

Análisis del Gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19 en el Perú

Luis Marcelo Olivos Jimenez, Milagros Antonieta Olivos Jimenez, Charlie Hard
Esquivel Alva, Galia Susana Lescano López, Mario Cristobal Quispe Garcia, Sarita
Aurora Olivos Jimenez, Jenny Elizabeth Vega Garcia De Chauca

Resumen

Las diversas entidades públicas deben implementar el gobierno digital como plan de adecuación y modernización del estado con el fin de brindar una atención de calidad y a su vez mejorar la perspectiva del ciudadano generando confianza y transparencia entorno a la gestión, reforzando el compromiso entre entidad y sociedad para lograr el desarrollo de la población. Para ello, se propone determinar el nivel de gobierno digital en una entidad pública Post pandemia COVID – 19. La investigación parte por un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de alcance descriptivo, se tomó en cuenta para la investigación a la población y trabajadores que interactúan con la entidad que en su contexto fueron 51. Los resultados esperados parten por establecer el nivel de la implementación del gobierno digital el cual reflejó un nivel medio con un setenta y cuatro por ciento. Asimismo, se pudo concluir que todavía existen falencia en poder informar y socializar la importancia del gobierno digital en el proceso de interacción entre la ciudadanía y la entidad pública.

Palabras-clave:

Gobierno digital; ciudadanía; entidad pública.

Olivos Jimenez, L. M., Olivos Jimenez, M. A., Esquivel Alva, C. H., Lescano López, G. S., Quispe Garcia, M. C., Olivos Jimenez, S. A., y Vega Garcia De Chauca, J. E. (2024). Análisis del Gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19 en el Perú. En A. B. Benalcázar C. (Ed). *Ciencias Sociales Aplicadas y Humanidades sobre América Latina. Volumen II.* (pp. 168-183). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.189.c270>



Introducción

Las entidades públicas en su afán de mejorar los servicios de atención al cliente y automatizar procesos dentro de las diferentes áreas en las instituciones, se encuentran realizando diversos cambios con el uso de herramientas digitales. Es allí donde la tecnología por medio del gobierno digital se ha vuelto indispensable para cada proceso que se desarrolla en las instituciones, con la intención de mejorar la comunicación. A su vez, el internet ha hecho posible que la información ya no sea exclusiva de algunos, sino de todos los ciudadanos (Khademi & Khademi, 2021; Sproles, 2022).

Se entiende entonces que el gobierno digital no es más que la utilización de la tecnología para ayudar en la cohesión entre el estado y la población (Arroyo, 2013; Dioses et al., 2021). Asimismo, los beneficios que genera el gobierno digital parte por la eficiencia de los procesos, eficacia, responsabilidad y la transparencia que son fundamentales para que los ciudadanos se sientan satisfechos con la labor realizada por parte de las autoridades de turno (Ndou, 2004; Toro-García et al., 2020). A partir de lo mencionado se puede entender que a nivel mundial los diversos países están implementando las herramientas tecnológicas como base para mejorar y optimizar los procesos dentro de las diversas instituciones y así incrementar la economía y generar una percepción positiva en los ciudadanos (Majeed & Shah, 2018). Pero ese ideal no se plasma a cabalidad en diversos países como Ecuador, Costa Rica e India ya que al momento de su implementación se ha evidenciado diferentes dificultades que impiden la modernización del estado. Los indicadores más comunes son: problemas de comunicación, coordinación, leyes que permanezcan en el tiempo, escases de recursos económicos, la poca participación ciudadana, entre otras dificultades (Arroyo, 2013; Ruiz et al., 2018; Sabani et al., 2019).

El estado peruano no es ajeno a los cambios que se plasman a nivel mundial es por ello que, también la tecnología ha hecho que se cambien o se incorporen mecanismos para su implementación con la intención de hacer partícipe a la ciudadanía y se pueda reducir el tiempo de espera en los diferentes procesos que tiene la entidad (Ripalda, 2019). Tal es así que en el 2018 a partir del decreto DL 1412-2018-PCM establece la implementación del gobierno digital con el fin de dar uso correcto y estratégico de las herramientas tecnológicas en todos sus componentes para así generar mayor confianza en la población (Decreto legislativo N° 1412, 2018). Pero todavía no se refleja una implementación óptima en lo que respecta al gobierno digital, ya que todavía existen procedimientos que se realizan de manera física. Otro de los factores para la limitación en la implementación es por el bajo presupuesto que se les asigna tanto económico como humano y por eso todavía no se finaliza su implementación. Además de no lograr satisfacer por completo a los ciudadanos y ello se evidencia aún más en las municipalidades del Perú (Pérez et al., 2021).

En lo que respecta al ámbito local se tienen entidades públicas como municipios, poder judicial entre otros, en los cuales no se ha implementado completamente el gobierno digital, es por eso que existen debilidades y limitaciones en su aplicación y uso dado que no todo los procedimientos están optimizados y se sigue realizando procesos de manera

física, documentaria, además de la burocracia que siempre ha generado atrasos en el desarrollo y crecimiento de la entidad y sumado al tiempo de demora para cada proceso, genera descontento en los trabajadores porque limita su rapidez y por ende afecta a los ciudadanos.

Después de haber recopilado información que ayuda a esclarecer la realidad y las dificultades sobre la importancia de implementar el gobierno digital en las entidades públicas, así como la necesidad de las herramientas tecnológicas y la internet para su implementación, es allí donde se plasma la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19? Y a partir de ello se establecieron los objetivos de la investigación.

Para el objetivo general se estableció determinar el nivel de gobierno digital en una entidad pública en tiempos de pandemia COVID – 19 y para sustentar dicho objetivo se establecieron los objetivos específicos y parten por describir el nivel de información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana en una entidad pública en tiempos de pandemia COVID–19.

Acerca del gobierno digital

Para el estudio se tomó en cuenta diversas investigaciones que reflejan la importancia del gobierno digital en las entidades públicas, es así que Carvajal & González (2020). En su estudio refleja la importancia del gobierno electrónico (digital) y su infraestructura del servicio electrónico para el éxito en las instituciones públicas dado que realizó dicha investigación en el País de Chile con una población de 188 municipios que están distribuidos en las 5 regiones que tienen mayor población. Asimismo, Lizardo (2018), quien en su estudio plasma que la tecnología relacionada a la comunicación genera mayor impacto en la administración pública y eso a partir de la intervención de los ciudadanos.

Por otro lado, Luna (2019), en su estudio se pudo verificar la eficiencia de los servicios que brinda la entidad pública a través de la tecnología a partir de potenciar el tiempo que se invierte y la inversión que se realiza, además los ciudadanos tienen expectativas y necesidades diversas y cambiantes y eso genera que la institución puede mejorar. También existen factores que ayudan en el éxito del gobierno electrónico es por eso que, Hamad (2018), en su estudio pudo concluir que existen factores críticos que evidencian el éxito a partir de la inversión e implementación que realiza el estado con respecto al gobierno digital (80% de los encuestadores), además se debe contar con diversos diseños que logren interactuar con el ciudadano tomando en cuenta la armonía política y reduciendo la brecha entre el diseño y la realidad. Asimismo, Tirenti (2019), quien desarrolló un estudio sobre la evaluación de los aportes que brindan beneficio para la transparencia del gobierno, el cual pudo evidenciar que la implementación del gobierno electrónico en las diversas instituciones en Argentina a generado un aporte significativo e importante en favor de la transparencia de los procesos en la gestión pública.

Definición del gobierno digital

Ahora bien, existen diversas definiciones y atribuciones que se tiene referente al gobierno digital, la OCDE (2003), lo identifica como el manejo de las Tecnologías de información y comunicaciones y sobre todo del internet, con la intención de alcanzar un mejor gobierno, también Villoria y Ramírez (2013), lo define como el uso de la tecnología de la información en la administración gubernamental con la intención de ser más eficiente y eficaz y generar mayor participación de la población. Por otro lado, Luna, Gil y Sandoval (2015), lo definen como la selección, desarrollo, implementación y uso de las TIC, para optimizar los procesos en la administración pública, además de incentivar los valores y mecanismos democráticos (Gil-García y Luna-Reyes 2008).

Enfoques que sustentan el gobierno digital

El gobierno digital tiene diversos enfoques que ayudan a entender el proceso que ha tenido es así como el enfoque evolutivo cobra fuerza ya que Layne y Lee (2001), indican en su enfoque que el gobierno digital tiene 4 etapas: catalogación, transacción, integración vertical e integración horizontal. En la primera etapa se orienta a la clasificación de la información que se presenta en el portal web de la entidad, en la etapa de transacción no solo existe la información sino la interacción con el ciudadano por medio de los servicios que brinda la entidad en su portal web, en la etapa de integración vertical es aquella que se orienta a la interacción con otras organizaciones gubernamentales que tengan responsabilidad en funciones comunes y por último la etapa de integración horizontal es una forma de cambio íntegro en la organización el cual es complejo pero a la vez es completo dado que la visión del gobierno digital es más completa, es así que, se necesita modelos creativos para su aplicación.

Otro enfoque que resalta es el relacional dado que el gobierno analiza que existes 3 tipos de relaciones por medio de la internet hacen efectivo el éxito del gobierno digital, estas son: administración a ciudadano, administración a empresa y administración a administración, la primera relación es la que más interactúa el estado con el ciudadano brindándole calidad en el servicio y la transparencia en los procesos y la información, asimismo la segunda relación está orientado a la empresa dado que el gobierno brinda servicio pero también requiere servicios y productos que el gobierno compra o contrata a las entidades privadas y por último la relación administración a administración está orientado a la comunicación que existen entre entidades públicas (Luna et al., 2015).

Existen diversas perspectivas importantes en el gobierno digital, en primera instancia se tiene a las características direccionada a las políticas del gobierno digital en este acápite el principal eje es el liderazgo de los presidentes ya que es el que va a tomar decisiones para el cambio y la adaptación de los procesos dentro y fuera de la entidad utilizando las herramientas tecnológicas y eso no parte solo de implementar un gobierno computarizado sino va más allá de eso. Otra perspectiva del gobierno digital es la transformación general

orientado a la política gubernamental teniendo en cuenta la infraestructura de comunicación e información, estas perspectivas deben ser consideradas independientemente del cambio de gobierno para que tengan éxito (Chung et al., 2022).

Factores que inciden en el gobierno digital

Asimismo hay factores que ayudan a verificar si el gobierno digital es efectivo o no, es así que, Puron et al. (2022), en su artículo mencionan que la interfaz, navegación y servicios en línea de la página web de la entidad son factores importantes en la interacción con el ciudadano y a partir de ello se puede evaluar si es eficiente o no la implementación del gobierno digital ya que se han estado realizando encuestas que corroboran la importancia del proceso en línea para la transparencia de la información.

Base teórica del gobierno digital

A partir de los fundamentos encontrados en esta investigación se está tomando en cuenta el modelo presentado por Luna et al. (2015), quienes establecen 5 dimensiones claramente remarcadas en el gobierno digital y estas son: Información, interacción, transacción, integración y participación política.

En lo que respecta a la dimensión Información parte por analizar la presentación que brinda la entidad en su portal web para informar al ciudadano, incluye noticias, eventos e información relevante actualizada (Luna et al., 2015; Wirtz et al., 2015; Puron et al., 2022).

Así también para la dimensión interacción se entiende como el manejo que realiza el usuario con la página web de la entidad alineados a formularios, foros o aplicaciones que ayuden en la comunicación entre entidad y población (Luna et al., 2015; Tebib & Boufaïda, 2015; Puron et al., 2022).

Para la dimensión transacción se define como el servicio que brinda la página web entorno a transacciones monetarias que puede realizar el ciudadano con respecto a los procesos estipulados por la entidad, un claro ejemplo son los pagos por tasas, impuestos, entre otros (Sá et al., 2015; Puron et al., 2022).

Asimismo, para la dimensión integración se define como la capacidad que adopta el portal web para la realización de diversos servicios no solo con las áreas de la entidad, sino que interactúa con las diversas entidades o agencias involucradas con el gobierno (Luna et al., 2015; Puron et al., 2022).

Por último, en la dimensión participación se establecen pautas en las que el gobierno o entidad pública por medio de su página web genera la participación ciudadana a partir de foros, chats, blogs, entre otros, relacionado con un tema a tratar, asimismo se puede evidenciar encuestas online, votaciones electrónicas (Mees et al., 2019; Luna et al., 2015; Puron et al., 2022).

Materiales y Método

El estudio parte por un enfoque cuantitativo dado que se quiere medir el nivel de la variable gobierno digital (Linares y Mallma, 2019), asimismo se estableció un diseño no experimental de alcance descriptivo ya que no se quiere alterar ni modificar alguna información sino recoger los datos en su entorno natural, sin manipulación (Hernández y Mendoza, 2018).

Es por ello que, el esquema se presenta de la siguiente manera: M a O; donde M: es la muestra en estudio y O: es la variable a analizar, gobierno digital; Asimismo, la investigación parte por ser de tipo básico o fundamental porque lo que se quiere es ampliar el conocimiento de la variable gobierno digital (Ñaupas et al., 2018).

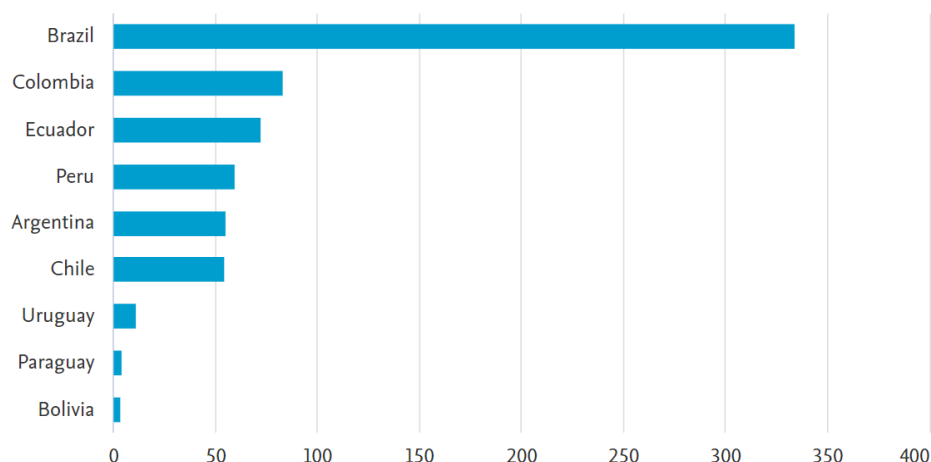
La población es definida como la reunión de individuos con similares características y por las cuales se generalizan las conclusiones del estudio (Bernal, 2010). La población con la que se contó fue de 62 colaboradores de la entidad pública, asimismo la muestra que es parte de la población y está debe ser significativa, es así que en el presente estudio se consideró a 51 colaboradores que asumieron el reto de participar en la investigación, considerando una significancia del 95 por ciento y un error del 6 por ciento (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la recogida de la información se creó y consideró el cuestionario el cual estuvo constituido por 23 ítems los cuales fueron divididos en función a las dimensiones para medir el gobierno digital (Linares y Mallma, 2019). Para la aplicación del instrumento primero se tomó en cuenta la validez y confiabilidad, los cuales fueron evaluados por profesionales en el campo y con vasta experiencia, uno de ellos fue el Mg. Whiston Kendrick Borja Reyna, ingeniero informático y de sistemas y a la vez cuenta con una maestría en ingeniería de sistemas el cual emitió un dictamen favorable, a su vez se tuvo una confiabilidad de 0,943 determinado por el coeficiente de alfa de Cronbach (Otzen y Manterola, 2017).

Resultados

Se tomó en cuenta datos bibliométricos del estudio acerca del gobierno digital y los cuales consideró desde los trabajos desarrollados en diversos países de Latinoamérica, luego se consideró los resultados descriptivos de la implementación del gobierno digital

Figura 1. Países de Latinoamérica que presentan contribuciones sobre el gobierno digital

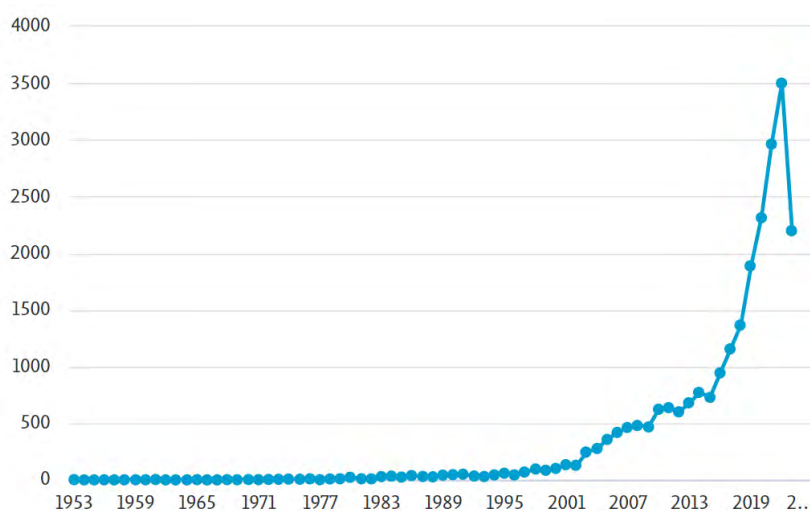


Fuente. Base de datos Scopus

Nota. Resultados de análisis bibliográficos de la base de datos Scopus hasta el año 2022

Se observa en la figura 1 que Perú está considerado en el 4 lugar en la producción de manuscritos relacionado con el gobierno digital, ello se debe a que existe interés de poder analizar y realizar acciones de mejora para que se pueda implementar al cien por ciento la variable de estudio y mejorar la satisfacción de la población.

Figura 2. Documentos publicados por año acerca del gobierno digital



Fuente. Base de datos Scopus

Nota. Resultados de análisis bibliográficos de la base de datos Scopus hasta el año 2022

La figura 2 muestra el incremento anual de documentos publicados acerca del gobierno digital, dichos resultados visualizan que se ha tomado mayor interés en los últimos años ya que el gobierno digital no se está implementado a cabalidad.

Asimismo, se consideró los datos a partir de la aplicación del instrumento en lo que responde al gobierno digital en una Municipalidad en el Perú y se plasma de la siguiente manera:

Determinar el nivel de implementación gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 1. Niveles del gobierno digital

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5,9%
Medio	38	74,5%
Alto	10	19,6%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la variable gobierno digital

la tabla 1 muestra un nivel medio con mayor incidencia (74,5%), así también se pudo evidenciar un nivel alto (19,6%) y por último se refleja un nivel bajo (5,9%) en la implementación del gobierno digital, lo que refleja que todavía no se implementa a cabalidad, asimismo existen estudios que contrastan dichos resultados, tal es el caso de González, Carvajal & González (2020). Quienes manifiestan la importancia del gobierno electrónico (digital) y su infraestructura para el éxito en las instituciones públicas. Asimismo, Tirenti (2019), menciona que la implementación del gobierno digital en las diversas instituciones en Argentina ha generado un aporte significativo e importante en favor de la transparencia de los procesos en la gestión pública. Estos resultados y fundamentos coinciden en la importancia del gobierno digital en el éxito o fracaso de una institución, es así que dentro de las instituciones pública en el Perú aún falta implementar al cien por ciento, es por ello que, las autoridades deben considerar de suma importancia dicha implementación con la intención de mejorar como país y considerando que somos un país en pleno desarrollo.

Describir el nivel de información del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 2. Niveles de la dimensión información

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	23	45,1%

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	54,9%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la dimensión información

La tabla 2 muestra un nivel alto con mayor incidencia (54,9%), así también se pudo evidenciar un nivel medio (45,1%) y por último no se refleja un nivel bajo en la implementación del gobierno digital en su dimensión información, dichos datos son contrastados por Lizardo (2018), quien en su estudio plasma que la tecnología relacionada a la comunicación genera mayor impacto en la administración pública y eso a partir de la intervención de los ciudadanos, además, se debe considerar la infraestructura de comunicación e información para la transformación general y estas perspectivas deben ser consideradas independientemente del cambio de gobierno para que tengan éxito (Chung, 2022). Y ello es fundamentada por Puron et al. (2022), quienes consideran que la información presentada en el portal web es importante para que el ciudadano pueda estar informado en los sucesos que se desarrollan en la entidad como en la población. Es así que la información plasmada en el portal web debe ser siempre actualizada para que los ciudadanos puedan estar enterados de los sucesos que acontecen y con ello generar mayor participación y satisfacción.

Describir el nivel de interacción del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 3. Niveles de la dimensión interacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5,90%
Medio	24	47,05%
Alto	24	47,05%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la dimensión interacción

Descripción: Según lo observado por la tabla 3 a partir de la aplicación del cuestionario sobre gobierno digital se obtuvo un nivel alto y medio con mayor incidencia (47,05%), así también se pudo evidenciar un nivel bajo (5,90%) en una Municipalidad en el Perú. Dichos resultados son comparados por Luna (2019) quien pudo verificar la eficiencia de los servicios que brinda la entidad pública a través de la tecnología y con ello generar

que los ciudadanos puedan estar satisfechos ya que los pobladores tienen expectativas y necesidades diversas y cambiantes y eso genera que la institución pueda mejorar. También existen factores que ayudan en el éxito del gobierno electrónico es por lo que Hamad (2018), en su estudio pudo concluir que existen factores críticos que evidencian el éxito a partir de la inversión e implementación que realiza el estado con respecto al gobierno digital (80% de los encuestadores), además se debe contar con diversos diseños que logren interactuar con el ciudadano tomando en cuenta la armonía política y reduciendo la brecha entre el diseño y la realidad. Asimismo, teóricamente se refuerza lo encontrado ya que la página ayuda en la comunicación entre entidad y población (Luna et al., 2015; Tebib & Boufaida, 2015; Puron et al., 2022).

Identificar el nivel de transacción del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 4. Niveles de la dimensión transacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	19,6%
Medio	35	68,6%
Alto	6	11,8%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la dimensión interacción

Descripción: Según lo observado por la tabla 4 a partir de la aplicación del cuestionario sobre gobierno digital se obtuvo un nivel medio con mayor incidencia (68,6%), así también se pudo evidenciar un nivel bajo (19,6%) y por último se evidenció un nivel alto (11,8%) en una Municipalidad en el Perú. Es por ello que, el servicio que brinda la web es esencial y más si brindan transacciones como pagos de tasas o impuestos entre otros, ya que genera en el ciudadano una simplificación de procesos a sus actividades y eso genera una percepción adecuada (Sá et al., 2016; Luna et al., 2015; Puron et al., 2022). Asimismo, Puron et al. (2022), corrobora dichos resultados ya que mencionan que, la navegación y los servicios en línea de la página web de la entidad son factores importantes en la interacción con el ciudadano y a partir de ello se puede evaluar si es eficiente o no.

Describir el nivel de integración del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 5. Niveles de la dimensión integración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	17,6%
Medio	34	66,7%
Alto	8	15,7%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la dimensión interacción

Descripción: Según lo observado por la tabla 5 a partir de la aplicación del cuestionario sobre gobierno digital se obtuvo un nivel medio con mayor incidencia (66,7%), así también se pudo evidenciar un nivel bajo (17,6%) y por último se evidenció un nivel alto (15,7%) en una Municipalidad en el Perú. Es así que, la integración se define como la capacidad que adopta el portal web para la realización de diversos servicios no solo con las áreas de la entidad, sino que interactúa con las diversas entidades o agencias involucradas con el gobierno (Luna et al., 2015; Puron et al., 2022). En función a lo encontrado y analizado se entiende que la institución cumple en cierta media la integración del portal web ya que se visualiza interacción con otras instituciones del estado.

Identificar el nivel de participación ciudadana del gobierno digital en una entidad pública Post–pandemia COVID – 19

Tabla 6. Niveles de la dimensión participación ciudadana

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	35,3%
Medio	29	56,9%
Alto	4	7,8%
Total	51	100%

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados de los niveles de la dimensión participación ciudadana

Descripción: Según lo observado por la tabla 6 a partir de la aplicación del cuestionario sobre gobierno digital se obtuvo un nivel medio con mayor incidencia (56,9%), así también se pudo evidenciar un nivel bajo (35,3%) y por último se evidenció un nivel alto (7,8%) en una Municipalidad en el Perú. Es por ello que la participación ciudadana cumple un rol importante en el proceso de mejora en una institución, es por eso que las entidades públicas están siempre buscando estrategias para mejorar la atención y con ella mejorar también la percepción del ciudadano, además Lizardo (2018), menciona que la comunicación genera mayor impacto en la administración pública y eso a partir de la intervención de los ciudadanos.

Conclusiones

Se concluye que el gobierno digital es parte esencial dentro de la implementación en la modernización del estado y se muestra mayormente en los aplicativos o software que se implementan en toda institución pública, es así que en la entidad reflejó un nivel medio con mayor incidencia (74,5%), en la implementación del gobierno digital. Dado que todavía existen falencia en poder informar y socializar la importancia del gobierno digital en el proceso de interacción entre la ciudadanía y la municipalidad.

Se detalla también que el Perú es uno de los países que tiene aportes en estudios acerca del gobierno digital en las entidades públicas, es así que se evidencia que la implementación se está dando en las instituciones, pero todavía falta implementarlo a cabalidad y uno de los obstáculos es el nivel de información que presentan, como se refleja en esta investigación donde se muestra un nivel alto con mayor incidencia (54,9%), así también se pudo evidenciar un nivel medio (45,1%). Ya que no todas las entidades realizan actualizaciones de la información que presentan en su página web ni realizan acciones para socializar y tomar conciencia a la población de la gran importancia acerca del gobierno digital.

También se evidenció que para la implementación del gobierno digital se consideraron la interacción (con un nivel alto y medio en la implementación con un 47,05%), Transacción (con un nivel medio en la implementación con un 68,6%), integración (con un nivel medio en la implementación con un 66,7%) y la participación ciudadana (con un nivel medio en la implementación con un 56,9%) lo cual reflejó que todavía no se culmina el proceso de implementación y eso se presenta por diferentes factores, uno de ellos es la poca importancia que refleja el gobierno de turno, otro de los factores es la mínima inversión para la implementación ya que prefieren realizar gastos para otras actividades y por último no existe un plan de implementación que se enmarque sin considerar el gobierno de turno.

Referencias

- Arroyo Chacón, J. (2013). Marco jurídico-administrativo del gobierno digital en Costa Rica. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, (10), 5–24.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson-Prentice Hall.
- Chung C., Choi H y Cho Y. (2022) Analysis of Digital Governance Transition in South Korea: Focusing on the Leadership of the President for Government Innovation. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*, 8(1)2. <https://doi.org/10.3390/joitmc 8010002>.
- D.L. N° 1412. (2018). Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano. <https://lc.cx/ObjYAb>
- Dioses, L., Tupia, M., & Bruzza, M. (2021). *Estado del Arte Sobre la Medición de la Accesibilidad en Servicios de Gobierno Electrónico para Personas con Discapacidad Visual*. IEEE Computer Society.
- Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2008). A Brief Introduction to Electronic Government: Definition, Applications and Stages. *Revista de Administración Pública RAP* 116, 43(2), 221–241.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Gestion y Politica Publica*, 29(1), 97-129..
- Hamad, A. (2018). *An Evaluation of E-government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments* [Tesis de doctorado, Southampton Solent University]
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). *Investigating electronic government maturity models. Sociología y Tecnociencia*, 11(1), 160-176. http://dx.doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.160-176.
- Layne, K, y J Lee. 2001. Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly* 18(2), 122–136.
- Linares, J., y Mallma, G. (2019). *Metodología de la Investigación*. Universidad Cesar Vallejo.
- Lizardo (2018) *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid España]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma Del Estado De México]
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Sandoval-Almazan, R. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. UAEM-IAPEM.
- Majeed, M., & Shah, A. (2018). An Empirical Analysis of Economic Performance of Asian Economies: The Role of Electronic Government. *Review of Economics and Development Studies*, 4(1), 91.
- Mees, H. L. P., Uittenbroek, C. J., Hegger, D. L. T., & Driessen, P. P. J. (2019). From citizen participation to government participation: An exploration of the roles of local governments in community initiatives for climate change adaptation in the Netherlands. *Environmental Policy and Governance*, 29(3), 198–208. <https://doi.org/ 10.1002/eet.1847>.

- Ndou, V. (2004). E-Government for developing countries: opportunities and challenges. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 18(1), 1-24.
- OCDE (2003) *The E-government Imperative: Main Findings*.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pérez Chacón, S. R., Rodríguez Vilchez, J. L., Cabrera Berrios, J. A., Raymundo Ibañez, C. A. & Mauricio, D. S. (2021). Increasing e-government adoption by emphasizing environmental sustainability: an extended case study in Peru. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(4), 550-565.
- Puron-Cid G., Luna D., Picazo-Vela S., Gil-Garcia R., Sandoval-Almazan R., y Luna-Reyes L. (2022) Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*, (39), 1. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>.
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16.
- Ruiz, A. S., Molina, P. B., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39–53.
- Sá, F., Rocha, A., & Cota, M. P. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149–160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>.
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). *Evaluating the development of E-government in Indonesia*. [Conferencia] Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management.
- Sproles C. (2022). Technological transformation of United States government documents librarianship. *Journal of Academic Librarianship*, 48(2), <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102498>
- Tebib, A., & Boufaïda, M. (2015). An architecture using formal interaction protocols for business process integration in e-government. *Electronic Government an International Journal*, 11(3), 154–170.
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector Público Nacional Argentino. El sistema de gestión documental electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)* [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés].
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22, 69-103.
- Wirtz, B. W., Piehler, R., & Daiser, P. (2015). E-government portal characteristics and individual appeal: an examination of e-government and citizen acceptance in the context of local administration portals. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 70–98. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.965082>.

Analysis of digital government in a public entity Post–pandemic COVID–19 in Peru**Análise do governo digital em uma entidade pública Post–COVID–19 pandemia no Peru****Luis Marcelo Olivos Jimenez**

Universidad Cesar Vallejo | Nuevo Chimbote | Perú | lolivos@ucv.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-0132-4376>

Milagros Antonieta Olivos Jimenez

Universidad Cesar Vallejo | Nuevo Chimbote | Perú | molivos@ucv.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-9703-2126>

Charlie Hard Esquivel Alva

Universidad Cesar Vallejo | Huaraz | Perú | cesquivel@ucv.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-9054-3951>

Galia Susana Lescano López

Universidad Cesar Vallejo | Nuevo Chimbote | Perú | glescano@ucv.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-7101-0589>

Mario Cristobal Quispe Garcia

Universidad Tecnológica del Perú | Nuevo Chimbote | Perú | c19973@utp.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-9519-5696>

Sarita Aurora Olivos Jimenez

Ministerio de Educación | Lima | Perú | SAOLIVOS@minedu.gob.pe
<https://orcid.org/0009-0001-2558-3535>

Jenny Elizabeth Vega Garcia De Chauca

Universidad Cesar Vallejo | Huaraz | Perú | jvegach21@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-2367-9373>

Abstract

The various public entities must implement digital government as a plan for the adaptation and modernization of the state in order to provide quality care and at the same time improve the citizen's perspective, generating trust and transparency around management, reinforcing the commitment between the entity and society. . to achieve the development of the population. To this end, it is proposed to determine the level of digital government in a public entity Post COVID-19 pandemic. The research is based on a quantitative approach of non-experimental design of descriptive scope, the population and workers who interact were taken into account for the research. . with the entity that in its context were 51. The expected results begin by establishing the level of implementation of the digital government which reflected a medium level with seventy-four percent. Likewise, it was concluded that there is still a lack of being able to inform and socialize the importance of digital government in the interaction process between citizens and the public entity.

Keywords: Digital government; citizenship; public entity.

Resumo

As diversas entidades públicas devem implementar a governança digital como um plano de adaptação e modernização do Estado, a fim de prestar um atendimento de qualidade

e, por sua vez, melhorar a perspectiva do cidadão, gerando confiança e transparência em torno da gestão, reforçando o compromisso entre entidade e sociedade para alcançar o desenvolvimento da população. Para isso, propõe-se determinar o nível de governança digital em uma entidade pública pós-pandemia COVID–19. A pesquisa é baseada em uma abordagem quantitativa com um design não experimental e escopo descritivo, levando em consideração a população e os trabalhadores que interagem com a entidade, dos quais havia 51. Os resultados esperados começam estabelecendo o nível de implementação do governo digital, que refletiu um nível médio com setenta e quatro por cento. Também foi possível concluir que ainda há deficiências na capacidade de informar e socializar a importância do governo digital no processo de interação entre os cidadãos e a entidade pública.

Palavras-chave: Governo digital; cidadania; órgão público.