

Enrique Santos Nauca Torres, Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas,  
Víctor Andres Delgado Tapia, Alberto Enrique Samillán Ayala,  
Enny Román Castillo

# Gobierno digital

como estrategia para la transparencia informativa



Religación Press

[ Administración ]



| Colección Administración |

# **Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa**

Enrique Santos Nauca Torres, Carmen Graciela Arbulú Pérez  
Vargas, Víctor Andres Delgado Tapia, Alberto Enrique Samillán  
Ayala, Enny Román Castillo

RELIGACION PRESS · QUITO · 2023



### **Equipo Editorial**

Roberto Simbaña Q. Director Editorial  
Felipe Carrión. Director de Comunicación  
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial  
Ana Wagner. Asistente Editorial

### **Consejo Editorial**

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra |  
Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina  
Sosa



**Religación Press**, es una iniciativa del Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina (CICSHAL)  
Diseño, diagramación y portada: Religación Press.  
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.  
Correo electrónico: [press@religacion.com](mailto:press@religacion.com)  
[www.religacion.com](http://www.religacion.com)

# Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa. [Digital government as a strategy for information transparency]

Primera Edición: 2023 Enrique Santos Nauca Torres©, Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas©, Víctor Andres Delgado Tapia©, Alberto Enrique Samillán Ayala©, Enny Román Castillo©, Religación Press©

Editorial: Religación Press

Materia Dewey: 351 - Administración Pública

Clasificación Thema: JPP - Administración Pública

Público objetivo: Profesional/Académico

Colección: Administración

Serie: Administración Pública

Soporte: Digital

Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)

Publicado: 2023-06-13

ISBN: 978-9942-7120-8-0

Disponible para su descarga gratuita en <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



## Citar como (APA 7)

Nauca Torres, E.S., Arbulú Pérez Vargas, C.G., Delgado Tapia, V.A., Samillán Ayala, A.E., y Román Castillo, E. (2023). *Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.48>

ISBN: 978-9942-7120-8-0



<https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.48>

Nota: el libro retoma y amplía, por un grupo de investigadores, lo mostrado en la tesis "Estrategia de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque" presentada para la obtención del "Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad" en la Universidad César Vallejo, por Nauca Torres, Enrique Santos.



## **Revisión por pares / Peer Review**

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

## **Sobre los autores/as**

### **Enrique Santos Nauca Torres**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Magister en Administración y dirección de empresas e Ingeniero de Sistemas y Computación por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Autor de artículos científicos. Docente de Investigación de la Universidad César Vallejo.

<https://orcid.org/0000-0002-5052-1723>

Universidad César Vallejo - Perú

[enaucat@ucvvirtual.edu.pe](mailto:enaucat@ucvvirtual.edu.pe)

### **Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas**

PhD. En Ciencias Sociales, Educación e Interculturalidad, por la Universidad Santo Tomás en Colombia. Dra. en Educación, por la Universidad César Vallejo. Maestría en educación con mención Tecnologías de la Información y Comunicación, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, estudios de maestría en Gerencia Social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Investigador RENACYT, código de Registro: P0017319, Docente investigador de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

<https://orcid.org/0000-0002-8463-6553>

Universidad César Vallejo - Perú

[carbulu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:carbulu@ucvvirtual.edu.pe)

### **Víctor Andres Delgado Tapia**

Doctor en Gestión Pública y gobernabilidad, Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal, Abogado en Perú, Universidad César Vallejo.

<https://orcid.org/0000-0002-7903-7716>

Universidad César Vallejo - Perú

[dtapiava@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dtapiava@ucvvirtual.edu.pe)



**Alberto Enrique Samillán Ayala**

Doctor en ciencias ambientales. Investigador Renacyt. Ingeniero de Computación y Sistemas.

<https://orcid.org/0000-0002-0071-4367>

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Perú

esamillan@unprg.edu.pe

**Enny Román Castillo**

Magister en ciencias de la educación, con mención en docencia y gestión universitaria por la universidad Pedro Ruiz Gallo. Docente de matemáticas en ciencias básicas y aplicadas de la universidad Nacional De Jaén.

<https://orcid.org/0000-0002-4955-2928>

Universidad Nacional de Jaén - Perú

enny\_roman@unj.edu.pe

## Resumen

El gobierno digital viene evolucionado de manera innovadora y creativa basándonos en las necesidades de la administración pública. En este sentido, la investigación tiene como objetivo proponer un modelo teórico de gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque. Se concluye en que el modelo propuesto está basado en las buenas prácticas de gobierno digital y las normativas del estado peruano, lo cual ofrece las mejoras para la participación ciudadana y el nivel competitivo digital de las municipalidades.

**Palabras clave:** Gobierno digital, transparencia informativa, participación ciudadana, estado, ciudadano.

## **Abstract**

Digital government has been evolving in an innovative and creative way based on the needs of public administration. In this sense, the research aims to propose a theoretical model of digital government as a strategy for information transparency in a provincial municipality in the department of Lambayeque. It is concluded that the proposed model is based on the good practices of digital government and the regulations of the Peruvian state, which offers improvements for citizen participation and the digital competitive level of municipalities.

**Keywords:** Digital government, information transparency, citizen participation, state, citizen.

## Contenido

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Revisión por pares / Peer Review                                     | 7  |
| Sobre los autores/as                                                 | 8  |
| Resumen                                                              | 10 |
| Abstract                                                             | 11 |
| <b>Capítulo 1</b>                                                    | 19 |
| <b>Gobierno digital y transparencia informativa</b>                  |    |
| Introducción                                                         | 20 |
| El uso del gobierno digital en las entidades públicas y sus factores | 21 |
| Elementos que convergen                                              | 23 |
| <b>Capítulo 2</b>                                                    | 26 |
| <b>Transparencia informativa y Gobierno Digital</b>                  |    |
| Acceso abierto a la información                                      | 27 |
| Teorías de Gobierno digital y transparencia informativa              | 31 |
| Evolución del gobierno digital                                       | 34 |
| Modelo de Gobierno Digital                                           | 34 |
| Modelos basados en buenas prácticas de gobierno electrónico          | 36 |
| Definiciones de gobierno digital                                     | 44 |
| Dimensiones de Gobierno digital                                      | 45 |
| Diferencia entre gobierno electrónico y gobierno digital             | 46 |
| Definiciones de Transparencia informativa                            | 47 |
| Dimensiones de transparencia Informativa                             | 49 |
| <b>Capítulo 3</b>                                                    | 51 |
| <b>Estrategias metodológicas</b>                                     |    |
| Tipo de investigación                                                | 52 |
| Diseño de investigación                                              | 52 |
| Población                                                            | 53 |

|              |    |
|--------------|----|
| Técnicas     | 54 |
| Instrumentos | 55 |

## **Capítulo 4** 58

### **Diagnóstico y factores influyentes en la transparencia informativa de una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Diagnóstico del estado actual de la Transparencia informativa              | 59 |
| Identificación de los factores influyentes en la Transparencia informativa | 61 |

## **Capítulo 5** 68

### **Modelo teórico de gobierno digital para la transparencia informativa: estrategia**

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Presentación                                                                    | 69 |
| Conceptualización de la propuesta                                               | 69 |
| Justificación                                                                   | 70 |
| Fundamentos teóricos                                                            | 71 |
| Encuadre Filosófico                                                             | 71 |
| Encuadre Epistemológico                                                         | 72 |
| Encuadre Metodológico                                                           | 73 |
| Modelo teórico de gobierno digital                                              | 75 |
| Objetivos y estrategias de la entidad pública para la transparencia informativa | 76 |
| Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento                                       | 76 |
| Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento: Plan de actividades                  | 77 |
| Perspectivas de proceso interno                                                 | 78 |
| Perspectivas de proceso interno: Plan de actividades                            | 79 |
| Perspectivas de ciudadanía                                                      | 80 |
| Perspectivas de ciudadanía: Plan de actividades                                 | 81 |
| Perspectivas de resultados                                                      | 82 |

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Capítulo 6</b>                                                                 | 84 |
| <b>Debate, síntesis de resultados y sugerencias de la investigación realizada</b> |    |
| Estado actual de la Transparencia informativa                                     | 85 |
| Mejoras en brindar los servicios gubernamentales                                  | 86 |
| Importancia de una competencia digital                                            | 86 |
| Transparencia informativa                                                         | 87 |
| Desafíos de las instituciones                                                     | 88 |
| Gobierno local                                                                    | 90 |
| Conclusiones                                                                      | 95 |
| Recomendaciones                                                                   | 96 |
| <b>Referencias</b>                                                                | 99 |

## Figuras

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Evolución del gobierno digital                                                     | 34 |
| Figura 2. Aspectos para la implementación de gobierno digital                                | 35 |
| Figura 3. Recomendación de la OCDE sobre las Estrategias de Gobierno Digital                 | 35 |
| Figura 4. Modelo propuesto para el gobierno norteamericano                                   | 36 |
| Figura 5. Elementos funcionales del framework                                                | 37 |
| Figura 6. Modelo de seis etapas del Reino Unido                                              | 38 |
| Figura 7. Modelo de cuatro etapas                                                            | 39 |
| Figura 8. Modelos de cuatro etapas                                                           | 40 |
| Figura 9. Modelo estratégico de gobierno electrónico                                         | 41 |
| Figura 10. Comparación de modelos de interoperabilidad en servicios de gobierno electrónico. | 42 |
| Figura 11. Etapas del modelo de evaluación                                                   | 43 |
| Figura 12. Cinco estados de evaluación del gobierno electrónico.                             | 44 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 13. Diferencia entre gobierno electrónico (GE) y gobierno digital (GD). | 46 |
| Figura 14. Diagrama de Venn sobre Transparencia Informativa                    | 48 |
| Figura 15. Diseño de investigación                                             | 53 |
| Figura 16. Factores influyentes de la transparencia informativa                | 65 |
| Figura 17. Modelos de buenas prácticas de gobierno electrónico.                | 73 |
| Figura 18. Modelo Teórico de gobierno digital                                  | 75 |

## **Tablas**

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Nivel de la transparencia informativa                                            | 59 |
| Tabla 2. Nivel de la dimensión Transparencia                                              | 59 |
| Tabla 3. Nivel de la dimensión Participación ciudadana                                    | 60 |
| Tabla 4. Nivel de la dimensión Prestación de servicios                                    | 60 |
| Tabla 5. Entrevista al encargado del portal de transparencia                              | 61 |
| Tabla 6. Detalle de las Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento                         | 76 |
| Tabla 7. Detalle del Plan de actividades de las Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento | 77 |
| Tabla 8. Detalle de las Perspectivas de proceso interno                                   | 78 |
| Tabla 9. Detalle del Plan de actividades de las Perspectivas de proceso interno           | 79 |
| Tabla 10. Detalle de la Perspectivas de ciudadanía                                        | 80 |
| Tabla 11. Detalle del plan de actividades de las Perspectivas de ciudadanía               | 81 |
| Tabla 12. Detalle de las Perspectivas de resultados                                       | 82 |





| Colección Administración |

# **Gobierno digital como estrategia para la transparencia informativa**

· Serie ·

Administración Pública



## **Capítulo 1**

Gobierno digital y transparencia informativa

## Introducción

El gobierno digital, viene evolucionado de manera innovadora y creativa en base a las necesidades de la administración pública sobre la transformación digital de los procesos internos y externos. Por ello, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), han sido un eje primordial en la implementación de los procesos de la reforma y modernización del estado. La transparencia informativa inspira la participación ciudadana, con principios de igualdad, conservación y legalidad, así mismo evidencian la política de gobierno electrónico, para garantizar su efectividad (Canoura, 2018; Arcila et al., 2014; Meza y Gómez, 2017).

En América Latina, el gobierno digital en los últimos tiempos ha tenido un auge, generado por los conocimientos adquiridos en la sociedad con base en tecnologías de información, con el propósito de formar una comunidad digital (Rodríguez, 2021). No se trata únicamente de garantizar una adecuada coordinación de acciones e interacción entre los municipios y los ciudadanos, a través del gobierno electrónico, sino, vincular la información de manera equitativa, recopilada en las estadísticas de servicios prestados y los cambios oportunos, en este sentido, se pretende lograr el mejoramiento, actualización, adaptación o reestructuración, que conlleven, a la disminución de los altos niveles de corrupción e impunidad que actualmente se viene realizando (Cruz y Zamudio 2017; Guédez 2017).

A través del gobierno electrónico permite aumentar la participación de la ciudadanía, por ello, se debe proporcionar el acceso adecuado a la información sin límites sobre los servicios o procesos de la administración pública, con la visión de brindar una mejor calidad (Arcentales y Gamboa, 2019; Zambrano-Yépez et al., 2019). Así mismo, permite a los ciudadanos estar activos en la toma de decisiones, sobre la transparencia de operaciones gubernamentales, sociales y políticas.

En los últimos años, se ha reflejado el crecimiento de las consultas ciudadanas a nivel nacional, regional y local. Bajo este epígrafe, es la iniciativa en que los gobiernos desarrollen una política de transparencia que incluya la información activa y acceso sin restricciones (Brugué et al., 2019; Briceño 2019; Villoria, 2015).

## **El uso del gobierno digital en las entidades públicas y sus factores**

Existe la gran necesidad de los gobiernos y sus instituciones para posicionarse en un mejor país, y una de las estrategias gubernamentales es el uso de las TIC, con la finalidad esencial de incrementar la calidad de los servicios hacia la ciudadanía (Pérez et al., 2014; Armenta 2018; Llanes et al., 2019).

El Decreto Legislativo 1412, donde se aprueba la ley del gobierno digital, del cual se desprende el uso de las tecnologías en base a estrategias y la información de las entidades estatales, con el fin de un valor público (PCM, 2018). Asimismo la Política Na-

cional 35: Política de Sociedad de la información y sociedad del conocimiento, señala el acceso universal al conocimiento a través de las TIC.

La participación ciudadana, tiene relevancia en la administración pública, lo cual, ayuda a direccionar la elaboración de políticas públicas, ejerciendo la democracia, a través de la transparencia y el acceso a la información, constituyendo un estado de derecho para el fortalecimiento en el dialogo y la interacción entre el estado y los ciudadanos (Carrera et al., 2017; Matute, 2019).

Sin embargo, se evidencia limitaciones en la ciudadanía de habilidades tecnológicas de información, y también poco interés de conocer la información compartida o servicios que ofrece el gobierno local, asimismo las causas son: la inercia en socializar el beneficio de la transparencia informativa estatal y una baja participación ciudadana. Sin embargo, a pesar de estos indiscutibles avances tecnológicos, la participación ciudadana concierne a la accesibilidad de información de instituciones públicas, no mejora los lineamientos básicos de la gobernanza, lo cual se requiere participación más amplia y asimismo se necesita una sociedad que monitoree y evalúe los recursos de una manera activa al gobierno estatal (Vázquez et al., 2012). Generando un bajo nivel democrático, pérdidas al gobierno local por el desaprovechamiento de las plataformas tecnológicas de información y el interés en soluciones de necesidades de bien común.

## Elementos que convergen

Ante esto, el problema de investigación fue con los siguientes términos ¿De qué manera una estrategia de gobierno digital fortalecerá la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque?, y los problemas específicos, (i) ¿Cuál es el estado actual de la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque?, (ii) ¿Qué factores influyen en la transparencia informativa de una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque?, (iii) ¿Como un modelo teórico de gobierno digital para la transparencia informativa basado en buenas prácticas en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque?.

Los objetivos planteados se basa en el modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú (SGP, 2017), teniendo como objetivo general proponer una estrategia de gobierno digital para fortalecer la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque, y como objetivos específicos (i) Diagnosticar el estado actual de la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque, (ii) Identificar los factores influyentes en Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque, (iii) un modelo teórico de gobierno digital para la transparencia informativa basado en buenas prácticas en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque

Según los criterios planteados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se justificó el aspecto teórico, considerando que aportará un nuevo conocimiento que permitirá construir aspectos teóricos, dimensiones, asimismo, direccionen a futuras investigaciones. Se analiza la transparencia informativa sobre la prestación de servicios públicos y participación ciudadana, identificando los procesos determinantes sobre la calidad de acceso de información, mediante el gobierno electrónico de una municipalidad provincial.

En cuanto a la relevancia social, permitirá conocer el uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos de prestación de servicios y participación ciudadana, así mismo, prevalecer la importancia o el impacto social plasmado entre la municipalidad y la ciudadanía. Con relación a sus implicaciones prácticas y de desarrollo, la investigación contribuirá en que la municipalidad pueda aplicar las estrategias que se plantearon en la investigación, para una mejora continua institucional en el uso de las tecnologías de información y de esta manera fomentar la participación ciudadana. Se tuvo como hipótesis de investigación: La estrategia de gobierno digital permitirá fortalecer la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque.





## **Capítulo 2**

Transparencia informativa y Gobierno Digital

## **Acceso abierto a la información**

Las experiencias a nivel internacional, Toro et al., (2019) señala que la estrategia del gobierno digital relaciona acceso abierto a la información y de esta forma permanece la transparencia, por otro lado, se ubica tendencias relevantes sobre el nacimiento de tecnologías direccionadas a instituciones gubernamentales, conllevando a la eficiencia en la toma de decisiones y consigo el alineamiento de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

González et al. (2020) sostienen en su estudio, la relevancia de la implementación de estrategias de gobierno electrónico, para ello, se deben priorizar la infraestructura, el capital político y lo financiero, en un sentido autónomo, de esta manera se direcciona al desarrollo exitoso de las estrategias establecidas por la municipalidad.

Algunos estudios, como el de Rodríguez et al. (2021) afirma, que el estado de la accesibilidad de los portales Web alineado al gobierno electrónico a nivel de América Latina, se tiene deficiencias en el acceso, siendo como brecha la falta de inclusión a la ciudadanía a los medios digitales estatales. La ciudadanía tiene derecho al acceso de la información y de esta manera sea participe en un trabajo colaborativo con el gobierno.

Morales et al. (2020) señala, en que los gobiernos están enfocando continuamente en la mejora continua en brindar los servicios gubernamentales, a través del uso de las TICs, alineado al gobierno electrónico, pero a la vez, induciendo a una participa-

ción ciudadana activa. Siendo una base para mejorar la transparencia informativa.

Meléndez y Ríos (2020) manifiestan que los gobiernos modernos y competentes, han tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas para fortalecer sus capacidades y conllevando al cumplimiento de la misión institucional, por otro lado, evoca a las capacitaciones de los actores y de esta manera construir una organización inteligente o de formación y aprendizaje.

Nazer y Tume (2020) en su artículo de investigación señala, que el gobierno electrónico se ha plasmado de alta preferencia en las organizaciones estatales en sus distintos niveles, pero cabe recalcar que se debe tener ciertas estrategias transparentes que conlleve a la motivación organizacional, a través del aprendizaje.

García et al. (2021) señala, la importancia de la implementación de e-government, con la finalidad de la optimización de una gestión, un control y la adecuada fiscalización. Por otro lado, se considera la participación del ciudadano en los servicios gubernamentales en plataformas tecnológicas, plasmándose en el desarrollo de un modelo de adopción de e-government, direccionado a la ciudadanía y a la vez permitiendo un valor público basados en estrategias.

Ripalda (2020) afirma las limitaciones existentes por parte de instituciones públicas que estén inmersas a las actividades de gobierno electrónico, con el sentido de analizar y en la búsqueda de mecanismos de mejora. Por otro lado, los países que pertene-

cen a la Organización de las Naciones Unidas tienen dificultades para realizar actividades que conlleven al desarrollo de un gobierno electrónico alineado a las políticas de estado.

Cazzolli et al. (2020) en su investigación, señala que el gobierno abierto, se presenta como una apariencia tecnológica de gestión en las administraciones públicas, de una manera consistente en lo tecnocrático y liberal, sobre ello se logró un apogeo en los años noventa hasta la actualidad. Los diversos usos de gobierno abierto, a base de una estrategia de análisis sobre la diversidad de usos que se da en las plataformas, como también se requiere una dinámica de política local.

Bavoleo (2020) sostiene que existen probabilidades de que en los próximos años Corea continúe la línea de cooperación en e-gobierno con América Latina son altas. Aunque algunos cambios y lecturas de las experiencias realizadas hasta la actualidad podrían ser importantes para mejorar la efectividad. El gobierno coreano predispone una función fundamental, identificando oportunidades, pero a la vez tienen la necesidad de adaptarse a regulaciones, es por ello, que el asesoramiento y la colaboración intergubernamental fortalece su papel central.

Ripalda (2019) señala, que las estrategias tienen que estar determinadas, teniendo en consideración los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado del gobierno electrónico. Asimismo, el gobierno tiene el deber de transferir recursos para que funcionen los portales virtuales, sin limitarse a los esfuerzos que direccionan al óptimo desarrollo. Por lo tanto, para implementar tecnologías, se ejecuta con un personal técnico idóneo.

Algunos estudios en el Perú como el de, Pérez (2020) concluye en su investigación, que la reforma y modernización del estado está encaminada a la participación ciudadana con el propósito de vincularlo a la toma de decisiones públicas y a la vez ser un ente regulador utilizando mecanismos electrónica establecido el marco legal peruano, que conlleva a una administración pública de una manera eficaz, eficiente y articulada.

Asimismo, Cruz (2020) hace mención, a la integración de las disciplinas para comprender el Gobierno Electrónico, lo cual debe realizarse con una coordinación y comunicación, siendo crucial en los conceptos y métodos, teniendo en cuenta el respeto a las fronteras del saber y la interdisciplinariedad.

Castillo (2018) concluye, que el gobierno electrónico influye en la transparencia de la gestión de los Gobiernos Locales. Lo cual refleja una asociación y por ende la organización debe enfocar estrategias para llegar a la ciudadanía de una manera entendible con la información compartida sobre asuntos estatales, ya sea por rendiciones de cuentas u otros.

Fernández (2017) afirma, la existencia de una asociación, en el gobierno electrónico y la participación ciudadana. Como se ha podido mencionar que dichas relaciones deben estar alineadas conjuntamente para tener un resultado de un bien común, y a la vez en la aplicación de actividades congruentes para el cumplimiento de las funciones estatales.

Existen datos en Lambayeque sobre calidad de servicio, siendo regular en una municipalidad, en consecuencia, a la implementación deficiente de gobierno electrónico. Por lo tanto, se demandó estrategias enfocados a mejorar la gestión administrativa, de manera eficiente, transparente y facilidad de uso, teniendo en cuenta normas, diagnóstico situacional y capacidad del talento humano del gobierno local (Ramos et al., 2021).

### **Teorías de Gobierno digital y transparencia informativa**

El Fundamento teórico que respaldan la investigación, enfocadas a las estrategias de gobierno electrónico y la transparencia informativa, ha permitido fundamentar en primera instancia la relación existente, por estudios de estadística inferencial, y a la vez percepción de líderes de organizaciones estatales, abocando a un paradigma Post positivista.

A razón a un modelo basado en buenas prácticas de estrategia de gobierno electrónico podemos definir que un modelo consiste en “un sistema de supuestos, conceptos y relaciones entre ellos que permiten describir (modelar) de manera aproximada un aspecto específico de la realidad” (Notice, 2011). Asimismo, una Buena Práctica, direcciona a una experiencia sobre resultados efectivos y eficaces, de esta forma siendo de gran utilidad en un escenario definido, lo cual contribuye a la mejora o alternativa de solución de problemas que se presentan en dicho escenario, siendo un modelo ejemplar para otras instituciones que lo necesitan (Ministerio de Educación, 2019).

En los últimos tiempos, los gobiernos estatales han estado buscando soluciones para ofrecer sus servicios públicos por medios digitales, de esta manera promoviendo proyectos de e-gobierno. Por otro lado, para la obtención de información sobre dichos proyectos, se ha tenido que desarrollar una diversidad de modelos, con la finalidad de poder realizar una evaluación y clasificación en los sitios web de e- gobierno (Rodrigues, 2018). En el año 2000, se propusieron los primeros modelos de etapas de gobierno electrónico (Debrí y Bannister, 2015). Las agencias multilaterales como las Naciones Unidas y administraciones nacionales monitorean el progreso del gobierno electrónico (United Nations, 2018).

El gobierno digital y la transparencia informativa, a base de la literatura, se tiene como teorías:

- (i) La teoría política, consiste en el propósito de la clarificación y refinamiento de los conceptos políticos, permitiendo la interacción de la ciudadanía sea más consistente, justo y de igualdad (Máiz, 2009). Se hace necesario resaltar la existencia de varias investigaciones desde la teoría política, que cumple una función esencial en las TIC, lo cual ha permitido la creación de nuevos modelos de democracia (Harto de Vera, 2006, Bellamy, 2000),
- (ii) La teoría de sistemas de Niklas Luhmann, señala que las sociedades modernas tienen un enfoque de diferenciación en su entorno sistemático o sus sistemas con su contexto político, económico, artístico, religioso o educativo (Urteaga, 2010).



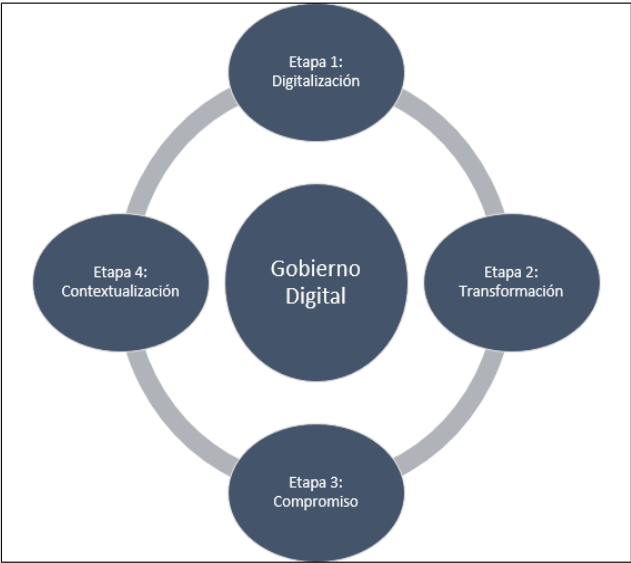
(iii) Teoría Neoinstitucionalismo, según Vargas (2008), hace hincapié en el fundamento para la política económica y la formulación de las políticas públicas, por otro lado, estudia los atributos de las estructuras institucionales económicas que generan el progreso de los pueblos.

(iv) Teoría exclusión e inclusión, Saavedra (2001), sostiene que la comunicación es de gran relevancia a diferencia de la gradación.

(v) Teoría de la equidad, donde Stoner et al. (2014) lo define como el equilibrio que almacenan los insumos que reciben los ciudadanos y por consiguiente logran percibir la satisfacción, es decir que el usuario va a sentir satisfacción, cuando la prestación de servicios se siente con igualdad. Para tal efecto, al tener una alternativa de gobierno digital, es necesario investigar las buenas prácticas del entorno internacional, asimismo ser cauteloso en la adaptación local (Estévez y Janowski, 2016).

## Evolución del gobierno digital

Figura 1. Evolución del gobierno digital



Nota: La figura muestra la evolución del gobierno digital. Fuente: Estévez y Janowski (2016).

## Modelo de Gobierno Digital

El gobierno digital encamina a la legitimidad de un estado, transparentando las actividades que realizan, con el fin de la interacción ciudadana. De esta forma, en la implementación de estrategias de gobierno digital mejora los aspectos como la competitividad, el buen gobierno, transparencia, calidad de servicio, innovación y el empoderamiento.

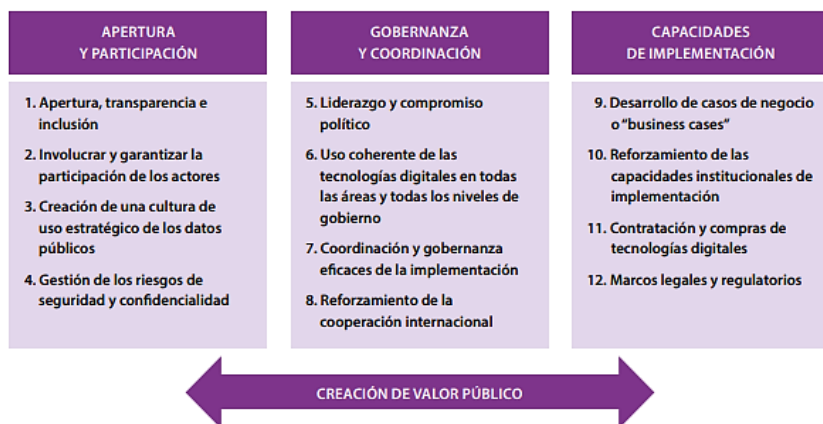
Figura 2. Aspectos para la implementación de gobierno digital



Nota: Adaptado de <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>

Según Pimiento (2017) señala los factores a considerar en la aplicación de estrategias de gobierno digital como el Marco de política pública y normativa: consiste en el conjunto de instrumentos de normas, con la finalidad de evitar barreras y la formación del equipo responsable.

Figura 3. Recomendación de la OCDE sobre las Estrategias de Gobierno Digital

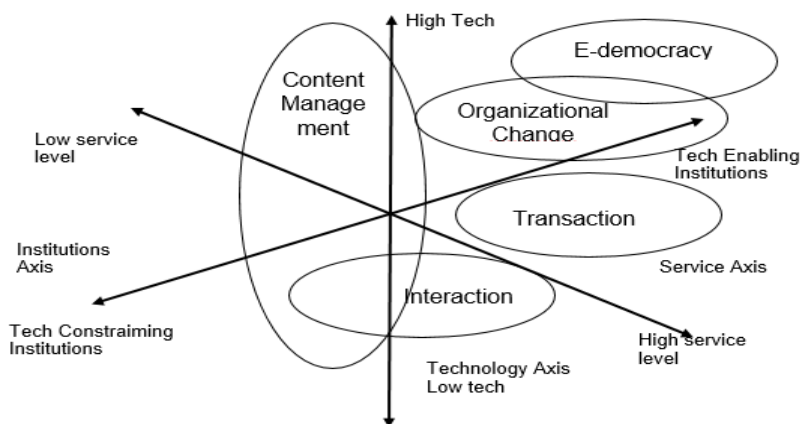


Nota: La figura muestra recomendaciones sobre la evolución del gobierno digital. Fuente: OECD (2014)

## Modelos basados en buenas prácticas de gobierno electrónico

Para fortalecer el modelo basado en buenas prácticas, según Bruzza (2020a), quién detalla las implementaciones de modelos en gobiernos electrónicos en países como Corea del Sur, donde su índice de desarrollo de la administración electrónica (EGDI), según el informe de la United Nations (2018) es de 0.90 y está en el puesto 3 del ranking. En Estados Unidos de Norteamérica está en el puesto 11 de los 193, con un EGDI de 0.87 (ver figura 4).

Figura 4. Modelo propuesto para el gobierno norteamericano

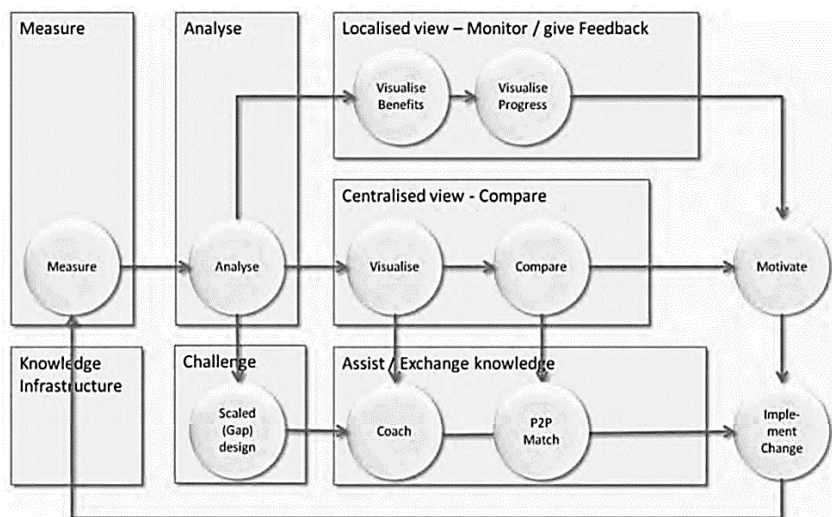


Nota: La figura muestra un modelo propuesto por el gobierno norteamericano. Fuente: Ganapati y Reddick (2013).

En los países bajos están ubicados en el puesto 13 y su EGDI es de 0.87, por otro lado, los cuales ejecutan servicios públicos,

siendo el rol de los municipios en la integración con los ciudadanos y el gobierno (ver figura 5).

Figura 5. Elementos funcionales del framework

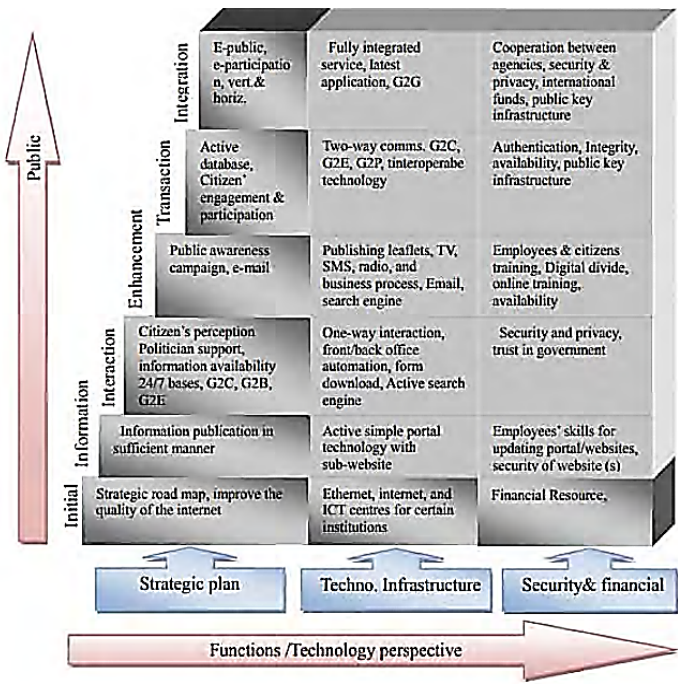


Nota: La figura muestra el Elementos funcionales del framewor. Fuente: Meij y Pastoor (2013)

Por otro lado, en Perú, el gobierno electrónico se ha implementado en cuatro etapas, como fundacional (lineamientos de políticas), institucional con la creación de ONGEI, actualmente denominada secretaría de gobierno digital (SeGDi), consolidación de la agenda digital, bajo portales web ofreciendo servicios en una integración con el estado, los ciudadanos y las empresas, por último, gobierno electrónico en marcha (ONGEI, 2013). Según el informe de la ONU, Perú está en el puesto 77 (de 193), con

un EGDI de 0.64, considerado en un nivel alto. Asimismo, Reino Unido está ubicado en el cuarto lugar, con un 0.89 del EGDI, donde se plasmaron las etapas de madurez (véase en la figura 6).

Figura 6. Modelo de seis etapas del Reino Unido

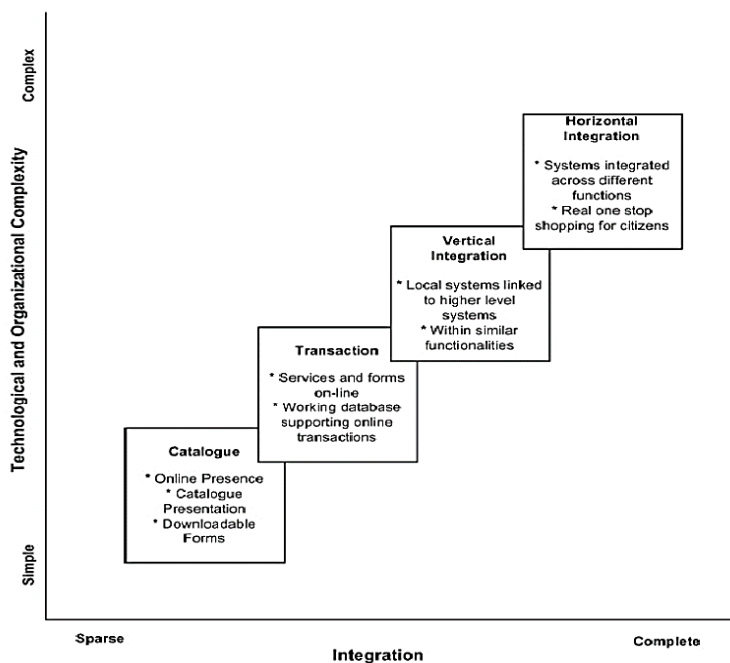


Nota: La figura muestra el Modelo de seis etapas del Reino Unido. Fuente: Shareef, Jahankhani y Dastbaz (2012)

Los modelos de madurez están basados en el modelo de CMM (Capability Maturity Model), presentando una serie de fases en que los gobiernos estatales han tenido que pasar por

consistentes estructuras de gobierno electrónico (Bruzza, 2020). Ante ello, el modelo de gobierno electrónico de cuatro etapas, investigación realizada por Layne y Lee (2001) en el cual propuso un modelo de “etapas de crecimiento”, con la finalidad de direccionar a una estructura organizacional funcional, con la intención promover un gobierno digital (ver figura 7).

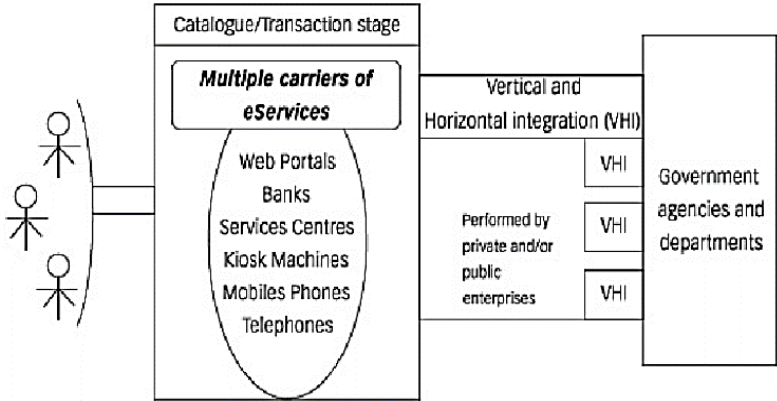
Figura 7. Modelo de cuatro etapas



Nota: La figura muestra Modelo de cuatro etapas. Fuente: Layne y Lee (2001).

Por otro lado, el modelo híbrido de gobierno electrónico, el cual está evocado en los ciudadanos que pertenecen a países en desarrollo en donde Bokhari (2009), combina procesos manuales y electrónicos, es decir contando con operadores con la finalidad de acompañar a los ciudadanos de los servicios electrónicos (ver figura 8).

Figura 8. Modelos de cuatro etapas

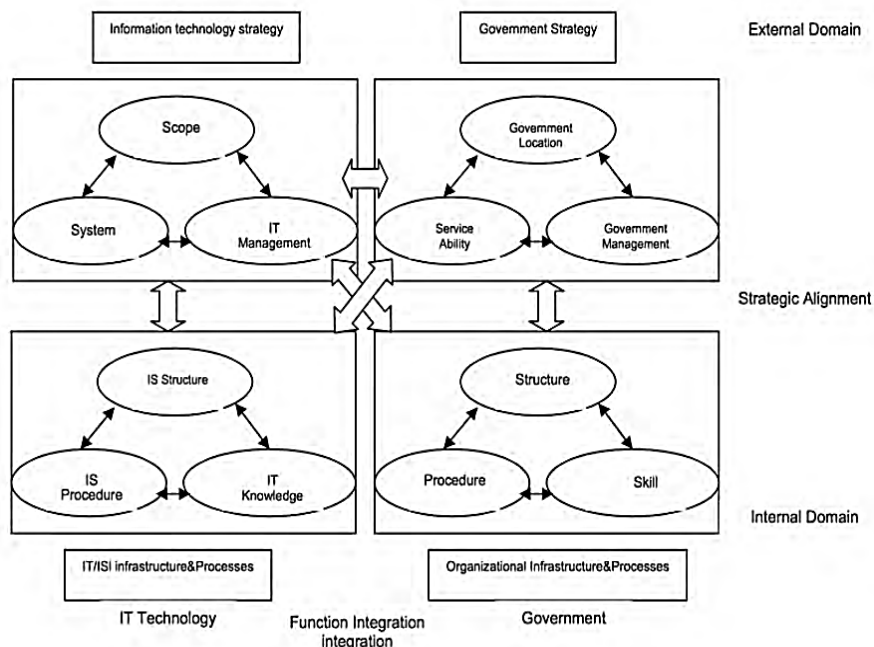


Nota: La figura muestra Modelo propuesto por Bokhari. Fuente: Bokhari (2009)

Referente al modelo estratégico de gobierno electrónico, estudiado por Tao (2013), lo cual propuso la creación de una estrategia de desarrollo de servicios, donde se aplica estrategia en TI, estrategia de gobierno, infraestructura organizacional, con la finalidad de integrar la tecnología en los procedimientos de los negocios (ver figura 9).



Figura 9. Modelo estratégico de gobierno electrónico



*Nota:* La figura muestra Modelo estratégico de gobierno electrónico.

Fuente: Tao (2013)

El modelo e-Participation, es un modelo teórico, donde Ordiyasa et. al. (2015) a través de una revisión, incluye una diversidad de modelos de interoperabilidad de los servicios estatales, es decir el uso integral de tecnologías en los gobiernos estatales, con la finalidad de brindar servicios integrales, los autores afirman que la interoperabilidad es relevante para los diseños y la implementación de aglomerados aplicaciones en base de datos compartidos en varios gobiernos (ver figura 10).

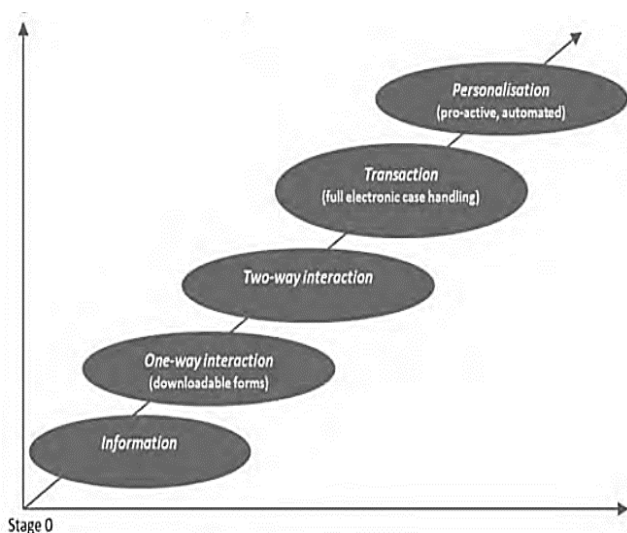
Figura 10. Comparación de modelos de interoperabilidad en servicios de gobierno electrónico.

|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| An Ontology Based Architecture for e-Government Enviroments (2007)                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture eGov Use Semantic in Service Oriented Architecture (SSOA)</li> <li>• Focus On semantic for service in the system</li> </ul>                                                                                                     |
| A practical approach to a semantic Based e-Government platform (2008).                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Using Semantic for the Discovery, orchestration and composition of services from independent public administration</li> <li>• Use in more service of e-Government layer for interlinking</li> </ul>                                          |
| A Project Management Ontology as a Reference for e-Government Projects                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontology use to link there part og e-Government system for management goals</li> <li>• Ontology to deal between each of Stakeholders and sharing resources</li> </ul>                                                                        |
| Ontology Driven E-Government                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semantic use to finfing services for particular goal by citizens</li> <li>• Provide a new level of user experience for these services</li> </ul>                                                                                             |
| An Ontology for the Multi-perspective Evaluation of Quality in E-Government Services         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowledge based on multiperspective to reach Quality of Service in ontology.</li> <li>• Carry out Quality evaluation for the improvement of citizens satisfaction</li> </ul>                                                                 |
| Ontology-Based Legal Information Retrieval to Improve the Information Access in e-Government | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Getting any information in accurate way and processing it based on ontology in the server layer</li> <li>• This model mention that the utility of ontologies within an IR will of ontologies within an IR will use efficient time</li> </ul> |

Nota: La figura muestra modelos de interoperabilidad en servicios de gobierno electrónico. Fuente: Ordiyasa et al. (2015)

Asimismo, los modelos de evaluación de gobierno electrónico, la organización para la seguridad y la cooperación en Europa (2012), facilita un modelo para seguimiento y evaluación de los servicios electrónicos (ver figura 11).

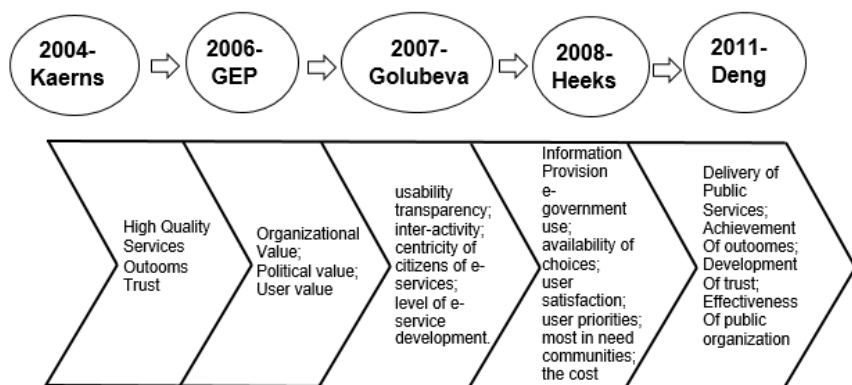
Figura 11. Etapas del modelo de evaluación



Nota: La figura muestra Etapas del modelo de evaluación. Fuente: OSCE (2012)

Por otro lado, se tiene el marco para evaluar el desempeño de gobierno electrónico desde el enfoque del valor público, donde Bai (2013), lo manifiesta en cinco etapas de evaluación (ver figura 9)

Figura 12. Cinco estados de evaluación del gobierno electrónico.



Nota: La figura muestra los cinco estados de evaluación del gobierno electrónico. Fuente: Bai (2013)

## Definiciones de gobierno digital

El gobierno digital, es una oportunidad, porque permite mejorar el bienestar de la sociedad civil, direccionando a la legitimidad, es decir confianza entre ciudadano y estado, bajo el uso de las TIC (Pimiento, 2017). De este modo Martino et al. (2017), afirma que un gobierno digital es prevalecer el funcionamiento de los servicios gubernamentales con eficiencia y generar un gobierno con transparencia, en donde el ciudadano podrá ingresar a la información sobre las actividades que se realizan. Las estrategias de Gobierno digital han evolucionado de manera innovadora y creativa en base a las necesidades de la administración pública sobre la transformación de los procesos internos.

Es por ello que las tecnologías de información y comunicación (TIC), han sido un eje primordial en la implementación de los procesos de la reforma y modernización del estado. Con el gobierno electrónico se da el inicio del uso de una diversidad de tecnologías de información y comunicación para las actividades del estado peruano y la ciudadanía para lograr una mayor transparencia informativa en las organizaciones públicas, por ello la democracia debe ser respaldada por el acceso y publicidad de la información (Gonzaga, 2018).

Las Estrategias de Gobierno electrónico, están controladas por las acciones y los procesos finalizados de acuerdo con la actualización del gobierno sobre estos medios para mejorar la transparencia, cuestionamiento y sabio dictamen donde las actividades se deciden en un rango de corto, mediano y largo plazo metas que posiblemente podrían alcanzarse (Gathungu y Mungai, 2012).

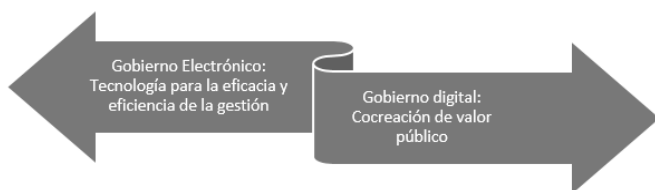
## **Dimensiones de Gobierno digital**

Por otro lado, Según Nazer y Tume (2020b), “Pasarse a un gobierno electrónico eficaz, exitoso y competente requiere una visión adecuada y unas facetas claras, la misión y los objetivos apuntan a alcanzarlos con prioridades adecuadas”, en base ello, se tiene como dimensiones: (i) Servicios electrónicos: una organización tiene que estar en un nivel competente en las plataformas tecnológicas y de esta manera poder ofrecer los servicios de ca-

lidad, por medio de sus canales digitales y a la vez fortalecer las competencias de sus colaboradores, (ii) E-readiness: Se basa en la capacidad de aprovechar las oportunidades que nos brinda el internet con el sentido de dar un valor agregado en los servicios que se brinda, siendo el motor para el desarrollo económico y humano y (iii) Entorno TIC: Esta división incluye la cobertura de los factores de la organización, es decir las políticas y legislaciones influyen en la ejecución de las decisiones del Gobierno Electrónico.

### **Diferencia entre gobierno electrónico y gobierno digital**

Figura 13. Diferencia entre gobierno electrónico (GE) y gobierno digital (GD).

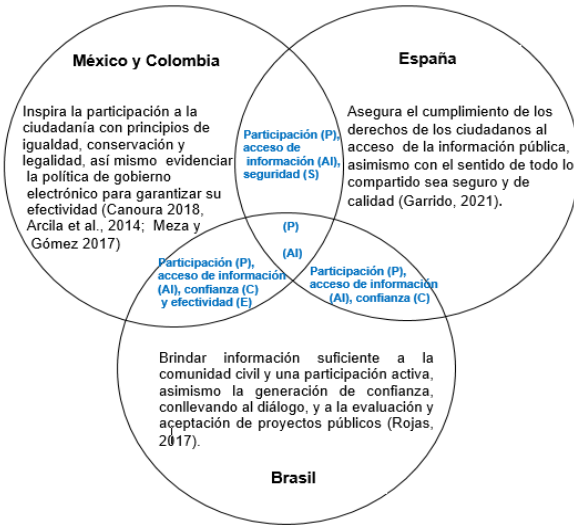


Nota: La figura muestra la diferencia en GE y GD. Fuente: PCM (2020)

## **Definiciones de Transparencia informativa**

Por otro lado, las Definiciones de Transparencia informativa, inspira la participación a la ciudadanía con principios de igualdad, conservación y legalidad, así mismo evidenciar la política de gobierno electrónico para garantizar su efectividad (Cannoura, 2018; Arcila et al., 2014; Meza y Gómez 2017). Asimismo, Merino (2005) afirma que transparencia se usa como un instrumento y la vez un incentivo para recalcar a los servidores públicos que sus funciones son de interés público, y que alcancen sus cuentas de las decisiones que toman a nombre de todos. Asimismo, Ferreiro (1999), define la transparencia activa y la pasiva. La transparencia activa, se exhibe cuando la gestión pública, hace la difusión en periodos o sistematizan la data vinculada con sus actividades, asimismo están en la obligación de hacer las publicaciones con el propósito que sea evaluada por los ciudadanos. La transparencia pasiva, expresa en que los entes estatales están obligados en brindar información a la ciudadanía a excepción de datos clasificados o confidenciales. La Transparencia informativa a la ciudadanía, consiste en las habilidades tecnológicas del ciudadano para acceder a la información de las entidades públicas con la finalidad de ser partícipe en la democracia, es decir en la formulación y aprobación de políticas públicas, como también las prestaciones de servicios (SGP, 2015).

Figura 14. Diagrama de Venn sobre Transparencia Informativa



Nota: Conceptos a nivel internacional sobre transparencia informativa –

Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Analizados los diferentes conceptos sobre transparencia informativa en investigaciones publicadas como México, Colombia, España y Brasil, coinciden en la participación ciudadana y el acceso a la información pública, por otro lado, la confianza, efectividad y la seguridad complementan en la definición, Asimismo en una investigación en Perú, señala en que la participación del ciudadano forma parte de la toma de decisiones del gobierno local (Pérez, 2020).



## **Dimensiones de transparencia Informativa**

La transparencia informativa tiene como dimensiones: (i) Transparencia, se define, como la conducción de actividades en que las decisiones, normas y otros, se visualizan de manera externa (Hood, 2010; p. 989), (ii) Participación ciudadana, según Constantino (2000), señala que es el proceso en donde los ciudadanos, ya sea en forma individual o en grupo, interactúan sobre una opinión, pero en el entorno político y (iii) Prestación de servicios, donde Machín, Sánchez y Rodríguez, (2020), afirma, en que la servicios públicos es una acción estatal, donde se satisfacen las necesidades de la ciudadanía.



## **Capítulo 3**

Estrategias metodológicas

## **Tipo de investigación**

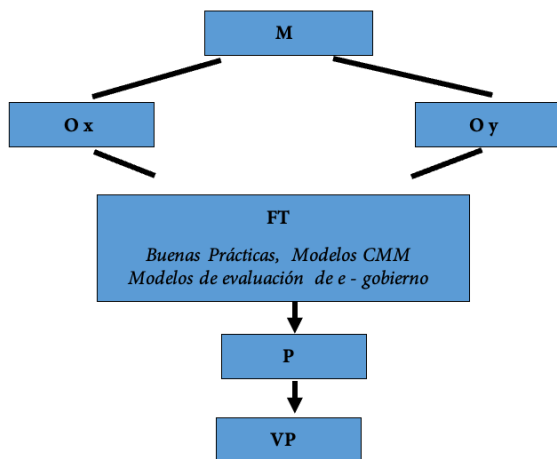
Estrategia de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa en los ciudadanos de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, es una investigación, que se enmarca en el método cuantitativo, puesto está subyace de la pertinencia asumida desde el paradigma positivista, Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, se plasmaron medios estadísticos de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14), por otro lado, se plasmaron parámetros cualitativos. Se buscó explorar e identificar las necesidades de los ciudadanos en el uso de las tecnologías de información en plataformas gubernamentales, con el sentido de estar informados de las actividades del gobierno local, así mismo, se busca conocer las estrategias actuales, direccionados a la integración informativa entre gobierno y ciudadano.

## **Diseño de investigación**

Fue de diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo. Según Hernández et al., (2018) donde, las variables en estudio no serán alteradas o manipuladas, así mismo, será de investigación descriptivo, donde se aplicará técnicas de recojo de información para ser analizadas, Asimismo la propuesta de un modelo basado en buenas prácticas, con la finalidad de proponer

una estrategia de gobierno digital para el fortalecer la transparencia informativa.

Figura 15. Diseño de investigación



Nota: diseño de investigación, teniendo como insumo las buenas prácticas. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

**M:** Muestra (Ciudadanos), **Ox:** Estrategia de gobierno digital, **Oy:** Transparencia informativa, **FT:** Fase teórica, **P:** Propuesta, **VP:** Validación de propuesta

## Población

Ñaupas et al. (2018) está compuesto por las unidades de análisis de estudio, asimismo, podrían ser objetos, personas. Para la presente investigación fue una población infinita, en donde la variable independiente Estrategias de gobierno digital, se direc-

ciono una entrevista al responsable del Portal de Transparencia, asimismo, para la variable dependiente transparencia informativa, fueron los ciudadanos ubicados geográficamente en una municipalidad provincial de la Región de Lambayeque.

Por otro lado, los criterios de inclusión: Los ciudadanos mayores de edad entre 18 y 60 años de ambos sexos y pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos, referente a los criterios de exclusión: Los ciudadanos menores de 18 y mayores de 60 años.

**Muestra:** la muestra estuvo conformada por el responsable del Portal de Transparencia; asimismo los ciudadanos ubicados geográficamente en una municipalidad provincial de la Región de Lambayeque. Para la presente investigación se calculó la muestra de una población infinita, siendo el resultado de 227 ciudadanos.

**Muestreo:** en la presente investigación, fue de muestreo probabilístico de aleatorio simple, por tratarse de un enfoque cuantitativo. Como señala Soto (2018) es aquel que permite reconocer el error estándar, en las investigaciones de enfoque cuantitativo.

**Unidad de análisis:** conformado por el responsable del portal de transparencia y los ciudadanos de una municipalidad provincial.

### Técnicas

Para el recojo de información de la variable estrategias de gobierno electrónico, se utilizó como técnicas:

- a) La entrevista estuvo dirigida al responsable del Portal de para tener un mejor acercamiento a la problemática. Para Arias (2012), es una técnica, que permite recolectar infor-

mación a través de preguntas abiertas, y pueden ser de tipo ser estructuradas o semi estructuradas.

b) La encuesta, fue dirigida a los ciudadanos, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la transparencia informativa. Según Toscano (2018) señala, que es una técnica que permite recopilar información, a través de enunciados o preguntas para una población, con la finalidad de realizar conclusiones.

### **Instrumentos**

Cuestionario: está conformado por preguntas coherentes y lógicas, asimismo con términos básicos fáciles de entender y de esa forma recoger información idónea para la investigación (García, 2012). Se elaboró un cuestionario, a base de la literatura encontrada, que permita medir la variable transparencia informativa, asimismo se calculó el baremo.

Guía de entrevista, permitió recabar información adecuada para realizar el planteamiento del problema. Por lo tanto, la cantidad de preguntas debe tener el direccionamiento y la filosofía de una entrevista (Hernández et al., 2014). Asimismo, el investigador elaboró dichos instrumentos para Identificar los factores influyentes en Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque.

**Validez de los instrumentos:** en lo que concierne al cuestionario, fue validado por cinco expertos, es decir que permita

medir, recopilar información relevante y alineada a los objetivos planteados en la investigación.

**Confiabilidad:** Bernal (2010) afirma que la confiabilidad de un cuestionario es referente a la consistencia interna de las puntuaciones hechas por las mismas personas (p. 247). Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, por ser de tipo Likert las alternativas del cuestionario.

**Procedimientos:** se realizó las coordinaciones correspondientes con el responsable del Portal de Transparencia de la gerencia de tecnología de la información y estadística, con la finalidad de obtener el permiso para la recopilación de información, asimismo, se elaboró un cuestionario online dirigido a los ciudadanos, luego será procesado mediante el programa de SPSS versión 26 y Excel 2016.

**Método de análisis de datos:** se empleó el método deductivo, el cual parte de la idea general para llegar a las secundarias, por otro lado, con entrevista, direcciona a lo inductivo, es decir, de las ideas secundarias para llegar a la general.





## **Capítulo 4**

Diagnóstico y factores influyentes en la  
transparencia informativa de una Municipalidad  
provincial del Departamento de Lambayeque

**Diagnóstico del estado actual de la Transparencia informativa**

Tabla 1. Nivel de la transparencia informativa

| Categoría | f   | %    |
|-----------|-----|------|
| Bajo      | 83  | 37%  |
| Regular   | 139 | 61%  |
| Alto      | 5   | 2%   |
| Total     | 227 | 100% |

Nota: Se observa en que la variable Transparencia presenta un nivel bajo de un 37 %, un 61 % nivel regular y el 2 % en nivel alto. (Reproducido de Nauca Torres, 2023).

Tabla 2. Nivel de la dimensión Transparencia

| Categoría | f   | %    |
|-----------|-----|------|
| Bajo      | 97  | 43%  |
| Regular   | 116 | 51%  |
| Alto      | 14  | 6%   |
| Total     | 227 | 100% |

Nota: Se observa en que la dimensión Transparencia de la variable Transparencia informativa presenta un nivel bajo de un 43 %, un 51 % nivel regular y el 6 % en nivel alto. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023..

Tabla 3. Nivel de la dimensión Participación ciudadana

| Categoría | f   | %    |
|-----------|-----|------|
| Bajo      | 82  | 36%  |
| Regular   | 140 | 62%  |
| Alto      | 5   | 2%   |
| Total     | 227 | 100% |

Nota: La dimensión participación ciudadana de la variable Transparencia informativa presenta un nivel bajo de un 36 %, un 62 % nivel regular y el 2 % en nivel alto. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Tabla 4. Nivel de la dimensión Prestación de servicios

| Categoría | f   | %    |
|-----------|-----|------|
| Bajo      | 85  | 37%  |
| Regular   | 123 | 54%  |
| Alto      | 19  | 8%   |
| Total     | 227 | 100% |

Nota: La dimensión prestación de servicios de la variable Transparencia informativa presenta un nivel bajo de un 37 %, un 54 % nivel regular y el 8 % en nivel alto. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

## Identificación de los factores influyentes en la Transparencia informativa

Se realizó una entrevista al encargado del portal de transparencia con la finalidad de identificar los factores influyentes en la transparencia informativa, basándose sobre la información compartida en el portal, estrategias de gobierno digital impartido, debilidades y fortalezas, tipos de capacitaciones, medios de comunicación en los servicios, calidad en el uso del portal, transparencia proactiva y participación ciudadana.

Tabla 5. Entrevista al encargado del portal de transparencia

| Ítems                                                                                                           | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Ud. considera que la ciudadanía conozca la información que se comparte en el portal de transparencia? Explique | Es lo que la ley nos obliga y es parte de la función pública, nosotros en general, somos servidores públicos y como servidores públicos, tenemos que transparentar las acciones del servicio público. Y esas acciones al servicio público, se sustentan en resoluciones en decretos, en directivas, en contratos y etcétera. Eso debería estar debidamente estructurado y organizado para que la población pueda acceder a ella, si es que así la cree conveniente.                                    |
| 2. ¿La municipalidad aplica alguna estrategia de gobierno digital? Explique                                     | Lo que nosotros hacemos es lo que la ley nos obliga a ejecutar. Este establece que nosotros, como órgano ejecutor, y órgano administrativo de las normas sobre el crecimiento de la ciudad, y hagamos pública estas acciones principalmente la ejecución y temas como presupuestales, económicos, compras, etcétera. Y para eso tenemos un portal de transparencia estándar, asimismo para todas las instituciones estatales, y creamos estrategia de cómo, se permanezca actualizado, lo más posible. |

| Ítems                                                                                                  | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. ¿Cuáles serían las debilidades y fortalezas de la municipalidad sobre la transparencia informativa? | <p>Nosotros somos el ente, digamos recaudador de la información. Nosotros como tecnologías en mucho de los casos, no generamos la información lo generan las áreas ejecutantes, no principalmente logística, presupuesto o infraestructura, procuraduría, secretaría general, son las áreas que producen la mayor cantidad de información.</p> <p>Por ejemplo, en secretaría general, estamos hablando, todas las resoluciones de alcaldía o decreto de alcaldía o acuerdos municipales que tienen que ver obviamente con temas sensibles de la ciudad, en el caso de logística, estamos hablando todo lo que son contratos y contratos de las adquisiciones que el municipio realiza, en función de los proyectos que ejecuta, en el área presupuestal, estamos hablando de todas las este afectaciones presupuestales el presupuesto inicial facturas presupuesto institucional modificado, todo lo que es devengados, los girados, los pagados, que son necesarios para poder saber cómo avanza el tema presupuestal del municipio. En procuraduría todo lo que son la bolsa arbitral y en general, cada uno de estas áreas tiene una responsabilidad de generar la información. Nosotros somos los encargados de hacer el seguimiento para que esta información se genere, llegue y pueda ser publicada, dentro del portal de transparencia a ahí para lo cual también seguimos o estamos sometidos en un seguimiento a una especie de control concurrente para ver si estamos actualizando esta información.</p> |

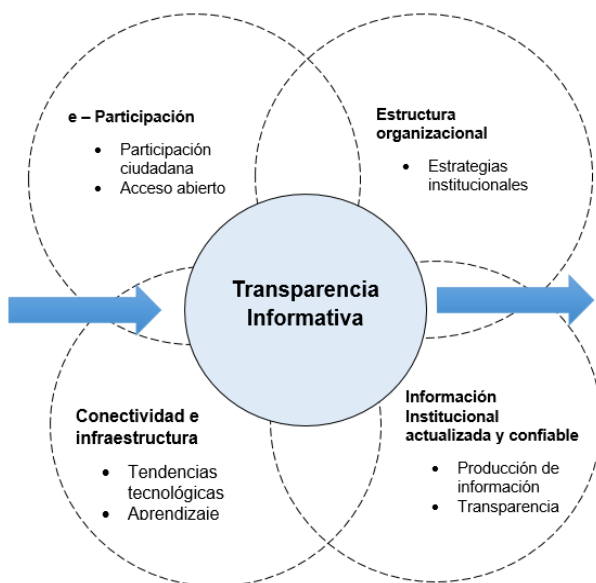
| Ítems                                                                                                         | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. ¿Qué tipo de capacitaciones se brinda al personal para fortalecer el gobierno digital en la municipalidad? | <p>Las capacitaciones las realiza el área de capacitación de recursos humanos. Pero lo que tiene que ver con nosotros, capacitamos en el tema de transparencia, aquellos responsables que por alguna razón son rotados.</p> <p>Entonces, es necesario que estos nuevos trabajadores, conozcan cuál es el procedimiento de ingreso de información, es decir qué información, preparar, cuando la deben enviar, tenemos solo un personal que se dedica específicamente al tema de transparencia, solo una persona nada más que se encarga de todo.</p> <p>Sobre la cantidad de personal depende de la estrategia, a ver cuándo nosotros publicamos, una de las deficiencias o debilidades que tenemos, es que todo se concentra aquí, la información es traída a tecnología, en algunos casos, lo digita y luego subirlo.</p> <p>Esa es una debilidad, Porque eso debería ser cambiado, cada área debe tener su módulo como realmente debería ser. Debe tener su módulo de transparencia. Por ejemplo, el área de bienes patrimoniales debe tener su módulo de transparencia. El área de contratación debe tener su módulo la transparencia, procuraduría de tener módulo de transparencia y así sucesivamente.</p> <p>Para que ellos mismos puedan bajo responsabilidad, subir la información periódicamente. Y nosotros nos dedicarnos específicamente a ser monitoreo. Pero no se puede hacer eso, porque lamentablemente, las áreas en muchos casos carecen, no tienen a veces personal específicamente para eso.</p> <p>Ese personal no tiene un escáner para su trabajo, no hay un equipo computador en el área destinada para lo mismo. Entonces hay muchas carencias técnicas para evitar retrasarnos en el trabajo. Entonces es preferible que mejor se concentre aquí y ya nosotros lo subimos.</p> |
| 5. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza la municipalidad para ofrecer sus servicios públicos?   | <p>Tenemos el portal institucional propio, la página web del municipio, donde están los documentos publicados. El otro es el portal apariencia estándar que nos da la presidencia de consejos de ministros, estándar para todos los gobiernos, y actualmente también tenemos una aplicación en Moc donde pueden acceder también a temas básicamente a lo mismo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. ¿Cómo la municipalidad mide la calidad sobre el uso del portal de transparencia?                           | <p>Nosotros no tenemos esa función, o sea, nosotros cumplimos una función que por ley se nos delega, que es publicarla, este se nos audita en el cumplimiento de las metas de publicación. Donde corresponde publicar, pues este publicado, entonces, pero esa evaluación es externa. Se nos hace llegar una especie de informes de cómo estamos siendo evaluados periódicamente, pero que nosotros tengamos una métrica de calidad de la aplicación o del uso del portal no lo tenemos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. ¿La municipalidad aplica una transparencia proactiva? Explique                                             | <p>Se usa un portal estándar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Ítems                                                                                                                              | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Actualmente se está usando un portal de transparencia estándar, en el caso de mejoras ¿Cuáles serían los cambios que haría Ud.? | <p>Lo que nosotros publicamos son hechos, sobre la vida institucional, la gestión administrativa del municipio, por ejemplo, contratos, pagos arbitrales, adendas a los contratos, personal, CAS en sus distintas modalidades. El portal no tiene hasta el momento un nivel más analítico de la información. Es diferente, por ejemplo, al infobras, consulta amigable, donde puedo ver estas tendencias, ver acumulados, especificar el tipo de consulta, cómo reconstrucción por cambios, ejecución, directa. Otro tipo de modalidades eso no lo tiene el tema portal de transparencia, tiene básicamente hechos, Tú quieres saber, Por ejemplo, funcionarios están los nombres quiere saber su modalidad, su resolución... Quiere saber cuántos CAS que hay en distintas áreas...pero no hay comparativo. Por ejemplo, no puedo tener un acumulativo para poder como ciudadano, de repente ser un tipo de diagnóstico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9. ¿Cómo incentiva la municipalidad para la participación ciudadana?                                                               | <p>La municipalidad tiene dos audiencias públicas anuales obligadas por LEY, la audiencia pública, se realiza por ley bajo una agenda multisectorial, cada una de las áreas que expone por el alcalde, los avances en cada una de sus funciones, de seguridad ciudadana en residuos sólidos, en programas sociales, en parques y jardines, etc. bueno, eso está normado por ley y como incentivos podríamos decir, tenemos la información actualizada, salvo algunas cosas que se nos solicitan, pero que realmente no son parte del portal...</p> <p>Hay que entender lo que está diseñado para informar algo, a veces los ciudadanos entienden que en el portal tiene que estar, cosas que asumen que deberíamos informar, la ley no lo ha establecido, por ejemplo, hay tesisistas o consultoras que buscan información con respecto, por ejemplo, el tema de turismo para saber cuántos turistas llegaron en el último período largo, por tema de transparencia y esa es información no está generada, entonces, creo que hay de repente una recepción diferente o sesgada, a lo que el portal de transparencia debe tener y lo que la población busca en el portal transferencia.</p> <p>A veces hay esa inconformidad, porque buscan información que realmente no está. Es decir, no es objetivo el diseño del portal, hay que buscar un área que la elabore, que se tome su tiempo para que le haga resumen. Pero entonces ahí hay molestias en el tema del portal.</p> |

*Nota:* Entrevista. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.



Figura 16. Factores influyentes de la transparencia informativa



Nota: sobre los factores influyentes de la transparencia informativa.

Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Los factores influyentes de la transparencia informativa identificados son: (i) Estructura organizacional, basándose en que toda institución direcciona a la aplicación de sus estrategias institucionales, y para dicha instancia, la estructura permite la aplicación de las actividades del gobierno de manera organizada e influyente hacia la ciudadanía. (ii) Información institucional actualizada y confiable, el gobierno local está en constante producción de información de interés ciudadana o estatal, y para

ello, la transparencia es un eje relevante para la retroalimentación entre ciudadano, ciudadanía digital y gobierno. (iii) Conectividad e Infraestructura, para la digitalización y el acceso abierto se debe evocar a las nuevas tendencias tecnológicas, como también el aprendizaje de estos. (iv) e-Participación, la transparencia informativa hace referencia a la participación ciudadana y el acceso abierto, siendo el entorno digital que permite la interacción de la información compartida.



## **Capítulo 5**

Modelo teórico de gobierno digital para la transparencia  
informativa: Estrategia

## **Presentación**

La presente propuesta estará a disposición de los gobiernos municipales para el fortalecimiento de la transparencia informativa a base de una estrategia de gobierno digital, direccionando a un modelo teórico donde se plasma las perspectivas de aprendizaje y crecimiento, proceso interno, ciudadano y resultados, lo cual contribuyen al diseño, desarrollo y aplicación de servicios digitales, con el fin de la participación ciudadana y el acceso a la información.

Los resultados encontrados en la investigación sobre la transparencia informativa son de un nivel bajo de un 37 %, 61 % nivel regular y el 2 % en nivel alto, asimismo la dimensión transparencia presentó un 43 % nivel bajo, la dimensión participación ciudadana un nivel bajo de un 36 y la dimensión prestación de servicios un nivel bajo de un 37 %, cabe indicar que se tiene limitaciones para la trazabilidad de una adecuada participación ciudadana y el acceso a la información.

## **Conceptualización de la propuesta**

La propuesta busca que los gobiernos tengan competencia digital, confianza digital, cobertura informativa, creación de valor público y mayor interacción ciudadano–gobierno, basándose en las normativas estatales. Asimismo, la preparación y formación de un personal público especializado para la ejecución de las estrategias plasmadas en la propuesta.

Por otro lado, las estrategias propuestas para la implementación del modelo están basados en el uso de metodologías ágiles, liderazgo, conectividad e infraestructura, creación de equipos multidisciplinarios, diseñar e implementar servicios digitales, cooperación y colaboración internacional, los objetivos de gobierno digital DL-1412, cultura organizacional basada en la satisfacción de la ciudadanía y diversificar servicios digitales.

**Objetivo general:** Fortalecer la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.

**Objetivos específicos:** Desarrollar el modelo teórico de gobierno digital para la transparencia informativa de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque. Elaboración de objetivos y estrategias de la entidad pública para la transparencia informativa, a base de las perspectivas del BSC. Estructurar planes de acciones para las perspectivas de aprendizaje, proceso interno, ciudadanía y resultados.

## **Justificación**

La propuesta es conveniente para alinear de una manera adecuada la transparencia informativa, siendo sus ejes la transparencia, participación ciudadana y los servicios públicos, con el sentido de realizar la mejora continua a la problemática encontrada, y de trascendencia para la sociedad, es decir la ciudadanía donde participará de una manera íntegra y tener los servicios digitales

para cubrir sus demandas, asimismo las implicancias prácticas en la preparación de los gobiernos locales para el alineamiento en los procesos de gobierno digital, generando un aporte como modelo teórico para otras entidades públicas que suscitan una problemática similar, por otro lado, se creó instrumentos de recojo de información para el análisis de la información.

## **Fundamentos teóricos**

### **Encuadre Filosófico**

La globalización ha permitido direccionar nuevos retos tecnológicos, en donde la sociedad ha tenido que aprender y desaprender, con el sentido de formar parte en la producción de servicios digitales gubernamentales. Es por ello, el gobierno y la ciudadanía están conectados a través de medios digitales, es por ello que se debe tener y mantener una conectividad e infraestructura adecuada que permita fortalecer la Transparencia informativa, evocando a la participación ciudadana y el acceso a la información, y que sea partícipe en cubrir la demanda de las necesidades que adolece la ciudadanía. Asimismo, el gobierno digital influye en la gestión municipal de una manera positiva entre los actores directivos y ciudadanos (Salazar, 2022).

La filosofía del gobierno digital permanece en constante evolución, en donde los gobiernos crean instrumentos, sofisticadas plataformas digitales con la finalidad de brindar una mayor eficiencia en la entrega de información general de gobierno a

los ciudadanos (Gil et al., 2015). Es por ello, que se evidencia en instituciones estatales el conocimiento de gobierno electrónico, siendo parte de la trayectoria del gobierno digital, pero a la vez la recurrencia de realizar la mejora continua (Rojas et al., 2022).

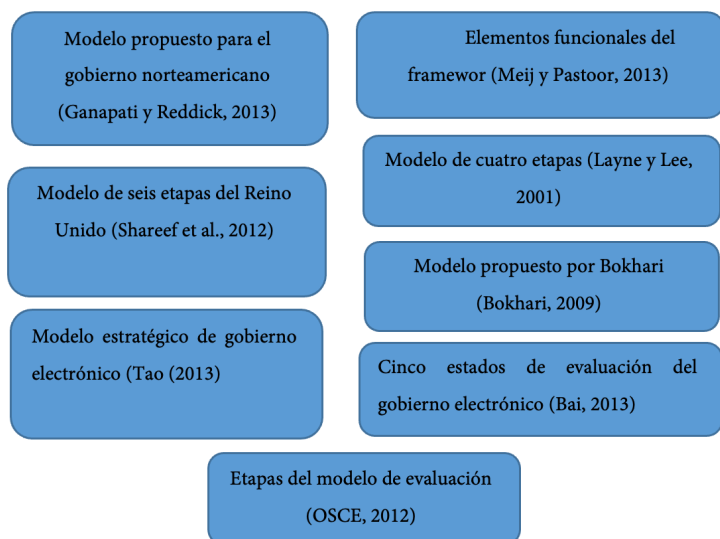
## **Encuadre Epistemológico**

El modelo teórico de gobierno digital se basa en la teoría política donde la integración y retroalimentación de la ciudadanía es de forma consistente en entorno político, por otro lado, la teoría de sistemas de Niklas Luhmann cuando la sociedad direcciona a un cambio en su contexto político y económico, y el Neoinstitucionalismo enmarca a la evaluación de atributos para el progreso de la ciudadanía.

Asimismo, las mejores prácticas de gobierno electrónico han sido una base relevante al modelo teórico propuesto, en el cual se detalla en la figura 18.



Figura 17. Modelos de buenas prácticas de gobierno electrónico.



Nota: Relación de modelos de buenas prácticas. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

## Encuadre Metodológico

Con la finalidad de implementar estrategias de gobierno digital a las instituciones públicas, el modelo propuesto se basará en una herramienta de gestión como Balanced Scorecard (BSC), lo cual se utilizará para la relación de los objetivos, estrategias y actividades tal como lo plantea COBIT 5 en la cascada de metas de la empresa (ISACA, 2013). Esta herramienta es usada en diversos gobiernos nacionales y locales con el propósito de evaluar y administrar los servicios públicos que encaminan a la transparencia informativa (López, 2004).

Siendo sus elementos (i) perspectiva de aprendizaje y crecimiento, donde va orientado a la innovación, formación y fortalecimiento de habilidades tecnológicas a los funcionarios de las entidades públicas para asumir de una manera adecuada las responsabilidades encomendadas. (ii) perspectiva interna, orientada a la parte operacional y actividades de las instituciones públicas, con el sentido de tener y mantener las mejores prácticas de gobierno digital, como la inserción de sus servicios digitales y el aumento de la percepción ciudadana. (iii) perspectiva cliente – ciudadano, alineada a la habilidad plasmada en la organización estatal en proveer servicios de gobierno digital hacia al ciudadano, y asimismo la efectividad de una cultura orientada al servicio público (Barros y Rodríguez, 2004). (iv) perspectiva de resultados, el desempeño de las entidades públicas no mide únicamente por indicadores financieros, sino por los resultados de los servicios prestados hacia los ciudadanos (Zerban, 2015).

Soporte legal

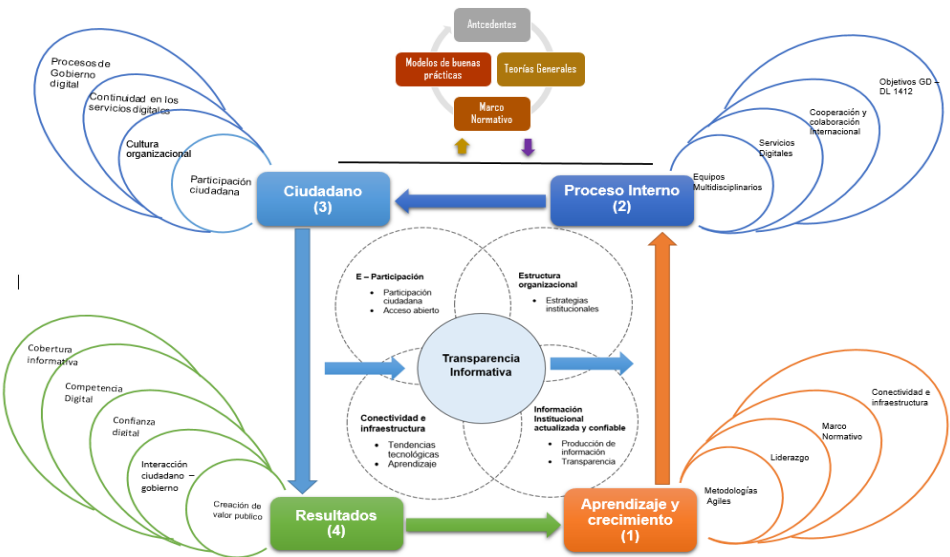
| Norma /número               | Nombre                                                                                                                                 | Resumen                                                                                                                       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto legislativo N° 1412 | Ley de gobierno digital                                                                                                                | Establece el marco de la gobernanza digital para el uso transversal de tecnologías digitales en las entidades administrativas |
| LEY N° 31449                | Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público | Hace referencia a impulsar innovaciones tecnológicas para el mejoramiento de los servicios tecnológicos a la ciudadanía.      |

|                                  |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto de urgencia N° 007- 2020 | Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para el fortalecimiento | Se presenta en articular los actores de las entidades públicas, privadas y otras instituciones que apoyen en la implementación de acciones y medidas.                                                                           |
| Decreto de urgencia N° 006-2020  | Decreto de urgencia que se crea el Sistema nacional de transformación digital                           | Donde se establece el uso de las tecnologías para fortalecer la apertura de la transparencia e inclusión, asimismo la participación bajo métodos colaborativos para la atención de las necesidades y demandas de la ciudadanía. |

Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Modelo teórico de gobierno digital

Figura 18. Modelo Teórico de gobierno digital



Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Objetivos y estrategias de la entidad pública para la transparencia informativa

Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento

Tabla 6. Detalle de las Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento

| Perspectivas BSC          | Objetivos                                                 | Estrategias                                                                                                    | Actividad                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprendizaje y crecimiento | Tener y mantener habilidades sobre metodologías ágiles.   | Fortalecer el uso de metodologías ágiles en la organización.                                                   | Realización de un diagnóstico de conocimiento sobre metodologías ágiles.                                                                                        |
|                           | Mantener la continuidad del liderazgo en la organización. | Fomentar el liderazgo para una adecuada toma de decisiones para el alineamiento a la transparencia informativa | Realización de reuniones con las áreas involucradas para la toma de decisiones                                                                                  |
|                           | Lograr eficiencia sobre la aplicación del Marco Normativo | Concientizar y alinear el Marco Normativo                                                                      | Socialización del marco normativo de gobierno digital a los actores.                                                                                            |
|                           | Poseer y fortalecer las habilidades del personal          | Capacitar al personal involucrado en conectividad e infraestructura                                            | Evaluación de equipos de conectividad e infraestructura del gobierno local<br>Búsqueda y selección de personal capacitado sobre conectividad e infraestructura. |

Nota: Listado de perspectivas de aprendizaje y crecimiento. Fuente: Repro-  
ducido de Nauca Torres, 2023.

## Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento: Plan de actividades

Tabla 7. Detalle del Plan de actividades de las Perspectivas de Aprendizaje y crecimiento

| Estrategias                                                                                                    | Actividad                                                                        | Métricas                                                         | Meta                                                                                               | Periodo                     | Responsable                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Fortalecer el uso de metodologías ágiles en la organización                                                    | Planificación para el uso de metodologías ágiles en la organización              | Nivel de uso sobre metodologías ágiles.                          | Fortalecer el 100 % del uso de metodologías ágiles                                                 | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Fomentar el liderazgo para una adecuada toma de decisiones para el alineamiento a la transparencia informativa | Realización de reuniones con las áreas involucradas para la toma de decisiones   | Porcentaje de resultados adecuados en la toma de decisiones      | Brindar decisiones acertadas sobre transparencia informativa                                       | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Concientizar y alinear el Marco Normativo                                                                      | Socialización del marco normativo de gobierno digital a los actores              | Número de incidentes sobre el incumplimiento del marco normativo | 100 % en disminución de incidentes sobre el incumplimiento sobre la aplicación del marco normativo | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Capacitar al personal involucrado en conectividad e infraestructura                                            | Búsqueda y selección de personal capacitado sobre conectividad e infraestructura | Número de horas capacitadas en conectividad e infraestructura    | El 100% de las cinco capacitaciones en conectividad e infraestructura                              | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |

Nota: Plan de actividades. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Perspectivas de proceso interno

Tabla 8. Detalle de las Perspectivas de proceso interno

| Perspectivas BSC | Objetivos                                                                                               | Estrategias                                                                                                                    | Actividad                                                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso interno  | Poseer equipos multidisciplinarios para el desarrollo del bienestar social y económico a los ciudadanos | Impulsar la creación de equipos multidisciplinarios para la cocreación de entornos digitales para la transparencia informativa | La socialización permanente en la importancia de la creación de equipos multidisciplinarios                             |
|                  | Desarrollar servicios digitales para la satisfacción de la ciudadanía                                   | Diseñar e implementar servicios digitales a las necesidades de la ciudadanía.                                                  | La realización de un diagnóstico sobre servicios digitales del gobierno local                                           |
|                  | Utilizar las mejores prácticas de gobierno digital                                                      | Promover la cooperación y colaboración internacional                                                                           | Participar en congresos internacionales o como también realizar convenios con entidades competentes en gobierno digital |
|                  | Cumplir con las normativas de las actividades de gobernanza e implementación del entorno digital        | Concientizar los objetivos gobierno digital – DL 1412                                                                          | Socialización de los objetivos digitales DL 1412                                                                        |

Nota: Listado de perspectivas de procesos internos (Reproducido de Nauca Torres, 2023).

## Perspectivas de proceso interno: Plan de actividades

Tabla 9. Detalle del Plan de actividades de las Perspectivas de proceso interno

| Estrategias                                                                                                                    | Actividad                                                                                                               | Métricas                                                                                                                                          | Meta                                                                   | Periodo                     | Responsable                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Impulsar la creación de equipos multidisciplinarios para la cocreación de entornos digitales para la transparencia informativa | La socialización permanente en la importancia de la creación de equipos multidisciplinarios                             | Número de equipos multidisciplinarios                                                                                                             | Cubrir la demanda de equipos multidisciplinarios                       | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Diseñar e implementar servicios digitales a las necesidades de la ciudadanía.                                                  | La realización de un diagnóstico sobre servicios digitales del gobierno local                                           | Número de servicios digitales que acceden los ciudadanos<br>Nivel de satisfacción de los interesados en relación con la transparencia informativa | 100 % de proyectos ejecutados sobre servicios digitales                | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Promover la cooperación y colaboración internacional                                                                           | Participar en congresos internacionales o como también realizar convenios con entidades competentes en gobierno digital | Número de innovaciones de plataformas basadas en gobierno digital                                                                                 | Incrementar el nivel competitivo institucional                         | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Concientizar los objetivos gobierno digital – DL 1412                                                                          | Socialización de los objetivos digitales DL 1412                                                                        | Número de incumplimientos de las normas de las actividades de gobernanza e implementación del gobierno digital                                    | La aplicación adecuada de los objetivos del gobierno digital – DL 1412 | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |

Nota: Plan de actividades Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Perspectivas de ciudadanía

Tabla 10. Detalle de la Perspectivas de ciudadanía

| Perspectivas BSC | Objetivos                                                    | Estrategias                                                                         | Actividad                                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciudadanía       | Mantener la continuidad de la participación de la ciudadanía | Promover la participación ciudadana en procesos desarrollo de plataformas digitales | Realización de charlas informativas a la ciudadanía                                                            |
|                  | Anticipar las necesidades de la ciudadanía                   | Establecer una cultura organizacional basada en la satisfacción de la ciudadanía    | Identificación de las necesidades de la ciudadanía sobre requerimientos de servicios e información de interés. |
|                  | Aumentar servicios digitales                                 | Diversificar servicios digitales                                                    | Evaluación de servicios digitales                                                                              |
|                  | Lograr la optimización en los procesos de gobierno digital   | Realizar continuamente inducciones en procesos de Gobierno digital                  | Creación de canales de comunicación para procesos de gobierno digital                                          |

Nota: Listado de perspectivas de ciudadanía. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.



Perspectivas de ciudadanía: Plan de actividades

Tabla 11. Detalle del plan de actividades de las Perspectivas de ciudadanía

| Estrategias                                                                         | Actividad                                                                                                      | Métrica                                                                                                                                                    | Meta                                                                                  | Periodo                     | Responsable                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Promover la participación ciudadana en procesos desarrollo de plataformas digitales | Realización de charlas informativas a la ciudadanía                                                            | Nivel de participación ciudadana en el desarrollo de servicios de gobierno digital<br>Número de ciudadanos que acceden a los servicios de gobierno digital | Incrementar 80 % la participación ciudadana                                           | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Establecer una cultura organizacional basada en la satisfacción de la ciudadanía    | Identificación de las necesidades de la ciudadanía sobre requerimientos de servicios e información de interés. | Nivel de satisfacción de los ciudadanos                                                                                                                    | Incrementar el 80 % de satisfacción de los ciudadanos                                 | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Diversificar servicios digitales                                                    | Evaluación de servicios digitales                                                                              | Número de creaciones tecnológicas de gobierno digital                                                                                                      | Cumplir en su totalidad en la implementación de las creaciones de servicios digitales | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |
| Realizar continuamente inducciones en procesos de Gobierno digital                  | Creación de canales de comunicación para procesos de gobierno digital                                          | Tiempo promedio de entrega de un servicio de gobierno digital                                                                                              | Incrementar un 80 % la satisfacción sobre procesos de gobierno digital                | Enero – diciembre 2023-2025 | Gobierno local - Gerencia de tecnologías de información y estadística |

Nota: Plan de actividades. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.

Perspectivas de resultados

Tabla 12. Detalle de las Perspectivas de resultados

| Perspec-<br>tivas BSC | Objetivos                                                                                                             | Estrategias                                                                                                                                  | Métricas                                                                                                                                                                         | Resultados                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resulta-<br>dos       | Tener y mantener habili-<br>dades sobre metodologías<br>ágiles                                                        | Fortalecer el uso de<br>metodologías ágiles en la<br>organización                                                                            | Nivel de conocimiento<br>sobre metodologías<br>ágiles.                                                                                                                           | Interacción ciuda-<br>dano- gobierno  |
|                       | Mantener la continui-<br>dad del liderazgo en la<br>organización                                                      | Fomentar el liderazgo<br>para una adecuada toma<br>de decisiones para el<br>alineamiento a la transpa-<br>rencia informativa                 | Porcentaje de resul-<br>tados en la toma de<br>decisiones                                                                                                                        | Creación de valor<br>público          |
|                       | Lograr eficiencia sobre<br>la aplicación del Marco<br>Normativo                                                       | Concientizar y alinear el<br>Marco Normativo                                                                                                 | Número de incidentes<br>sobre el incumpli-<br>miento del marco<br>normativo                                                                                                      | Interacción ciuda-<br>dano- gobierno  |
|                       | Poseer y fortalecer las<br>habilidades del personal                                                                   | Capacitar al personal<br>involucrado en conectivi-<br>dad e infraestructura                                                                  | El 100% de las cinco<br>capacitaciones en<br>conectividad e infraes-<br>trutura                                                                                                  | Competencia<br>Digital                |
|                       | Poseer equipos multi-<br>disciplinarios para el<br>desarrollo del bienestar<br>social y económico a los<br>ciudadanos | Impulsar la creación de<br>equipos multidisciplina-<br>rios para la cocreación de<br>entornos digitales para la<br>transparencia informativa | Número de equipos<br>multidisciplinarios                                                                                                                                         | Competencia<br>Digital                |
|                       | Desarrollar servicios di-<br>gitales para la satisfacción<br>de la ciudadanía                                         | Diseñar e implementar<br>servicios digitales a<br>las necesidades de la<br>ciudadanía.                                                       | Número de servicios<br>digitales que acceden<br>los ciudadanos<br>Nivel de satisfacción<br>de los interesados en<br>relación con la trans-<br>parencia informativa               | Cobertura infor-<br>mativa            |
|                       | Utilizar las mejores prác-<br>ticas de gobierno digital a<br>nivel competitivo                                        | Promover la cooperación<br>y colaboración interna-<br>cional                                                                                 | Número de innova-<br>ciones de plataformas<br>basadas en gobierno<br>digital                                                                                                     | Competencia<br>Digital                |
|                       | Cumplir con las norma-<br>tivas de las actividades de<br>gobernanza e implemen-<br>tación del entorno digital         | Concientizar los objetivos<br>gobierno digital<br>- DL 1412                                                                                  | Número de incumpli-<br>mientos de las normas<br>de las actividades de<br>gobernanza e imple-<br>mentación del entorno<br>digital                                                 | Interacción ciuda-<br>dano- gobierno  |
|                       | Mantener la continuidad<br>de la participación de la<br>ciudadanía                                                    | Promover la participación<br>ciudadana en procesos de<br>desarrollo de plataformas<br>digitales                                              | Nivel de participa-<br>ción ciudadana en el<br>desarrollo de servicios<br>de gobierno digital<br>Número de ciudada-<br>nos que acceden a los<br>servicios de gobierno<br>digital | Confianza digital                     |
|                       | Anticipar las necesidades<br>de la ciudadanía                                                                         | Establecer una cultura<br>organizacional basada<br>en la satisfacción de la<br>ciudadanía                                                    | Nivel de satisfacción<br>de los ciudadanos                                                                                                                                       | Confianza digital                     |
|                       | Aumentar servicios<br>digitales                                                                                       | Diversificar servicios<br>digitales                                                                                                          | Número de creaciones<br>tecnológicas de<br>gobierno digital                                                                                                                      | Cobertura infor-<br>mativa            |
|                       | Lograr la optimización en<br>los procesos de gobierno<br>digital                                                      | Realizar continuamente<br>inducciones en procesos<br>de Gobierno digital                                                                     | Tiempo promedio de<br>entrega de un servicio<br>de gobierno digital                                                                                                              | Interacción ciuda-<br>dano - gobierno |

Nota: Métricas. Fuente: Reproducido de Nauca Torres, 2023.



## **Capítulo 6**

Debate, síntesis de resultados y sugerencias de la  
investigación realizada

## **Estado actual de la Transparencia informativa**

El diagnóstico del estado actual de la Transparencia informativa en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque, según Merino (2005) la transparencia es un instrumento de interés público, luego de procesar los resultados se evidencia que la Transparencia informativa presentó un 37% de nivel bajo, un 61 % nivel regular y el 2 % en nivel alto.

Por otro lado, la dimensión Transparencia tiene un nivel bajo de un 43 %, un 51 % nivel regular y el 6 % en nivel alto y la dimensión participación ciudadana un nivel bajo de 36 %, un 62 % nivel regular y el 2 % en nivel alto, la dimensión prestación de servicios presenta un nivel bajo de un 37 %, un 54 % nivel regular y el 8 % en nivel alto.

Reflejándose limitaciones sobre los lineamientos en participación ciudadana, transparencia como también el consumo de los servicios públicos, lo cual se tiene que realizar la mejora continua en las herramientas tecnológicas para la creación de un valor público, conllevando a la satisfacción del ciudadano. Asimismo, la democracia se alinea a la participación de los ciudadanos, es por ello, la necesidad de conducir estrategias que permitan dar soluciones a las falencias encontradas en el entorno del gobierno local.,

Lo mencionado podemos contrastar con la investigación por Meléndez y Ríos (2020) en que los gobiernos modernos y competentes, han tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas

para fortalecer sus capacidades y conllevando al cumplimiento de la misión institucional, por otro lado, evoca a las capacitaciones de los actores y de esta manera construir una organización inteligente o de formación y aprendizaje.

### **Mejoras en brindar los servicios gubernamentales**

Por otro lado, Morales et al. (2020) afirma que los gobiernos se están enfocando a realizar las mejoras en brindar los servicios gubernamentales, a través del uso de las TICs. Por lo tanto, con investigaciones mencionadas enfoca a una base para mejorar la transparencia informativa, asimismo se evidencia en que los gobiernos estatales deben estar en constante monitoreo de sus plataformas digitales, con el sentido de ofrecer una atención de calidad.

Para Gutiérrez et al. (2022) los ciudadanos reciben la información por medios de comunicación de manera interactiva, haciendo uso la social media, conllevando en un futuro realizar la mejora continua en el funcionamiento, con el sentido de una transparencia fiable.

### **Importancia de una competencia digital**

Por ello, la importancia de una competencia digital, permitiendo un aprendizaje adecuado a los ciudadanos, bajo información transparente y de esta forma contribuye a la legitimidad.

Según Muñoz et al. (2014) en su investigación cuantitativa afirma, que el e-Gobierno es un tema prioritario en las agendas políticas, siendo su investigación relevante sobre el uso de la administración electrónica, conllevando a fortalecer la transparencia informativa, y de esta manera mejorar la participación ciudadana.

Como lo manifiesta Austin y Upton (2016) el internet permite la fluidez de las redes sociales, siendo un medio de relevancia para generación de un alto nivel de transparencia.

El internet, es una red que ha permitido a toda organización comunicarse de una manera óptima en tiempo y a la vez en compartir información que el ciudadano solicita para realizar sus trámites en las plataformas digitales de las municipalidades.

Como también Vázquez et al. (2012) en su investigación mencionan, que los ciudadanos para interactuar con la transparencia deben ser consistente o entendible con la información que se les brinda y se tenga acceso. Asimismo, las políticas públicas sobre transparencia direccionan al uso de las Tics, teniendo en cuenta las exigencias de la ciudadanía.

## **Transparencia informativa**

Los factores influyentes en Transparencia informativa identificados en una Municipalidad provincial del Departamento de Lambayeque son la estructura organizacional, donde se enfoca a la organización institucional, aplicando estrategias.

Asimismo, la información institucional actualizada, a medida que se produce información debe actualizarse en el portal y de esta sea compartida, por otro lado, la conectividad e infraestructura que son pilares de suma importancia para el trayecto de la información.

Como también e-Participación, para el adecuado entendimiento y satisfacción del ciudadano, en base a los factores mencionados, se indica que la municipalidad provincial en estudio tiene limitaciones para una transparencia, conllevando a revisar cada factor y de esta forma direccionar a la propuesta.

Según Martino et al., (2017) el gobierno digital es valer el adecuado funcionamiento de los servicios gubernamentales, de una manera eficiente y generar un gobierno con transparencia.

Comparados con los datos de Lindoso et al. (2021) en donde los sistemas de información (SI) también presentan dificultades en brindar los servicios a la ciudadanía, con relación a la cobertura la integración de datos, en donde la institución pública debe fortalecer la conectividad e infraestructura, a base de un monitoreo adecuado.

## **Desafíos de las instituciones**

Los sistemas de información, hoy en día, reflejan una herramienta de crecimiento en las organizaciones, pero a la vez, las instituciones públicas deben contar con un equipo capacitado y con experiencia para el manejo de las plataformas tecnológicas,



asimismo una infraestructura para una adecuada cobertura digital.

Según Ley 31449, ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público, donde se impulsa la innovación digital y social, permitiendo la solución a las necesidades de la ciudadanía, con el sentido de realizar la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones estatales (PCM, 2022).

De otro lado, mediante el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM se aprobó el Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0, en el objetivo N° 07, promover la administración pública y establecer estrategias contundentes hacia los mecanismos para resguardar el acceso informativo para la participación de los actores que forman un estado integrado, en tal sentido permite aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión estatal (Secretaría de gestión pública, 2017)

Por otra parte, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; considerado el instrumento fundamental de modernización de la administración pública trascendiendo como objetivo la orientación y la promoción de las instituciones públicas, con la visión de impactar positivamente en el beneficio y el desarrollo del país

El desarrollo de nuevas tecnologías en el escenario público contribuye a la democracia adecuada, que direcciona a la partici-

pación ciudadana y que es suministrada con información pública, conllevando a una comunicación factible para una transparencia entre la ciudadanía y las instituciones de gobierno estatal (Medranda, 2020).

Las tecnologías ayudan a la trazabilidad de la información, y a la vez la comunicación es fortalecida, permitiendo la participación de los ciudadanos con los gobiernos. De esta forma la municipalidad tendrá un procedimiento factible en razón a la interacción de la información, en referencia a la transparencia.

## **Gobierno local**

Por otro lado, la interacción de los ciudadanos con el gobierno local, por medios tecnológicos, permite crear una base de información para la formulación de políticas públicas, siendo un insumo relevante para evitar errores en la transparencia, y de esta forma alinear al valor público, es decir la satisfacción de la ciudadanía.

El modelo teórico de gobierno digital para la transparencia informativa, según Pimiento (2017) señala los factores a considerar en la aplicación de estrategias de gobierno digital como el Marco de política pública y normativa, para el modelo propuesto en la investigación se basará en 4 ejes estratégicos, como perspectivas de aprendizaje y crecimiento, proceso interno, ciudadano y resultados, lo cuales encamina a una base sólida para el fortalecimiento de la transparencia informativa y de esta manera impulse la participación ciudadana y el acceso a la información de interés público.

Datos comparados con García et al. (2021) señala en que la importancia de la implementación de e-government, tiene la finalidad de optimizar la gestión, un control y la fiscalización. Se considera la participación del ciudadano en los servicios gubernamentales en plataformas tecnológicas, plasmándose en el desarrollo de un modelo de adopción de e-government, direccionado a la ciudadanía y a la vez permitiendo un valor público basados en estrategias.

En la investigación de Pérez (2020) hace mención a la reforma y modernización del estado, conllevando a la participación ciudadana, asimismo vincularlo a la toma de decisiones públicas y a la vez ser un ente regulador, haciendo uso de medios digitales, lo cual alinea a una administración pública de una manera transparente.

Asimismo, Pirni et al. (2019) señala que la era digital, es una fuente de desarrollo y con una alineación predictiva a los cambios que se suscitan entre los ciudadanos y los gobiernos. Los modelos de gobierno abierto, ha perdido cierto carácter de mejora en la administración de servicios, por ende, es importante realizar nuevas propuestas para mejorar la vinculación entre los ciudadanos y la administración pública.

Las estrategias plasmadas en las propuestas están direccionadas a la integración de datos para ser revisados, procesados y en la comunicación, conocer las necesidades de la ciudadanía y sobre todo, tener una base para nuevas estrategias.

Comparados con Davletshin et al. (2019) en donde las responsabilidades de los gobiernos están basadas en las realidades de los procesos digitales del estado y por parte de la sociedad, quienes realizaran un análisis de deducción e inducción.

El gobierno en estudio tiene la responsabilidad de seguir los lineamientos de la Ley de gobierno digital, asimismo de realizar una adecuada gestión en los procesos, para ello, se plasma estrategias que permitirán mejorar el aprendizaje y los procesos internos de la organización.

El crecimiento político enmarca cambios o también revoluciones, trayendo consigo desarrollos violentos y un gobierno difícil, es por ello que, se debe evocar modelos que permitan crear o direccionar técnicas a base de la ciencia de la información social y de esta manera entender el comportamiento político (Thanh Nguyen et al., 2019).

El modelo propuesto, permitiría fortalecer la transparencia informativa, a base de estrategias que permitan un buen aprendizaje de la organización frente a la problemática encontrada, como también los procesos internos, finalizando en una ciudadanía satisfecha y resultados con métricas alcanzadas.

Comparado los datos por Askerov et al. (2018) el gobierno y las empresas privadas, enfocan a un factor de crecimiento, es decir la innovación, como también las estructuras colaborativas, que direccionan al desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, siendo estrategias para el crecimiento del emprendimiento y de esa manera la participación frecuente en empresas y gobiernos.

En el entorno privado y público están vinculados por el crecimiento y desarrollo, por ende, el trabajo es en conjunto para satisfacer las necesidades y de manera realizar tareas colaborativas, con el uso de tecnologías, lo cual permite la evolución rentable, asimismo fomentar participación de los actores.

Para Cazzolli et al. (2020) el gobierno abierto y asimismo plasmando el entorno digital, se basa en estrategias de manera analítica sobre cierta variedad sobre usos de plataformas tecnológicas.

El análisis de suma importancia es por ello, en que la propuesta se orienta en conocer las necesidades de los ciudadanos y sobre ello están las estrategias, por otro lado, encaminando el entorno tecnológico con el sentido que crear una cultura entre ciudadano y gobierno local.

Como se manifiesta en la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala la eficiencia del gobierno estatal a través del proceso de modernización en la gestión de estado, con la finalidad de obtener una adecuada atención a la ciudadanía, con el propósito de optimizar el uso de los recursos públicos al servicio de los ciudadanos.

Para Bavoleo (2020) en Corea siempre se mantiene el interés alto de cooperación sobre gobierno electrónico con América Latina. El gobierno coreano predispone una función fundamental, identificando oportunidades, pero a la vez tienen la necesidad de adaptarse a regulaciones.

Dentro de las perspectivas del modelo teórico, se tiene como estrategia cooperación e interacción internacional, con el sentido adquirir concomimientos y fortalecer la institución, de esta manera la municipalidad enfoca a un nivel competitivo.

González et al. (2020) sostienen en su investigación, la importancia de implementar estrategias de gobierno electrónico, siendo priorización de infraestructura, el capital político y lo financiero, de esta manera se direcciona al desarrollo de las estrategias establecidas por la municipalidad de manera exitosa.

Es por ello, en que la propuesta se relaciona con otras investigaciones, en donde las municipalidades tienen que priorizar la estructura organizacional, para un mejor orden, conectividad, aprendizaje y otros. Asimismo, reflejar la importancia de invertir en infraestructura para hacer frente a los nuevos retos tecnológicos o también adaptarse a los cambios de la globalización en el sector público.

Por otro lado, resaltando en que el gobierno electrónico puede determinar la asociación entre la ciudadanía y las autoridades del sector público, ofreciendo la mayor información que permita adecuadamente alinear decisiones sobre problemas y asuntos públicos mejorando (Kolsaker y Lee-Kelley, 2008)

Para Toro et al. (2019) las tendencias de nuevas tecnologías dirigidas a instituciones gubernamentales, permitiendo la eficiencia en la toma de decisiones y los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Una de las características de las tecnologías, es que su ciclo de vida es mínimo, debido a la creación de nuevas tecnologías, y en base a ello podemos decir como etapas: gobierno electrónico, gobierno digital y transformación digital, siendo una evolución que permite tener un mayor acercamiento hacia la ciudadanía y de esta manera le permite analizar y procesar datos que son compartidas por el gobierno local.

## **Conclusiones**

La estrategia de gobierno digital está alineada al fortalecimiento de la transparencia informativa a base de cuatro perspectivas como aprendizaje y crecimiento, proceso interno, ciudadanía y resultados, basadas en buenas prácticas institucionales.

En los niveles de la transparencia informativa, se evidenció limitaciones por parte del ciudadano en conocer las actividades gubernamentales de interés y de esta forma participar en la formulación de soluciones o políticas a necesidad de ellos mismos, siendo un nivel bajo de 37%.

Los factores identificados que influyen en la transparencia informativa son: e – Participación, estructura organizacional, conectividad e infraestructura, información Institucional actualizada y confiable, los cuales están en constante interacción para el aprendizaje, nuevas tendencias tecnológicas, estrategias institucionales y la producción de información.

El modelo teórico de gobierno digital se orientó en la creación de equipos multidisciplinarios, liderazgo, marco normativo, metodologías ágiles, creación de servicios digitales, cooperación y colaboración internacional, participación ciudadana, cultura organizacional, y como resultado creación de valor público, interacción ciudadana y gobierno, confianza digital, competencia digital y cobertura informativa.

Se concluye en la aceptación de los criterios de validez para la propuesta de un modelo teórico de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa por expertos, como información general, representación del modelo, contenido y percepción de la propuesta

## **Recomendaciones**

A la oficina de tecnologías de la información y estadística, implementar el modelo teórico de gobierno digital propuesto y de esta forma fortalecer la transparencia informativa.

Al gobierno local, participar en eventos internacionales sobre gobierno digital, con el propósito de generar conocimiento y por consiguiente una cultura organizacional a beneficio del ciudadano.

Al gobierno local, elaborar proyectos de inversión en tecnologías de hardware y software para una óptima conectividad e infraestructura.



Se recomienda a la institución realizar investigaciones de enfoque mixto y diseños experimentales, con la finalidad de aplicar las estrategias o modelos y de esta manera beneficia a la ciudadanía respecto a la transparencia informativa.

Se recomienda a la comunidad científica, realizar investigaciones sobre transparencia informática, con el propósito de realizar la mejora continua en sus factores influyentes identificados.



## **Referencias**

- Askerov, P. F., Medvedeva, A. M., Rabadanov, A. R., Bogdanova, I. M., & Zvezdichev, G. J. (2018). Digital Economy as a priority direction for the development of modern innovative entrepreneurship in Russia. *Espacios*, 39(41), 30-39.
- Austin, R.D., & Upton, D.M. (2016). Leading in the Age of Super-Transparency. *MIT Sloan Management Review*, 57(2), 25-34.
- Arcila Calderón, C., Monsalvo López, C., Ramos Cortés, A., & Santrich Garzón, C. (2014). Percepciones de los ciudadanos de barranquilla (Colombia) frente al gobierno electrónico. *Investigación & Desarrollo*, 22(1), 100–125. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/5209>
- Arcentales Macas, R. A., & Gamboa Poveda, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Armenta Bojórquez, R. L. (2018). Gobierno electrónico en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, (8), 53–63 <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i8.6>
- Bellamy, C. (2000). Modelling Electronic Democracy: Towards Democratic Discourses for an Information Age. En J. Hoff, I. Horrocks & P. Tops (eds.) *Democratic Governance and New Technology*. Routledge.
- Bokhari, H. (2009). *Realising hybrid model of eGovernment for citizen-centric eServices in developing countries. analysis of eSahulat programme in Pakistan*. 2009 [Conference]. IEEE 13th International Multitopic Conference. <https://doi.org/10.1109/inmic.2009.5383087>
- Brugué, Q., Casademont, X., Gifreu, J., & Prieto-Flores, O. (2019). Consultas ciudadanas locales: entre la legitimación gubernamental y el empoderamiento ciudadano. *Revista de Gestión Pública*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.1.2188>

- Bruzza Moncayo, M. A. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. [Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17147>
- Castillo, A., & July, W. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2017>
- Carrera, O. Y., Villafuerte, L. F., & Ricárdez, J. D. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *Revista Científica de Gobierno Electrónico*, 1, 35-54
- Canoura Leira, V. (2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 28, 17-36 <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Chan-Gon, K., & Holzer, R. (2006). Public Administrators' Acceptance of the Practice of Digital Democracy: A Model Explaining the Utilization of Online Policy Forums in South Korea. *International Journal of Electronic Government Research*, 2(2), 23-48.
- Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *OPERA*, 21, 51-77 <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Cruz Meléndez, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios Políticos*, (46). <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484903e.2019.46.68291>

- CONCYTEC. (2018). *Bases para el otorgamiento de la distinción al mérito Santiago Antúnez*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago\\_antunez\\_mayolo.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago_antunez_mayolo.pdf)
- Constantino, M. (2000). *Participación ciudadana*. FCE.
- Davletshin, A. R., Chepus, A. V., & Mamitova, N. V. (2019). Public administration and government responsibility in the digital era. *Opcion*, 35(22), 574-586.
- Ferreiro, A. (1999) *Dinero, política y transparencia: el imperativo democrático de combatir la corrupción*. [Ponencia]. Presentada en la Novena Conferencia Anti-Corrupción. Durban, Sudáfrica.
- Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6011>
- Gathungu, J., & Mungai, A. (2012). Factores contextuales que afectan la implementación de la estrategia de gobierno electrónico y el impacto de ITS en el desempeño del sector impactos de la dimensión de la organización de aprendizaje en el desempeño organizacional. *La organización que aprende*, 8(4), 1-9.
- Garrido, M. D. (2021). La ineludible monitorización pública y civil de la transparencia informativa en España. *Revista de estudios políticos*, (194), 189-211.
- Gil Garcia, J. R., Sandoval Almazan, R., & Luna Reyes, L. F. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- 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), 97-129.

- Gonzaga, E. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico en la Democratización de la Administración Pública del Ecuador: Marco Regulatorio*. [Tesis maestría, IAEN] <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4900>
- Guedez B., J. J. (2020). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Revista Científica Compendium*, 22(42). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>
- Gutiérrez Brito, J., Callejo Gallego, M. J., & Agudo Arroyo, Y. (2022). Una mirada a la transparencia informativa institucional a través de los Social Media. *Doxa Comunicación*, (34), 103-120
- Harto de Vera, F. (2006), Tipologías y modelos de democracia electrónica. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2, 32-44.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hood, C. (2010). Accountability and Transparency: Siamese Twins, Matching Parts, Awkward Couple? *West European Politics*, 33(5), 989–1009
- ISACA. (2013). *COBIT 5.0: A framework*. [www.isaca.org](http://www.isaca.org)
- Kim, H., Lim, S., & Yoo, S. (2017). The Convenience Benefits of the District Heating System Over Individual Heating Systems in Korean Households. *Sustainability*, 9(8), 1348. <https://doi.org/10.3390/su9081348>
- Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. *International Journal of Public Sector Management*, 21(7), 723–738
- Lindoso, D. P., Litre, G., Ferreira, J. L., & Ávila, K. (2021). Monitoring the sustainable development goals at a local level: information transparency on public health (SDG 3) in Brazilian municipalities. *Sustainability in Debate*, 12(1), 29-58.

- Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., & Escalona Avila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2). <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- Leib, E., & He, B. (Eds.). (2006). Search for deliberative democracy in China. Palgrave Macmillan
- Matute González, C. (2019). Cambio de gobierno, gobierno abierto y autonomía. *Revista Buen Gobierno*, 1(1). [https://doi.org/10.35247/buen-gob\\_26\\_04](https://doi.org/10.35247/buen-gob_26_04)
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & Rodríguez, M. L. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1).
- Máiz, R. (2009). Teoría normativa y empírica de la democracia en Robert Dahl. En R. Máiz (comp.) *Teorías políticas contemporáneas*. Tirant lo Blanch.
- Martino, P., Brucher, L., & Venter, J. (2017). Digital Government and the Citizen Journey. *Inside Magazine*, 15, 1-8.
- Medranda-Morales, N. J., Rodríguez-Navas, P. M., & Palacios-Mieles, V. D. (2020). Transparencia de la información pública en las páginas web de municipios de España y Ecuador. *Journal of Iberian and Latin American Research*, 26(3), 427-446.
- Meij, J., & Pastoor, J. (2013). Accelerating e-Government Implementation With a new Framework for Decentralised Change Support. *Academic Conferences International Limited*. 637-XVI.
- Meléndez, C. C., & Ríos, A. P. (2020). Sistema de registro electrónico de obra pública y su aporte a la transparencia y rendición de cuentas: Hacia su reconocimiento como herramienta de Gobierno Abierto. *Revista española de la transparencia*, (10), 177-214.
- Merino, M. (2005). *Transparencia: libros, autores, ideas*. CIDE-IFAI.



- Meza Carrillo, C., & Gomez Urdiales, G. (2017). Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar. *Revista espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Ministerio de Educación. (2019). *Guía para sistematizar buenas prácticas*. <http://www.minedu.gob.pe/superatec/pdf/buenas-practicas/guia-parasistematizar-bp.pdf>
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taipe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E29), 214-224.
- Muñoz, L. A., Bolívar, M. P. R., & Sánchez, R. G. (2014). Estudio cuantitativo de la investigación en transparencia informativa, participación ciudadana y prestación de servicios públicos mediante la implementación del e-Gobierno. *Revista de Contabilidad*, 17(2), 130-142.
- Naser Mohammed, K., & Tume Atua, T. (2020). E-Government Strategies as a Modern Perspective of Learning Organizations: Practical Study in the Directorate of Work-Iraq of Anbar. *Utopía Y Praxis Latinoamericana*, 25(1), 65-78. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/31818>
- Nauca Torres, E. (2023). *Estrategia de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque* [Tesis doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106554>
- Notice, C. (2011). Standard glossary of terms used in Requirements Engineering. *Requirements Engineering Qualifications Board*, 1, 1-24.
- OECD (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>

- Organization for Security and Co-operation in Europe. (2012). Development of a monitoring methodology for e-governance in Azerbaijan. *e-Governance Academy*, 2, 2– 39.
- ONGEI (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017*.
- PCM. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- PCM. (2020). Política nacional de Transformación Digital. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1307682-presentacion-del-diseno-de-la-politica-nacional-de-transformacion-digital>
- PCM. (2022). Ley N° 31449. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3339724-31449>
- Pérez Zúñiga, R., Camacho Castillo, O., Mena Hernández, E., & Arroyo Cervantes, G. (2014). Análisis general del gobierno electrónico en México. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 5(9)
- Pérez, W. (2020). *Modelo de gobernanza para la participación ciudadana en el Gobierno Regional, Amazonas*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43197>
- Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el gobierno digital? *Goberna*. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Pirni, A., Giampellegrini, P. P., & Raffini, L. (2019). Digital transformation and egovernment. For a research agenda on the Liguria region. *OBETS: Revista de Ciencias Sociales*, 14(2), 471-490.
- Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un enfoque democrático 1. (2019). *Quórum Académico*, 15(2), 60–76.
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.

- Rodríguez, Y.S., Pérez, L.B., Calderón, E.Á., & Anlas, C.A.S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22.
- Rodrigues BailoaS. I. R. (2018). Local e-government models: A comparative and critical overview. *The Malopolska School of Economics in Tarnow Research Papers Collection*, 40(4), 95-114. <https://doi.org/10.25944/zn-mwse.2018.04.95114>
- Rojas Palacios, L., Reyes Pérez, M., Espino Carrasco, D., Arbulú Pérez Vargas, C., & Gómez Fuertes, A. (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality – Peru. In: Stephanidis, C., Antona, M., Ntoa, S. (eds) HCI International 2022 Posters. HCII 2022. Communications in Computer and Information Science, vol 1582. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6\\_52](https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6_52)
- Rojas Hernández, J. (2017). Participación ciudadana, calidad de vida y justicia trans-regional territorial: una línea base social de bien común. *Ambiente & Sociedade*, 20, 21-42.
- Saavedra, A. (2001). Discapacidad: exclusión/inclusión. *Revista Mad*, 5, 0718-0527.
- Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., Chowdhury, A. H., & Misra, S. C. (2010). EGovernment Implementation Perspective. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(1), 59-77. <https://doi.org/10.4018/jegr.2010102005>
- Stoner, F. (2014). *Administracion* (sexta edicion ed). Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

- SGP. (2015). Secretaria de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- SGP. (2017). Secretaria de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/Modelo-y-Estrategia-DAG-del-Peru.pdf>
- Soto, S.E. (2018). *¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?* Tesis Ciencia <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
- Tao, H. (2013). The analysis of electronic government development strategy model. 2013 6th International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, 1, 465-468. <https://doi.org/10.1109/iciiii.2013.6702974>
- Thanh Nguyen, P., Umasih, Le Hoang Thuy To Nguyen, Q., Bich Huynh, V. D., & Shankar, K. (2019). Role of politics and government in digital age. *Opcion*, 35(19), 721-733.
- Naupás, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (562). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la Tesis*. 5a. Edición. Ediciones de la U
- United Nations. (2018). *Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies (e-government survey 2018)*. <https://publicadministration.un.org>
- Urteaga, E. (2010). La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. *Contrastes. Revista Internacional de Filosofía*, 15

- Vázquez, A. P., Escobedo, J. E. B., & González, I. C. (2012). Transparencia, participación ciudadana y gobierno electrónico: el caso del Gobierno Local de Ciudad Juárez, *Sociedade e Cultura*, 15(1), 10-5216.
- Vargas, J. (2008). Perspectivas del institucionalismo y neoinstitucionalismo. *Revista Fundamentación Manuel Giménez Abad*, 1-33. <https://cutt.ly/bQaIYed>
- Villoria, M. (2015). La transparencia como política pública. *Eunomía. Revista En Cultura de La Legalidad*, 7
- Zambrano-Yépez, C.A., Vélez-Romero, X.A., & Vélez-Romero, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 5(3). <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>
- Zerban, A. (2015). Enhancing Accountability of E-Government in Saudi Arabia Public Sector Organizations through Balanced Score-Card. *International Research Journal of Applied Finance*, 6(11), 712-735.



Religación  
**Press**  
Ideas desde el Sur Global



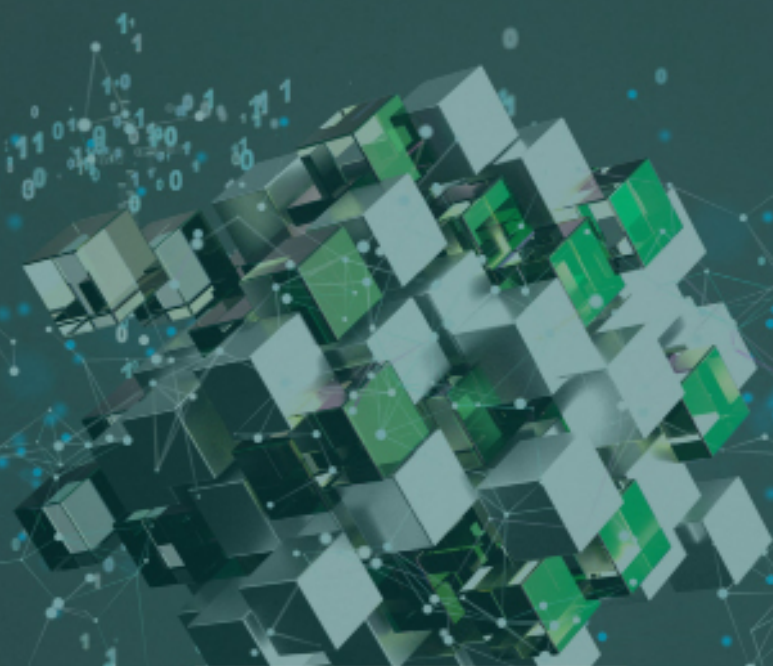
RELIGACIÓN  
**CICSHAL**

Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades  
desde América Latina



Religación Press

[ Administración ]



ISBN: 978-9942-7120-8-0



9 789942 712080