través de charlas inductivas, de lo cual posibilita la poca concurrencia al mismo, que los asistentes a dicho evento no realicen actividad que amerite una infracción por parte de la autoridad, no participen de manera activa o que no lo hagan por desconocimiento o por sentirse cohibidos, amilanados o influenciados por terceros a no emitir opinión alguna. En ese sentido una de las formas de promover la democracia digital, conforme lo señaló Ford (2019) es colocar la tecnología al servicio de la población, para que coadyuven a afianzar los niveles democráticos.

Estos datos se relacionan con la investigación realizada por Cruz et al. (2017) quienes señalaron que el gobierno digital y el gobierno abierto los gobiernos locales han incorporado equipos con fines de mejorar la gestión pública, ya que aún se adolece del uso de la tecnología como un instrumento de progreso, gestión pública o acercamiento ciudadano. En esa misma línea de investigación Umbach & Tkalec (2022) señalaron que los factores del desempeño del gobierno digital que sirven como criterios de evaluación siguen estando limitados a herramientas, instrumentos

y contextos específicos. Por otro lado encontramos la eficiencia que ha generado el gobierno digital en relación a la participación democrática Sparrow (2021) señaló que la crisis generada por COVID-19, delata la necesidad de agilizar las políticas públicas, cuyos fines sean el cambio digital, para dicho propósito analiza iniciativas legales sobre gobierno digital en el congreso y situaciones comparadas sobre política de gobierno que pueden ser reguladas en el Perú.

Descripción de resultados del objetivos específico 4: Analizar el debido procedimiento en el gobierno digital.

Los informantes descritos en la tabla 3, refirieron: El (F01) señaló que una de las formas de contribuir en ello es optimizar el tema de la publicación de información del portal web es decir compartir de manera más sencilla la información y migrar el portal web institucional, hacia la plataforma de gov.pe, el (F02) refirió que el debido procedimiento es tener derecho a la defensa, tener derecho a conocer las imputaciones que se le atribuyen, etc, asimismo mencionó que una de las formas de mejorar ello es implementar temas educativos relacionados al transporte, las sanciones y nuevos aplicativos tecnológicos que faciliten la labor de los trabajadores y de los ciudadanos, por su parte el (F03) señaló el debido procedimiento es cumplir el proceso que está establecido y aprobado en las normas y en cual le otorga al administrado la oportunidad para de interponer los recursos administrativo, derecho a la defensa, la oportunidad de la doble instancia. Respecto a que debe mejorarse, considera mejorar la información de un debido procedimiento sancionador, mejorar la parte de la sensibilización para evitar llegar al procedimiento y evitar que la administración se llene de trámites o de expedientes, es decir promover la debida información que es algo que va de la mano con el gobierno digital que es el gobierno abierto, toda vez que es importante que la información de la administración este difundida, publicitada, lo cual no existe, por otro lado el (S04), señaló que es un derecho que asiste a todas las personas, el cual se encuentra el derecho a la prueba, lo cual de implementarse digitalmente sería beneficioso a fin de evitar la pérdida de documentos, por otro lado señala que sería importante mejorar, por

último el (T05), señaló que por Ley tienen derecho a defenderse cuando hay una sanción, presentar apelaciones, que se resuelva en un tiempo determinado, que lo resuelva una autoridad competente y con justicia y se debería mejorar el debido procedimiento en el sentido de que los funcionarios sean neutrales porque a veces hay favoritismo.

De la descripción realizada anteriormente y de la información otorgada por los sujetos informantes (F01, F02, F03, S04 y T05), se puede inferir que el personal de la entidad y ciudadanos por parte de la comunidad civil, tienen conocimiento sobre las garantías que reúne el debido procedimiento, ello conforme se expuso en la figura 1 sobre derechos o garantías que conforman el debido procedimiento, no obstante a ello si bien el gobierno local de Lima este, realiza el procedimiento sancionador conforme a la potestad sancionadora que le confieren las normas vigentes y asimismo respeta el debido procedimiento, dichas garantías no son promovidas por el ente local, es decir que no se difunde en el gobierno local de Lima este, cuáles son los derechos que le corresponde a una persona sancionada, ni tampoco ha implementado la posibilidad de que las personas ejerzan su derecho de defensa ante una sanción, de manera digital, pues conforme lo he mencionado anteriormente, si bien cuenta con una mesa de partes virtual, éste no es promovido de manera eficiente y tampoco es muy empleado por la ciudadanía, ello por desconocerse dicha plataforma.

El examen se basa en la teoría de la administración pública, el cual según Rojas (2015), la administración pública es un mecanismo para lograr un desarrollo social y económico sostenible y asimismo un modo para alcanzar los progresos que se suscitan en el Estado y que éstas ayuden a los que más lo requieran. Asimismo el examen también se basa en la teoría de las políticas públicas, el cual según Levi et al., (2015) señaló que las políticas públicas son programas, actividades, planes y proyectos que un gobierno gestiona y diseña, con el objetivo de cubrir las necesidades de una sociedad.

En ese sentido se ha podido evidenciar que el gobierno local de Lima este, si bien cuenta con un ordenamiento legal que le faculta ejercer la potestad sancionadora dentro de su localidad a través de ordenanzas, dicho documento normativo si bien se encuentra publicado en el portal web de la entidad, no existe otro documento interno o externo donde se informe planes educativos o cívicos donde se informe a la ciudadanía las reglas para una convivencia pacífica, toda vez que conforme se ha advertido en la presente investigación, los ciudadanos no conocen a profundidad los preceptos contemplados en la norma, recurriendo muchas veces a un profesional en derecho a fin de que dilucide sus controversias, generando con ellos mayores costos.

Por otro lado se ha podido advertir que el gobierno local de Lima este, no promueve las notificaciones electrónicas, toda vez que conforme lo han señalado los sujetos informantes, las comunicaciones a los entes sociales se realiza principalmente a través de notificaciones personales en sus domicilios, generando con ellos que los riesgo de contagio por la Covid-19, se incrementen, toda vez que se posibilita el contacto entre personas. En ese sentido se debería fortalecer programas de capacitación sobre el uso de las herramientas digitales, toda vez que conforme lo refirieron Lee y Porumbescu (2019) la ciudadanía en los programas de gobierno sobre capacitación en TI, está asociada de manera favorable con el uso del gobierno digital y esta asociación se da con mayor fortaleza para los ciudadanos de la tercera edad o que sufren de alguna discapacidad.

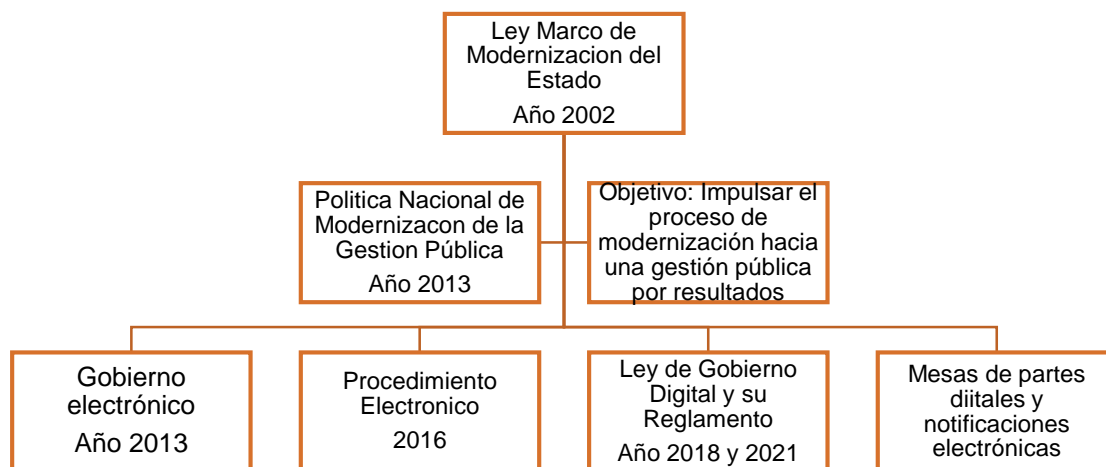
Estos datos se relacionan con la investigación realizada por Safarov (2021), quien señaló que los hábitos, el sentido de confianza y los temores, juegan un papel fundamental en la configuración del compromiso digital. En esa misma línea de investigación y más relacionada con el debido procedimiento Obiol (2018), señaló que el proceso sancionador tiene como idea que el Estado ejerce una capacidad potestativa absoluta. Por otro lado encontramos cómo debe implementarse un procedimiento sancionador, en ese sentido Boutaud (2021) refirió que el procedimiento sancionador y la presunción de inocencia (una garantía del debido

procedimiento) deben realizarse conforme a lo establecido en la jurisprudencia de los organismos internacionales.

De manera general y analizado los objetivos de la presente investigación, se ha podido inferir que desde el año 2002 a la fecha, el Perú en relación a la modernización y restructuración del Estado y la implementación del gobierno digital en los procedimientos administrativos, los cuales son aplicables a los gobiernos locales, ha emitido entre otras, las normas siguientes:

#### Figura 4

*Normas relacionadas al gobierno digital y su aplicación en los procedimientos sancionadores de los gobiernos locales*



**Nota:** Elaborado por el propio investigador

En la figura 4 se puede visualizar algunas de las normas emitidas por el Estado, que versan sobre el gobierno digital y su aplicación en los procedimientos administrativos que se realizan en los gobiernos locales, ello con el objetivo de impulsar la reforma hacia una gestión pública por resultados, que logre el bienestar de los ciudadanos y el progreso del país, en ese sentido se pudo determinar que si bien el gobierno ha impulsado normas que inspiran la aplicación del gobierno digital en los trámites administrativos en general y de esta manera los ciudadanos puedan

realizar sus trámites, sin acudir a las instalaciones públicas, dichas entidades como son los gobiernos locales, vienen implementado y/o regulando de manera lenta los procedimientos electrónicos dentro de su jurisdicción, generando con ello un retraso en la eficiencia y eficacia de la administración pública, pues como recordamos uno de los fines del Estado es satisfacer los interés de la sociedad, la cual demanda nuevas formas de gobierno, en ese sentido la incorporación de las herramientas digitales en el ámbito público puede reflejarse en un cambio de percepción de las personas que idealizan al Estado como un burocrático y asimismo la implementación del gobierno digital puede generar un cambio de idea de gestión y construir un Estado eficiente, ello conforme lo refirieron Lindgren y Van Veenstra (2018), el gobierno digital es considerado un facilitador o impulsor de la transformación de la administración pública, con la finalidad de crear valor público, asimismo en similar opinión Mahmud, et al., (2018) señalaron que existe una anuencia en la literatura sobre la transformación que ha generado el gobierno digital y que ésta puede mejorar la confianza de la ciudadanía y la confianza en el Estado.



## **V.- CONCLUSIONES:**

Luego de haber aplicado el proceso de triangulación de los datos obtenidos producto de los sujetos informantes, se ha podido llegar a las conclusiones siguientes:

Primero: La Covid-19 ha generado crisis sanitarias en todo el mundo, esta situación ha desnudado los problemas que abordan todos los países en temas relacionados a la salud, el trabajo, la educación y el desarrollo tecnológico y se ha comprobado que respecto a ésta última el mundo vive una era de transformación digital.

Segundo: El Perú desde el año 2002, impulso el proceso de reforma del Estado en todas sus dependencias, ello con el objetivo de reestructurar la gestión pública y construir un gobierno donde prime la democracia, sea descentralizado y que este puesta al servicio del ciudadano, bajo esa misma línea en el año 2013, se aprueban políticas gestión pública, con el objetivo de promover en las instancias del gobierno, la puesta en marcha de la reestructuración hacia una gestión pública por resultados, aprobando como del eje fundamental el gobierno electrónico.

Tercero: Sobre la prestación de servicio en el procedimiento sancionador, el gobierno local de Lima este, no cuenta con un documento normativo interno o externo que regule de manera sencilla, los lineamientos, etapas, plazos, instancias de los procedimientos sancionadores que coadyuve a una debida información para las personas sancionadas, asimismo, pese a que la entidad cuenta con una plataforma de mesa de partes virtual, ésta no se encuentra debidamente difundida en el sector.

Cuarto: Sobre la oferta de información en el procedimiento sancionador, se ha podido corroborar que la información que cuenta la entidad municipal, se encuentra relacionada con la normatividad propia de la entidad, planificación interna, estructura, procedimientos que realiza, la plataforma digital para operacionalizar

pagos en línea por tributos municipales, presentación de documentos en línea, sin embargo carece de información en relación a los procedimientos sancionadores.

Quinto: Sobre la participación democrática en el procedimiento sancionador, se ha podido evidenciar que la entidad desarrolla parte de sus actividades mediante la comunicación física con sus habitantes, ello a efectos de que a través de dicho contacto pueda conocer sus demandas, así como también puedan fomentar su derecho a la participación ciudadana a través de propuestas normativas, para que a partir de ello pueda impulsar las políticas públicas correspondientes. Asimismo se ha advertido que luego del contacto entre el gobierno y los ciudadanos, éstos presentan sus propuestas por escrito ante la unidad de mesa de partes.

Sexto: En relación al debido procedimiento en el gobierno digital, se ha constatado que los funcionarios, servidores de la entidad y ciudadanos, tienen conocimiento sobre las garantías que reúne el debido procedimiento, sin embargo el gobierno local, no promueve o difunde políticas concretas donde se concientice a los ciudadanos el respeto por la normalidad local y asimismo promueva las notificaciones electrónicas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero: La municipalidad distrital de Lima este, deberá fomentar, difundir, implementar, promover y/o mejorar, los servicios y/o procedimientos electrónicos que realiza en el marco de sus competencias de manera general, a fin de que el ciudadano pueda ejercer su derecho de petición conforme lo regulan la norma constitucional y administrativa, de manera electrónica y de esta manera también contribuir a la reducción de contagios que ha causado la pandemia de la Covid-19.

Segundo: Se deberá mejorar o implementar la plataforma de información y de acceso a los ciudadanos, teniendo en cuenta que dicha plataforma es una de las primordiales herramientas tecnológicas empleadas por organismos locales, esto por cuanto se ha convertido con el avance de la tecnología en instrumentos a través de los cuales el Estado ofrece servicios e información a la ciudadanía, para optimizar la gestión y favorecer el interés ciudadano.

Tercero: Se debe implementar, mejorar, fortalecer y fomentar una democracia digital, es decir que permita a través de las herramientas tecnológicas la participación activa de sus pobladores, para que en base a ello impulse las políticas públicas correspondientes.

Cuarto: Se debe promover medidas o políticas públicas adecuadas, que permitan mantener la convivencia pacífica de los ciudadanos de su jurisdicción y puedan conocer las consecuencias de estar inmerso en un proceso sancionador y saber los derechos que le asiste en caso de afrontar uno.

Quinto: Asimismo se debe implementar el gobierno digital en el tema de los procedimientos sancionadores, toda vez que las herramientas digitales con las que cuenta no son de conocimiento público y asimismo promover las notificaciones electrónicas.

## REFERENCIAS

- Almarabeh, T., & Abuali, A. (2010). A general framework for E-government: Definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42.
- Araya, E., & Cerpa, A. (2008). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. *Revista de Estudios Politécnicos*, 7(11), 1–29.
- Araya, R., & Porrúa, M. (2004). Gobierno Electrónico en América Latina. América Latina Puntogob. Casos y Tendencia en Gobierno Electrónico. <https://ISBN956-8358-00-5>.
- Arias, L. (2019). La nueva gerencia pública en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 101–106. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i43.16960>
- Ayebeng, E. Yeboah-Boateng, E. y Ebenezer, T. (2016). Benefits of egovernance implementation in physical infrastructure development at the local government level. *Electronic Government, An International Journal*, Vol. 12, No. 4. <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/11452/1/botchway2016.pdf>
- Benavides, O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (1), 118-124. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es).
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work. *Revista Katálisis*, 20(3), 448–457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>.
- Cabrera, M, Quintanilla, R., & Aliaga, F. (2019). Comentarios al texto único ordenado de la ley del procedimiento administrativo general (Primera Edición). Lima, Perú: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.

- Català, Ll., y Penalva, C. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. *AGER: Journal of Depopulation and Rural Development Studies*, (29), 39-77. <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Carrera, O., Villafuerte, L., Romero, D., & Reyes, S. (2021). E-Gobierno local en México en tiempos de Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 678–695. <https://doi.org/10.52080/rvgv26n94.13>
- Carrera, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133–146. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82096>
- Cervantes, A. (2018). *Manual de derecho administrativo (Octava Edición)*. Lima, Perú: Editorial Rodhas SAC.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14 (1),61-71. ISSN: 0717-196X.
- Cohen, N. (2016) Forgoing new public management and adopting post-new public management principles: The on-going civil service reform in Israel. *Public Administration Development.*, 36, 20-34. <https://doi.org/10.1002/pad.1751>
- Contreras, L. (2014). El cambio institucional y el gobierno electrónico. *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. In *Universidad Autónoma del Estado de México (Issue Mm)*. 57-86.
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215, 2020–2032.

- Criado, I., & Gil-García, R. (2013). Electronic government, management and public policies: Current status and future trends in Latin America. *Management and Public Policy*, 22 (518), 3–48. ISSN: 1405-1079.
- Cruz, C., & Zamudio, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 21, 55–77. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Da Silva, J., Bossoni, L., y Pereira, T. (2020). Digital Government in the Implementation of Public Services for the Realization of Social Rights in Brazil. *Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos*, 84, 209-242, <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>
- Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico, Guía sobre la aplicación del Principio - Derecho del Debido Proceso en los procedimientos administrativos, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, 2013
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 112. <https://publications.iadb.org/handle/11319/9224>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana De Derecho Administrativo*, 8(1), 77-98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Flores, Y. (2022). Representaciones Sociales del Gobierno Electrónico. *Revista De Investigaciones de la escuela de posgrado de la una puno*, 9(3), 168 - 180. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital hacia una ciudadanía interconectada*: Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Konrad-Adenauer-Stiftung y Democracia & Desarrollo Internacional.

- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments. *Revista Republicana*, 2020(29), 21–46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública : evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37–64. <https://ISSN 0210-5977, N° 47, 2007>
- Gil-Garcia, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Compendium*, 22(42). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>
- Gutiérrez, J, Restrepo, R., & Zapata, J. (2017). Formulación, implementación y evaluación de políticas públicas desde los enfoques, fines y funciones del Estado. *CES Derecho*, 8(2), 333–351. <https://doi.org/10.21615/cesder.8.2.7>
- Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General (2a Edición)*. Lima: Instituto Pacífico.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hellberg, A. & Grönlund, A. (2013). Conflicts in implementing interoperability: Reoperationalizing basic values. *Government Information Quarterly* 154–162. doi: 10.1016/j.giq.2012.10.006
- Iovan, S., & Daian, G. (2013). Impact of Cloud Computing on Electronic Government. *26(1)*, 71–77. <https://doi.org/10.4314/jcsia.v26i1.13>

- Kahn, T., Baron, A., & Vieyra, J. (2018). Digital technologies for transparency in public investment. *New Tools to Empower Citizens and Governments*. Inter-American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0001418>
- Laurente, I. (2021). *Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano*. 2, 1–25. <https://doi.org/10.53857/CNSW1721>
- Lee, J. & Porumbescu, G. (2019). *Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs*. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69–76. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.007>
- Levi, M., Weber, M., Skocpol, T., Evans, P., Oszlak, O., Peters, B., Przeworski, A., Moe, T., Grindle, M., Pressman, J., Wildavsky, A., Martínez, R., Feldman, M., & Khademian, A. (2015). El valor estratégico de la gestión pública. Trece textos para comprenderla. In *Estado, Gestión Pública y Desarrollo en América Latina*. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/795/Libro\\_2\\_CAF\\_2015\\_Version\\_digital %28Protect%29.pdf?sequence=6](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/795/Libro_2_CAF_2015_Version_digital_%28Protect%29.pdf?sequence=6)
- Lindgren, I. & Van Veenstra, A. (2018). Digital government transformation: a case illustrating public e-service development as part of public sector transformation. *Digital Library*. (38). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3209281.3209302>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). *The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain*. *Information Technology for Development*, 25(2), 275–303. <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1451980>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F., & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones* Vol: 7 num Especial: 111-123. <https://ISSN 0719-4706>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y fotografía en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17 (30), 1148-1150. SSN: 0124-8146.



- Morón, J. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. LIMA. Gaceta Jurídica.
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. *Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80)*, Santiago, Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL).
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. In *Ediciones UTMACH* (Vol. 1). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Obiol, E. (2018). La responsabilidad subjetiva u objetiva en el procedimiento administrativo sancionador en la legislación peruana. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 48 (129), 491-506. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v48n129.a08>
- Organización de las Naciones Unidas, O. (2020). *Survey on E-Government, 2020, Digital Government in the decade of action for sustainable development Includes annex with response to COVID-19. In Economic and Social Affairs.* [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020 UN E-Government Survey \(Spanish Edition\)](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition))
- Orrego, C. 2004. Los caminos hacia el E-Gobierno: estrategias y recomendaciones. América Latina Puntogob. Casos y Tendencia en Gobierno Electrónico. 40-54. <https://ISBN956-8358-00-5>
- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Procedimiento administrativo electrónico. *Lumen*, (14 - I), 105–117. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1209>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. & De Souza, F. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. RAP

Brazilian Journal of Public Administration, 52(4), 630-649.  
<https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>

Ramírez, M. (2009). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. *Estudios Políticos*, 0(34), 115–141.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-51672009000100006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-51672009000100006&lng=en&tlng=es).

Reylli, K (2004). Estrategias de E-Gobierno en ocho países de América Latina. América Latina Puntogob. Casos y Tendencia en Gobierno Electrónico. 71-110. <https://ISBN956-8358-00-5>

Ricciardi, F., Labaqui, I., & Schenoni, L. (2015). *Comparative study of democracy and digital participation in Latin America and Europe*. *EuroSocial*, 12. [http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1427453943-Estudio\\_Federico Ricciardi](http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1427453943-Estudio_Federico_Ricciardi).

Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 13, 193. <https://doi.org/10.18601/21452946.n13.10>.

Safarov, N. (2021). *Personal experiences of digital public services access and use: Older migrants' digital choices*. *Technology in Society*, 66, [101627]. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101627>.

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. La Plata: Universidad Nacional de La Plata (EDULP).

Sparrow, B. (2020). *La Transformación digital y servicios públicos en el Perú, un análisis post-pandemia*, primera edición. Impresión Tarea Asociación Gráfica Educativa. <https://ISBN:978-612-48416-0-6>

- Torrens, J. (2020). *La nueva gestión pública como metodología de la ciencia política en el diseño de políticas públicas, antologías para el estudio y la enseñanza de la Ciencia Política*. Volumen III. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. 119-138. DOI: <https://tinyurl.com/y2lh7foq>.
- Umbach, G & Tkalec, I. (2022). *Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. Eval Program Plann. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2022.102118*.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis como elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Editorial MACRO.
- Waissbluth, M & Larraín, F. (2009). Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. Un mejor Estado para Chile, propuesta de modernización y reforma. 541-559. <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/capitulo-4-planificacion-control-y-evaluacion-de-la-accion-del-estado.pdf>



## Anexo 2:

### Guía de Entrevistas

<b>N</b>	<b>CATEGORÍA: GOBIERNO DIGITAL</b>
	<b>VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>
1	Dígame Usted, acerca de la agremiación que representa ¿Qué función cumple como representante?
2	Coménteme Usted, como representante de diversas empresas de transporte en vehículos menores. ¿Cómo realiza trámites administrativos ante una municipalidad distrital de Lima este?
3	Dígame Ud, ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?
4	Coménteme, ¿De qué manera su agremiación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?
	<b>VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>
1	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?
2	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud, respecto a las funciones que realiza ¿Qué, información se encuentra en el portal web de la entidad?
3	Puede mencionarnos Ud, ¿De qué manera participan los ciudadanos, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?
4	Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?
	<b>CATEGORÍA PROCEDIMIENTO SANCIONADOR</b>
	<b>VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>
1	Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?
2	Dígame Ud, ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?
	<b>VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>
1	Dígame Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?
2	Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?

### Anexo 3:

## Certificado de Validación de Instrumentos

N°	CATEGORIA: GOBIERNO DIGITAL VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Pregunta Abierta</b>							
1	Dígame Usted, acerca de la agremiación que representa ¿Qué función cumple como representante?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
2	Coménteme Usted, como representante de diversas empresas de transporte en vehículos menores ¿Cómo realiza trámites administrativos ante la municipalidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
3	Dígame Ud. ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Demostrativa</b>							
4	Coménteme, ¿De qué manera su agremiación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?	X		X		X		
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>							
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
1	Habemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
2	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud, respecto a las funciones que realiza ¿Que, información se encuentra en el portal web de la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Demostrativa</b>							
3	Puede mencionarnos Ud, ¿De qué manera participan los ciudadanos, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?	X		X		X		
	<b>Pregunta Abierta</b>							
4	Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Sonia Lidia Romero Vela    DNI: 40117025  
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 20 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

Docente investigadora Renacyt

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

N°	CATEGORIA: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	X		X		X		
2	Dígame Ud, ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?	X		X		X		
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>							
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Dígame Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?	X		X		X		
2	Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Sonia Lidia Romero Vela    DNI: 40117025  
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 20 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

Docente investigadora Renacyt

Código: P011655

N°	CATEGORIA: GOBIERNO DIGITAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>							
	<b>Pregunta Abierta</b>							
1	Dígame Usted, acerca de la agremiación que representa ¿Qué función cumple como representante?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
2	Coménteme Usted, como representante de diversas empresas de transporte en vehículos menores. ¿Cómo realiza trámites administrativos ante la municipalidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
3	Dígame Ud. ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Democrática</b>							
4	Coménteme, ¿De qué manera su agremiación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?	X		X		X		
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>							
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
1	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
2	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud. respecto a las funciones que realiza ¿Qué, información se encuentra en el portal web de la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Democrática</b>							
3	Puede mencionarnos Ud. ¿De qué manera participan los ciudadanos, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?	X		X		X		
	<b>Pregunta Abierta</b>							
4	Dentro de su experiencia comente Ud. ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Bertha Silva Narvaste DNI:  
Especialidad del validador: Metodólogo- Estadista

Lima, 11 de mayo del 2022



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

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

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

N°	CATEGORIA: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>							
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Coménteme Ud. ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	X		X		X		
2	Dígame Ud. ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?	X		X		X		
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>							
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Dígame Ud. ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?	X		X		X		
2	Puede mencionarnos Ud. ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543  
Especialidad del validador: Metodólogo- Estadista

Lima, 20 de mayo del 2021

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

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

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

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



N°	CATEGORÍA: GOBIERNO DIGITAL	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>							
	<b>Pregunta Abierta</b>							
1	Dígame Usted, acerca de la agremiación que representa ¿Qué función cumple como representante?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
2	Coménteme Usted, como representante de diversas empresas de transporte en vehículos menores. ¿Cómo realiza trámites administrativos ante la municipalidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
3	Dígame Ud, ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Democrática</b>							
4	Coménteme, ¿De que manera su agremiación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?	X		X		X		
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>							
	<b>Subcategoría Prestación de Servicios</b>							
1	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Oferta de Información</b>							
2	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud, respecto a las funciones que realiza ¿Qué información se encuentra en el portal web de la entidad?	X		X		X		
	<b>Subcategoría Participación Democrática</b>							
3	Puede mencionarnos Ud, ¿De que manera participan los ciudadanos, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?	X		X		X		
	<b>Pregunta Abierta</b>							
4	Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jackeline Guevara DNI: 40899098

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública

Lima, 11 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 40899098

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

N°	CATEGORÍA: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE TRANSPORTISTAS</b>							
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	X		X		X		
2	Dígame Ud, ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?							
	<b>VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS y/o SERVIDORES DE LA ENTIDAD</b>	X		X		X		
	<b>Subcategoría Debido Procedimiento</b>							
1	Dígame Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?	X		X		X		
2	Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jackeline Guevara DNI: 40899098

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública

Lima, 20 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 40899098

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



## Anexo 4

### Recojo de datos de sujetos entrevistados Entrevista Sujeto F01

Gobierno digital y procedimiento sancionador en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022					
Recojo de datos cualitativos - Entrevistas con informantes claves					
Carlos H. Lumba Murillo					
Ámbito temático	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Preguntas de entrevista	Sujeto 1
Reforma y Modernización del Estado	Análisis de la prestación de servicios en el procedimiento sancionador	Gobierno digital	Prestación de servicios	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?	Gobierno digital se puede definir como el uso de las tecnologías de la información para optimizar, mejorar los servicios, los procedimientos internos y externos que se le brinda a los ciudadanos, gobierno digital también es un plan, es un modelo de trabajo en el cual se busca que a nivel nacional las ciudades se conviertan en ciudades inteligentes de esta manera, se ve al estado desde otra perspectiva, una perspectiva totalmente moderna, gobierno digital también incluye normativas, reglamentos en el cual bajo la secretaría de gobierno digital de la PCM todas las oficinas o gerencia de tecnología de información nos regimos a decretos, normas para poder realizar diferentes actividades, como por ejemplo la creación del plan de contingencia, creación del mismo plan de gobierno digital de la entidad que es documentación vital, para encaminar a la entidad hacia la modernización, hacia el uso de las tecnologías de la información, que raíz de la pandemia es muy importante. Respecto a la siguiente pregunta sobre que procedimientos se realizan en esta oficina, se ha iniciado a partir del 2019 a implementar tecnología en el interior de la entidad, que se ha iniciado con la digitalización de la atención que brinda el personal de soporte técnico a las diferentes áreas orgánicas de la municipalidad mediante una plataforma, ahora el personal de soporte técnico se registra y se puede visualizar la hora en que se atiende a una oficina, el nombre del que atiende, el motivo del apoyo del personal de soporte técnico, la oficina que requirió el apoyo, para de esta manera mejorar los aspectos relacionados a tecnología de la información y de manera externa es mantener operativa las plataformas institucionales, como ejemplo el portal de transparencia, el portal web, publicar la información en estos portales para mantener actualizadas la información bajo diferentes directivas internas que manejan, esta publicación y actualización en el portal de transparencia comprende de una manera limpia de mostrar a la población como está trabajando la gestión, muy independiente que se está respetando lo dispuesto por la PCM; por otro lado también se ha desarrollado diferentes tecnologías y plataformas durante estos años hacia los vecinos que buscan acercar la información a ellos de una manera fácil, sencilla, sin necesidad de que se acerquen al palacio municipal o a los locales de la entidad, ya ahora toda la información o incluso los procedimientos pueden realizarlo desde la comodidad de su hogar, como por ejemplo tenemos plataforma de mesa de partes virtual, tenemos plataformas de pagos en línea por el tema de tributos municipales, tenemos también plataformas para el tema de seguridad ciudadana, con una aplicación móvil que se llama moto segura, también tenemos plataformas internas como por ejemplo y que ayuda al gobierno digital en el proyecto cero papel, se ha creado una plataforma para los regidores que se llama sesión de consejo digital que funciona de la siguiente manera, antes los regidores en cada sesión de consejo presidencial tenían gran cantidad de documentos que se imprimían y que tenían que tener a la mano para poder participar, ahora ya no, ahora ya no hay necesidad de imprimir tanta cantidad de documentos porque todos lo tienen digitalizados en una Tablet y cuando la oficina de secretaría general, hace la citación a los regidores, en esta plataforma crean el día y la hora de la reunión, también adjuntan los documentos relacionados a la sesión que se va a llevar a cabo, entonces de esta manera podemos visualizar que los regidores asisten a las reuniones solamente con su tablet y ya no hay la necesidad de imprimir un documento, todo esto está enfocado al proyecto de cero papel de la PCM y consideramos que es uno de los logros más importantes que hemos tenido como Gerencia de tecnología de la información y para la entidad.
	Análisis de la oferta de información en el procedimiento		Oferta de información	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, ¿cómo se puede mencionar Ud, ¿De qué manera participan los ciudadanos de Ate, respecto a las	Tenemos principalmente en nuestra sección del portal transparencia, donde se encuentran las normas emitidas, las ordenanzas, resoluciones de alcaldía, decretos de alcaldía, resoluciones de gerencia municipal, las actas de sesión de concejo, por otro lado también podemos ver documentación de planeación, organización, que es referencia a las actividades que realiza la gerencia de planeamiento estratégico como por ejemplo el TUPA, documentos de gestión, planes y políticas, información relevante como el ROF el MOF y esta información está disponible para los vecinos, los usuarios que accedan a la página y quieran conocer o indagar a detalle la documentación de la entidad
	Fortalecer la participación democrática en el procedimiento sancionador	Participación Democrática		¿Puede	Los ciudadanos de ate a través del portal web institucional tienen una opción, un formulario que nosotros lo hemos denominado sugerencias, en el cual ellos pueden enviar a cualquier hora del día comentarios, sugerencias con respecto a cualquier procedimiento, servicio que tenga la entidad, de esta manera a través de la Sub Gerencia de Tramite Documentario, se canaliza al área correspondiente para que esta pueda digamos optar o no por aplicar la sugerencia realizada por nuestro ciudadano y bueno como menciono este formulario está disponible en el portal web institucional en la parte central en la opción de subgerencia
				Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?	El gobierno digital dentro de los procedimientos sancionadores, está bien relacionado ya que a través del gobierno digital que busca a través de las tecnologías de la información aplicar o canalizar, como por ejemplo las sanciones a los mototaxistas en el distrito, normalmente cuando realiza la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad la sanción a un administrado esta información se encuentra internamente, pero a través del gobierno digital se ha creado plataformas para poder mostrar esta información, obviamente protegiendo los datos personales tanto de la persona sancionada como también del vehículo, se ha creado una aplicación que se llama moto segura, en el cual los vecinos del distrito pueden descargarla y puede visualizar solamente colocando la placa del vehículo, la cantidad de infracciones que tiene, también tiene una opción con estrellas para ver el puntaje que se le asigna a un conductor respecto a la cantidad de papeletas que tenga, esta aplicación ha ganado bastantes premios, ya que ayuda al tema de seguridad ciudadana y ayuda a prevenir a que vecinos suban a mototaxis informales que hoy en día es realmente peligroso y bueno es mejor prevenir que lamentar cualquier situación no favorable hacia una de nuestras familias, consideramos además que este aplicativo apoya y aporta bastante en el sentido de mostrar o facilitar la información hacia los ciudadanos.
Análisis del debido procedimiento en el Gobierno Digital	Procedimiento o sancionador	debido procedimiento	¿Puede	¿Puede Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse	Se podría optimizar el tema de la publicación de información del portal web, como por ejemplo compartir de manera más sencilla hacia los usuarios del portal, la información y justamente estamos encaminando a ello, bajo una normativa de la secretaría del gobierno digital, ahora nos han solicitado migrar el portal web institucional, hacia la plataforma de gov.pe, que es una plataforma estandarizada a nivel nacional, para todas las entidades, gobiernos locales, regionales del Estado, donde se va a mostrar la información de manera sencilla, lo que se ha visto que cada gobierno local o cada entidad manejan información a su manera y algunos más organizados o menos organizados, pero de esta manera estamos encaminados hacia la migración del portal web institucional que tenemos ahora hacia la plataforma de gov.pe, en el cual nosotros consideramos que va a ser de fácil acceso hacia los ciudadanos, ellos van a poder obtener la información que buscan de manera precisa de manera rápida a través de este portal, ya que este portal esta creado con tecnología que permite realizar estas actividades.
			¿Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?	Basado en el aplicativo moto segura, la función del personal o de los inspectores de la gerencia de tránsito, anteriormente antes de la creación de esta plataforma, era de la siguiente manera: Tenían un operativo y cuando estaban presentes en el lugar realizaban la detención de una moto, consultando al conductor sobre temas de sus documentos, documentos del vehículo y posteriormente a través del teléfono llamaban a la central del palacio municipal o a sus compañeros para poder obtener información, si el vehículo tiene multas no tiene multas, lo que obviamente tomaba mucho tiempo y obviamente era minina la cantidad de intervenciones al día, entonces nosotros al realizar al desarrollar la plataforma de moto segura, hemos agilizado el procedimiento de los operativos ya que ahora los inspectores, todos los inspectores tienen a la mano este aplicación en la cual detienen a un vehículo y pueden buscar a través de la placa toda la información, los inspectores a diferencia de los usuarios de los vecinos, tienen información más detallada para poder aplicar la sanción correspondiente, entonces de esa manera la municipalidad a través de la sub gerencia de tránsito ha mejorado la cantidad de detenciones a vehículos informales al día o en cada operativo y de esta manera nosotros consideramos que hemos aportado en el proceso el procedimiento sancionador a través del uso de tecnologías relacionadas con el gobiernó digital. El gobierno digital tiene como objetivo optimizar los procedimientos, los servicios internos y externos a través del gobierno digital, estamos viendo el cambio a nivel de todo el estado ya ahora podemos visualizar servicios digitales podemos realizar sin salir de casa y tenemos como ejemplo el trámite para el DNI electrónico, para realizar los pagos a través de la plataforma págalو.pe y muchos más servicios y que los gobiernos locales vienen mejorando los servicios tecnológicos para los ciudadanos y considera que el plan de gobierno digital apoya los procedimientos que tienen las entidades públicas.	

## Recojo de datos de sujetos entrevistados Entrevista Sujeto F02

Recojo de datos cualitativos - Entrevistas con informantes claves					
<b>Gobierno digital y procedimiento sancionador en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022</b>					
Carlos H. Lumba Murillo					
Ambito temático	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Preguntas de entrevista	Sujeto 2
Reforma y Modernización del Estado	Analizar la prestación de servicio en el procedimiento		Prestación de servicios	Hablemos sobre ¿Qué entiende por gobierno digital? y ¿Qué servicios o procedimientos digitales se realizan en su unidad orgánica?	Gobierno digital es el aprovechamiento, la utilización de las tecnologías disponibles, tecnologías de información de comunicaciones, más que nada para las áreas operativas que están en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad, que procedimiento realizamos, aquí tenemos el tema según la ordenanza 481-MDA, el tema de infraccionar a los vehículos infractores tanto en el tema de operativos y o tema de gabinete, lo otro que tenemos acá es el tema de autorizar a empresas de transporte, autorizar o revisar cada moto que cumpla con las especificaciones técnicas que se pide y que los choferes anden con sus brevets de acuerdo a la ordenanza 481-MDA y asimismo de acuerdo a Ley estamos obligados a que las Ordenanzas, el TUPA, el ROF y todos los instrumentos de gestión estén en el portal web de la institución.
	Analizar la oferta de información		Oferta de información	Teniendo en cuenta que los servicios digitales, son importantes, coménteme Ud, respecto a las funciones que realiza ¿Qué información se	Haber la norma que tiene ver de Lima Metropolitana, los Decretos Supremos que tiene que ver con el tema de transporte, decretos de alcaldía, el Rof, el Tupa, las Zonificaciones del Distrito también hay un Link de consultas de expedientes.
	Fortalecer la participación democrática en el Procedimiento Sancionador	Gobierno digital	Participación Democrática	Puede mencionarnos Ud, ¿De qué manera participan los ciudadanos de Ate, respecto a las modificaciones o reformas de las normas municipales?	Buenos de la experiencia que tengo en el caso de la Sub Gerencia de Transporte, si existe la participación de la población activa, en este caso es más mediante la forma de la organización trasportadores o lo que conocemos comúnmente como las federaciones de mototaxis, que sucede en el distrito están agrupados entre 4 y hay una quinta que está en proceso de federaciones, las 12500 unidades registradas en promedio actualmente están digamos conglomeradas o reunidas en estas federaciones. Estas federaciones participan en los diferentes procedimientos o creación de ordenanzas de manera local, en este caso por ejemplo en este momento estamos detrás de un nuevo plan regulador, que tendría que ser una ordenanza y ellos están participando con sugerencias con sus experiencias, buscando que la norma sirva para el buen funcionamiento del transporte mototaxis en el distrito. Respecto a otras experiencias que he tenido en otras Sub Gerencia, bueno no se da eso, la norma viene ya del gobierno central vía PCM y nosotros la adecuamos vía Ordenanza que son aprobadas por los regidores y luego son implementadas y el vecino no participa, pero si hay esa experiencia enriquecedora a nivel en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad que hay una participación permanente de estas federaciones. Asimismo como se trata de varios de grupos, utilizamos los ambientes del Centro Cultural o ya sea en el Estadio que tenemos mayor espacio, los convocamos vía carta a cada federación pero dado que ellos ya están inscrito los representantes, también los notificamos vía web o vía whatsapp (ahora últimamente) para hacerle recordar que tenemos estas reuniones a fin de que sean productivas de tal manera que no falten o que no llegue tarde.
	Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?			Dentro de su experiencia comente Ud, ¿Qué percepción tiene del Gobierno Digital en los procedimientos sancionadores?	Bueno actualmente en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad, recibimos quejas vía web, creo que es un medio que permite que el vecino tenga una comunicación o acercamiento con la municipalidad, dado que mediante quejas formales, cartas u oficios (si se trata de instituciones), ahora tenemos el medio de que lo pueden hacer vía web, eso permite recibir de diferente zona del distrito sus experiencias, su quejas, respecto a servicios de transporte de mototaxis y de alguna u otra manera con eso nosotros nos permite hablar con las federaciones, o las empresas y hacerles ver las inquietudes que tiene los vecinos de las diferentes urbanizaciones, sectores o zona del distrito, acordémonos que el distrito está distribuido en 07 zonas desde Salamanca hasta Huaycan. Asimismo toda implementación de sistemas digitales o informáticos, son muy importante sobre todo como estamos viendo las nuevas generaciones usan bastante estos medio, de repente hay una resistencia, una dificultad con las generaciones de los 80, 90 etc. pero ya las nuevas generaciones, ya está asumiendo responsabilidades en la sociedad, usan mucho aplicativos, la tecnología para informarse, para acercarse, entonces creemos que la municipalidad, el gobierno local no puede quedarse afuera de esto, tenemos que ir a la vanguardia de esto nuevos cambios tecnológico y estamos convencidos que todo medio tecnológico, todo sistema que permita que el vecino tenga comunicación con la municipalidad es de suma importancia.
Analizar el debido procedimiento en el Gobierno Digital	Procedimiento sancionador	Procedimiento	Digame Ud, ¿Qué entiende por derecho a un debido procedimiento? y ¿Qué aspectos deberían mejorarse o implementarse respecto a este derecho?	Bueno, el derecho a un debido procedimiento significa que toda persona que ha sido imputada digamos trabajo de campos o en gabinete producto de alguna queja por ejemplo vía web, tiene derecho a conocer porque se quejan y que se le dé la oportunidad de la defensa, por ejemplo, si alguien se queja vía web por alguna empresa de mototaxis, nosotros le enviamos una carta a la empresa que le permita dentro de los 05 días hábiles, contestar y defenderse porque también podría ser un mala información, una queja tendenciosa, entonces realizamos investigaciones de tal manera que la otra parte se defienda y hacemos trabajo de campo en ir a visitar la zona de tal manera que se contraste la información dada vía web con la realidad, para eso tenemos grupos operativos que salen en diferente zona del distrito para contrastar esta información y/o realizar operativos. Bueno, debería en la web de repente implementase mayor cantidad de temas educativos referente al buen uso del transporte, de tal manera que cambiemos algunos comportamientos, la mayor parte de quejas son por transportistas que a veces no obedecen las señales de tránsito, o el comportamiento ante al público no es el adecuado, o la moto está en mal estado o que no cuenta con las características que debería ser o es una moto informal, creemos que podría comenzar a crease nuevos aplicativos como por ejemplo, un administrador le tome una foto a una moto y lo eleve, en ese sentido nosotros últimamente hemos creado un aplicativo que la personas puede contrastar si la placa de la moto está registrado en la municipalidad y quien es el conductor o los conductores registrado en esa moto, de tal manera que tenga un instrumento de seguridad y puedan tener confianza de tomar ese producto, de repente colocar vía Ley o vía Ordenanza pedir que cada moto tenga un GPS que permita verlo en qué zonas están durante sus horas de trabajo porque hay muchas denuncias de robos, entonces teniendo el GPS sabríamos que moto realizó el robo, y que moto realizó el servicio y que moto realizó el robo, y así podríamos ir viendo algunas nuevas formas tecnologías de ir aplicando controles, todo en post de mejorar el servicio, mejorar la percepción de seguridad, la percepción de que la municipalidad está trabajando por el vecino.	
			Puede mencionarnos Ud, ¿Cómo se realiza el procedimiento sancionador de acuerdo a las funciones que realiza?	Según el procedimiento sancionador que tenemos en la Sub Gerencia de Tránsito Transporte y Vialidad, se basa en la ordenanza 481, se basa en la ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, nosotros tenemos dos tipos de sanciones, una que es de campo cuando el inspector esta digamos en cualquier parte del distrito, viene de forma individual o en operativos y la otra forma de sanción que es gabinete cuando recibimos quejas ya sea vía cartas, oficios, denuncias vía web, en ese sentido aplicamos en el caso de operativos cuando se hace en el campo se aplica una imputación de cargo, que lo llamamos acta de control y luego se aplica resoluciones de tal manera que la sanción sea impuesta correctamente, en el caso de gabinete esta carta o queja del vecino o empresa, es procesada de tal manera que se pide a la otra parte explique el comportamiento y se hace una investigación, un control de la zona, de la realidad o que pueda haberse dado o se esté dando esta conducta impropia que debe de estar tipificada en la ordenanza 481, de tal manera que no se trasgreda los derechos tanto del denunciante como el que trabaja en el campo o de la federación, empresa o chofer que conduce una moto en el distrito. Asimismo lo podría hacer vía web, pero lo que más vemos en el día practico y que estas empresa o estos conductores o federaciones, tienden a usar el medio físico de un documento para defenderse, sin embargo también lo podrían hacer inclusive en algunos casos nosotros pedimos la autorización de su correo para que puedan ser notificado correctamente.	



## Recojo de datos de sujetos entrevistados Entrevista Sujeto S04

Gobierno digital y procedimientos sancionados en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022				
Subtema	Subtema	Subtema	Subtema	Subtema
<p>Subtema 1: [Contenido]</p>	<p>Subtema 1.1: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2.1: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>
	<p>Subtema 1.2: [Contenido]</p>		<p>Subtema 2.2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>
	<p>Subtema 1.3: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2.1: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>
	<p>Subtema 1.4: [Contenido]</p>		<p>Subtema 2.2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>
<p>Subtema 4: [Contenido]</p>	<p>Subtema 5: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 2.1: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>
			<p>Subtema 2.2: [Contenido]</p>	<p>Subtema 3: [Contenido]</p>

## Recojo de datos de sujetos entrevistados Entrevista Sujeto T05

Recojo de datos cualitativos - Entrevistas con informantes claves					
Gobierno digital y procedimiento sancionador en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022					
Carlos H. Lumba Murillo					
Ambito temático	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Preguntas de entrevista	Sujeto 5
Reforma y Modernización del Estado	Analizar la prestación de servicio en el procedimiento sancionador	Gobierno digital	Prestación de servicios	Dígame Usted, acerca de la agremiación que representa ¿Qué función cumple como representante?	Como representante del gremio primero veo de las empresas sus derechos, formalizar las empresas que no están formalizadas, solicitar su resolución de autorización o permiso de operación, también apoyo a las empresas en sus temas de sanciones de multas y todo esos documentos se presenta por mesa de partes de la municipalidad y así salir adelante con ellos, en apoyo para que ellos puedan asumir sus problemas y así como es el problema algado que vive el tema del transporte en vehículos menores en Ate, esos problemas en cada lugar, cada paradero, los afiliados, conductores son sancionados por uno y otro tema, entonces yo como apoderado de ellos tengo que apoyarlos presentando sus documentos, apelando y así esperar resultados y apoyarlos. La agremiación que representa se llama Frente Metropolitano Comando Mototaxi y represento a 22 empresas a nivel distrital en Ate, que son de diferentes zonas, ya sea en Huaycan, Horacio, Santa Clara, Amauta, Viente Centro y las partes bajas, son distintas empresas que yo represento desde el año 2014 hasta la fecha.
	Analizar la oferta de información en el procedimiento sancionador		Oferta de información	Dígame Ud, ¿Cómo se informa respecto a los trámites o procedimientos que se realizan en la entidad?	Bueno dependiendo del caso, primero se presenta una solicitud pidiendo permiso de operación, se presenta por escrito una solicitud de autorización, propuesta de paraderos con estudios técnicos, todo eso se presenta por mesa de partes de la municipalidad, dirigiéndolos al área de la sub gerencia de tránsito y transportes y cuando hay sanciones igual apelamos a las sanciones y también se presenta escrito por mesa de partes y esperar un tiempo determinado para resolver el tema y así varias cosas tienen la empresa sus problema y hay que apoyarlos, no solamente en la municipalidad sino también en otros entes como la comisaría, tenemos a veces documentación o escrito se presenta por mesa de parte.
	Fortalecer la participación democrática en el procedimiento sancionador		Participación Democrática	Coménteme, ¿De qué manera su agremiación brinda opiniones y/o sugerencias, respecto al servicio de transporte menor?	Bueno una vez presentados los documentos por mesa de partes, uno tiene un cargo y espera un tiempo determinado de 10 días hábiles de acuerdo a la norma y uno con ese cargo saca cita con el funcionario de la municipalidad, se saca cita y yacudo a su despacho y así vemos el caso como va, como va el avance de las quejas o de los permisos de operación y ahí no das los resultados, pero todo presentando un documento y con los cargos se exige que haya una respuesta, una solución y esa manera nos informamos no hay otra manera, todo por escrito o de lo contrario también, si la municipalidad resuelve con anterioridad, te manda una carta, una resolución mediante su notificador, al domicilio de la empresa o a la empresa y te notifica. Siempre nos informamos por medio del funcionario esperar un tiempo determinado, como le digo si lo resuelvan antes de tiempo, ellos notifican y si vemos que mucho demora sacamos cita con el funcionario, se va a su Despacho y allí uno exige con el cargo
Analizar el debido procedimiento en el Gobierno Digital	Procedimiento sancionador	Debido procedimiento	Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	Esas opiniones la hacemos mediante escritos, cuando la municipalidad o el Alcalde citara a todas las empresas a una reunión y se tocan temas de problemática de los transportistas, en todo el distrito, se tocan temas generales, se toca por ejemplo sobre el plan regulador que se elabora, nosotros como gremio presentamos opiniones, propuestas, sugerencias para que pueda ser escuchado y que se incluya en ese plan regulador y también todo se presenta por escrito por mesa de partes y otro es también las opiniones lo hacemos mediante reuniones, por empresas que también opinan, cada empresa manda su opinión y nosotros lo llevamos mediante escrito a la municipalidad, de esa manera nos informamos, opinamos y ponemos las propuestas. En las reuniones se conversa con el Alcalde, hacemos nuestra propuesta verbalmente y luego presentamos por escrito las propuestas, las opiniones, las sugerencias por mesa de partes.	
			Coménteme Ud, ¿Qué entiende por derecho a tener un debido procedimiento en la imposición de multas administrativas?	Bueno yo creo que de acuerdo a la Ley tenemos derecho a defendernos cuando hay una sanción, cuando hay una notificación por falta diferentes, las empresas tenemos derecho a defendernos, presentar apelaciones y que se resuelva en un tiempo determinado y que lo resuelva una autoridad competente y con justicia, porque a veces resuelven no favorables y favoreciendo otros temas, o no debemos derecho ese derecho defendernos como debe ser de acuerdo a la Ley. Se debería mejorar el debido procedimiento en el sentido de que los funcionarios sean neutrales, sean equitativos para resolver los temas, eso es la parte fundamental de la municipalidad, porque a veces hay favoritismo por cierto gremio o por ciertas empresas y a pesar que la Ley lo dice ellos no lo aplican, no te responden los documentos o simplemente te sancionan a pesar que uno apela a pesar que uno se defiende ellos proceden de otra manera y es una injusticia que hay ahorrta en la municipalidad.	
			Dígame Ud, ¿Qué opinión tiene acerca de las herramientas tecnológicas en el procedimiento sancionador?	Bueno yo creo que es importante que sea por internet o de forma digital que debe hacerse por el problema de la pandemia, el mundo ya debe ser digital, la Municipalidad debería ser eso, así estaríamos evitando el contagio y la pérdida de tiempo y también económicamente ésta se ayudaría y sería mucho mejor así resolver y más que nada ahorrar el tiempo, con eso se estaría ayudando a tanta gente que a veces no tenemos tiempo para ir y estar haciendo cosas en la municipalidad, con problemas de contagios, con pérdida de tiempo, por eso sería muy importante que sea digitalmente todos esos documentos en la municipalidad y debería ser instalada en la municipalidad el para que sea un apoyo para todos los representantes y para todas las empresas y que los servicios digitales sería importante pues ya no perdería tanto tiempo, uno entra a la página web y allí se enteras de todo y es más fácil, sería favorablemente para que uno pueda ahorrar mucho tiempo y dinero, sobre todo para poder resolver los temas y debería existir eso sería favorable.	

## Anexo 5

### Consentimiento informado de entrevista (sujetos F01, F02)

#### DECLARACION VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, LARP  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022", acepto participar voluntariamente en esta investigación realizada por Carlos Heberling Lumba Murillo. Asimismo he sido informado de que el objeto de esta investigación es: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Mi participación será como informante clave.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de una investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito, sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona. Si tengo preguntas debe contactarme al teléfono: cel. \_\_\_\_\_ y correo: \_\_\_\_\_

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido contactándome al correo mencionado anteriormente.

  
LARP

#### DECLARACION VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, MHOL  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022", acepto participar voluntariamente en esta investigación realizada por Carlos Heberling Lumba Murillo. Asimismo he sido informado de que el objeto de esta investigación es: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Mi participación será como informante clave.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de una investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito, sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona. Si tengo preguntas debe contactarme al teléfono: cel. \_\_\_\_\_ y correo: \_\_\_\_\_

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido contactándome al correo mencionado anteriormente.



## Consentimiento informado de entrevista (Sujetos F03, S04, T05)

### DECLARACION VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ZSOL  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "**Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022**", acepto participar voluntariamente en esta investigación realizada por Carlos Heberling Lumba Murillo. Asimismo he sido informado de que el objeto de esta investigación es: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Mi participación será como informante clave.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de una investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito, sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona. Si tengo preguntas debe contactarme al teléfono: cel. \_\_\_\_\_ y correo: \_\_\_\_\_

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido contactándome al correo mencionado anteriormente.



### DECLARACION VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, J.M.P.L  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "**Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022**", acepto participar voluntariamente en esta investigación realizada por Carlos Heberling Lumba Murillo. Asimismo he sido informado de que el objeto de esta investigación es: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Mi participación será como informante clave.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de una investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito, sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona. Si tengo preguntas debe contactarme al teléfono: cel. \_\_\_\_\_ y correo: \_\_\_\_\_

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido contactándome al correo mencionado anteriormente.



### DECLARACION VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, G.E.Z.J.  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "**Gobierno digital y procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022**", acepto participar voluntariamente en esta investigación realizada por Carlos Heberling Lumba Murillo. Asimismo he sido informado de que el objeto de esta investigación es: Analizar la importancia del Gobierno digital en el procedimiento sancionador en una municipalidad distrital de Lima este, 2022. Mi participación será como informante clave.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de una investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito, sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona. Si tengo preguntas debe contactarme al teléfono: cel. \_\_\_\_\_ y correo: \_\_\_\_\_

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido contactándome al correo mencionado anteriormente.



## Anexo 06

### Fotografías de entrevistas





