

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

ELECTRONIC GOVERNMENT AND TRANSPARENCY IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF LA VICTORIA

Deisy Otilia Silva Morales¹

Flor Delicia Heredia Llatas²



Fecha de recepción :20/01/2021

Fecha de aprobación :05/02/2021

Resumen

El gobierno electrónico tiene un impacto positivo ante la sociedad y los servidores públicos; sin embargo, el desconocimiento de la normativa de la ley de transparencia y acceso a la información pública genera una brecha entre el ciudadano y el estado ante su rol dinámico que este debe cumplir en la sociedad. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo establecer el vínculo directo entre gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria, 2020.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un esquema de tipo no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional; empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; el cual fue aplicado a 35 colaboradores, alcanzando una valoración de muy bueno al 69% para la variable gobierno electrónico, y una valoración de bueno y muy bueno al 63% para la variable transparencia.

La correlación de ambas variables es positiva media de 0.542 y significativa al nivel 0,01. Finalmente, se determinó que existe vínculo directo entre gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública y el portal institucional.

Palabras clave: Gobierno electrónico, ley de transparencia y acceso a la información pública y portal institucional.

Abstract

Electronic government has a positive impact on society and public servants, however, ignorance of the regulations of the Transparency Law and access to public information generates a gap between the citizen and the state, given its dynamic role that it must perform in society. That is why this aim's research is to establish the direct link between electronic government and transparency law in La Victoria district municipality, 2020.

This research has a quantitative approach, with a non-experimental type scheme, with a transeccional cut and a correlational descriptive design; using the survey technique and the questionnaire as an instrument; which was applied by 35 employees, reaching a valuation of very good at 69% for the electronic government variable, and a valuation of good and very good at 63% for the transparency variable.

The correlation of both variables is a positive, it measures of 0.542, and significant at the 0.01 level. Finally, it has been determined that there is a direct link among electronic government, transparency law and the access to public information and the institutional portal.

Keywords: electronic government, transparency law and access to public information and institutional portal.

¹Egresada de la Escuela de Postgrado del programa académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, Pimentel, Perú. Dirección electrónica: smoralesd@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-2253-484X>

²Maestra en docencia y gestión educativa, coordinadora del programa académico de maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Pimentel, Perú. Dirección electrónica: flheredia@ucv.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>

1. Introducción

Las carencias del estado peruano repercuten en la vida de los ciudadanos, en la capacidad empresarial, en la legalidad de los gobiernos y, por ende, en el sistema democrático; siendo indispensable una política integradora de modernización de la gestión pública, para garantizar que todas las entidades en los tres niveles de gobierno operen de forma articulada y consistente. Es por ello que mediante D.S. N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 y el plan para su puesta en marcha se aprobó con R.M. N° 125-2013-PCM; esta política tiene por finalidad impulsar el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados, que tenga un efecto positivo de cara al ciudadano y en el desarrollo del país. Un estado moderno es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas); capaz de garantizar acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de forma equitativa y oportuna; ejerciendo con responsabilidad su rol promotor de desarrollo del país

En el contexto internacional, según Suk Kim y Chung (2016), haciendo una revisión histórica al gobierno electrónico coreano, precisan que para organismos cuyos procesos aún se basan en papel, la complejidad de las regulaciones y requerimientos son problemas críticos. En tanto, en Estados Unidos según Mergel (2017), mediante la plataforma challenge.gov, se incentiva a los ciudadanos a publicar las dificultades que atraviesa el gobierno, ello con el objetivo de incrementar la inversión estatal. En relación al caso Chile, Gonzáles et al. (2020), nos dice que este país a pesar de tener altos niveles de gobierno electrónico a nivel central, sufre de un gran déficit tecnológico en relación a los gobiernos locales. En tal sentido, según Oviedo et al. (2018) en países latinoamericanos (Uruguay, Argentina, Chile y Ecuador) por razones de presupuesto y falta de iniciativa por parte de los gobernantes para asignar presupuesto a las telecomunicaciones, se han obtenido avances deficientes respecto a la implementación del gobierno electrónico, lo cual ha conllevado en el retraso para escalar posiciones entre los países con mejor implementación de tecnologías; aunado a ello las Naciones Unidas (2018), ha señalado que implementar el gobierno electrónico es vital para construir sociedades resilientes, ya que su implementación puede satisfacer servicios básicos como educación, salud, entre otros. Para Morales et al. (2020), los países que han adoptado la tendencia e-Gov, requieren de la aplicación y correcto uso de las TIC, a fin de lograr entidades públicas competitivas, productivas y eficientes. De igual forma Carreño et al. (2018), refiere que en países como Chile, Colombia, México y Perú; tienen una deficiente ejecución del Gobierno Electrónico, lo que conlleva al uso inadecuado de los recursos, fracasar en la prestación de servicios e incrementar el descontento público.

En el contexto nacional, en el año 2000 el gobierno electrónico comienza a establecer sus cimientos para una gestión transparente, con este antecedente según López (2017), el Perú inicia la transformación e innovación de la misión pública, ello en busca de lograr cambios favorables para la gestión, y comenzar a adecuarse a las nuevas tendencias. Este proyecto se enrumbará con la creación de una malla de servicios que puedan ser ofertados por internet a través de las diferentes páginas webs institucionales, generando transparencia en la administración pública y, además mediante el manejo de las redes sociales. Sin embargo, el índice de gobierno electrónico 2016 de la ONU, encuesta que muestra el esfuerzo de los gobiernos por implantar el gobierno electrónico y el empleo de las TIC con la finalidad de garantizar que las instituciones públicas sean cada vez más inclusivas, eficaces, transparentes y responsables, ubica al Perú en el puesto 81 de 193 países seleccionados, situación poca alentadora y conforme lo señala Duarte (2017) esta situación se debe al absolutismo y la poca transparencia con las que ejecutan sus acciones las instituciones regionales, la falta de un organismo que se encargue de la dirección y que cuente con atribuciones legales y políticas, un derecho administrativo deficiente, la escasa automatización de los procesos, el desinterés de la ciudadanía entre otras.

En el contexto local, según el INEI (2020), el distrito de la Victoria cuenta con una población proyectada de 99183 habitantes; su municipalidad está a cargo del señor alcalde Raúl Rony Olivera

Morales; con un total de 164 colaboradores (1 electo, 9 funcionarios de confianza, 29 obreros, 125 administrativos). Cuenta con un portal web <http://www.munilavictoriach.gob.pe/web/intro/>, a pesar de ello carece de políticas establecidas y acciones coordinadas en tema de gobierno electrónico, debido a la deficiente planificación institucional, a la desarticulación que existe en todos los niveles de gobierno, a la practicidad de los servidores públicos y a la falta de un plan de proyección basado en la realidad local.

La presente investigación tiene su justificación social, porque pretende demostrar el impacto que tiene ante la sociedad y los servidores públicos, el desconocimiento de la normativa vigente que desarrolla la transparencia, el acceso a la información pública y por ende el gobierno electrónico. Su justificación teórica, llenará los vacíos que actualmente existen entorno al gobierno electrónico y transparencia. Y la justificación metodológica pretende motivar a que los resultados obtenidos sean empleados en futuras investigaciones vinculadas con nuestras variables de estudio.

El objetivo del presente trabajo fue establecer el vínculo entre gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria, 2020; así mismo se presentó la siguiente hipótesis: “Que existe vínculo directo y relevante entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020”

Entre las teorías relacionadas, Rincón y Vergara (2017) indican que el gobierno electrónico se fundamenta en la utilización de las TIC en los tres niveles de gobierno con la finalidad de mejorar los procesos internos y lo que oferta al usuario, ofrece reciprocidad e interacción de los pobladores con las entidades públicas y las empresas privadas; es decir, mediante la interoperabilidad se busca la optimización de los servicios que ofrecen las diversas instituciones; cabe resaltar que Juell-Skielse et al. (2017) indica que la colaboración entre las organizaciones gubernamentales se ha considerado esencial para el crecimiento del gobierno electrónico. Actualmente es difícil encontrar una entidad pública sin portal web, según Ripalda (2019) esta herramienta resulta muy útil en tanto las personas pueden acceder a información útil y variada, lo cual fortalece a la transparencia. Es así que Daiser y Wirtz (2016) precisan que el gobierno electrónico puede ser un poderoso instrumento para mejorar la interacción ciudadano-gobierno y lograr avanzar en la administración pública; debido a que como menciona Ziemba et al. (2016) el gobierno electrónico está integrado por condiciones políticas, culturales, tecnológicas y organizativas, orientado a transformar las unidades gubernamentales.

Para Joshi e Islam (2018) la perspectiva del gobierno electrónico, debe abordar las limitaciones existentes y ayudar a los países en desarrollo a lograr servicios de gobierno electrónico sostenibles, considerando cinco determinantes: Un proceso detallado, servicios optimizados, accesibilidad ágil, uso de tecnología de punta y confianza y conciencia.

Es así que Gil et al. (2017) describe la interoperabilidad, como al dominio de los procedimientos informáticos, mediante el cual las instituciones han concertado como relacionarse entre sí; específicamente significa la destreza de los procesos apoyados en las tecnologías informáticas, para agilizar el intercambio de datos.

De manera concisa, Grande et al. (2016) describe a las TIC como aquel instrumento dotado de tecnología que permitirá una comunicación e intercambio de información de manera más rápida, y cuyas características están dotadas por su difusión, su facilidad y su interconexión con las fuentes de información que existe en el espacio cibernético. Según, Heng (2017) el uso de las herramientas tecnológicas tiene beneficios como (1) mejorar la eficacia y brindar mayor cantidad de servicios gubernamentales, (2) se obtiene mayor transparencia y accesibilidad de la información gubernamental, (3) gran simplicidad en el intercambio de información entre diferentes instituciones. En virtud al análisis desarrollado por ITU (2017) indica que el Perú tiene una topografía desafiante para la implementación de infraestructuras TIC, no obstante, el gobierno participa activamente en programas para desarrollar las TIC, al actualizar la legislación y desplegar redes.

Del mismo modo, la OEA indica que las tipologías de gobierno electrónico se basan en la relación del gobierno con otros entes, así tenemos de gobierno a gobierno; de gobierno a organización; de gobierno a poblador y de gobierno a servidor o funcionario público. Así mismo nos indica que las fases del gobierno electrónico son: Presencia, interacción, transacción y transformación.

Así mismo Sheryazdanova et al.(2020), precisa que el beneficio que brinda la tecnología en el gobierno electrónico, es el aumento de la transparencia en la información, de cara al ciudadano y por ende reduce el riesgo de corrupción, en tanto la población cuenta con mayor información sobre la gestión de las entidades; otros de los beneficios que nos detallan Chul y Koomin (2019), es que la población cuenta con mayor información sobre la gestión de las entidades y además reduce las molestias de tener que desplazarse a la entidad para realizar cualquier trámite.

En el Perú contamos con la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), ente rector que depende del despacho de la PCM, delegada para dirigir proyectos con el uso de las TIC, proponer y ejecutar bases normativas informáticas que promuevan líneas de dirección, buscando implantar la obligatoriedad de la participación del estado; además de las diferentes actividades que ejecuta en materia de gobierno electrónico, como ofrecer consultoría especializada y sistemática a las diversas entidades públicas, es por ello que la ONGEI presenta el marco normativo general que rige a la administración electrónica en el Perú; así tenemos: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N.° 27658, Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N.° 27444, Ley del Silencio Administrativo - Ley N.° 2909, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.

La operacionalización de la variable gobierno electrónico, se ejecuta bajo cuatro dimensiones, tal como las describe Rincón y Vergara (2017): Dimensión externa, es la posibilidad de ofrecer servicios y el medio para interrelacionarse con la población, aprovechando al máximo el uso de la tecnología; brindando un mayor acceso y servicios sin límites, en donde su representante emblemático son los portales web, cabe indicar que ello no implica dejar de lado el uso de correos electrónicos, chats, foros y demás servicios de mensajería online; así tenemos que los indicadores a considerar son: Nivel de servicio, nivel de interacción y el uso de canales de información y comunicación. Respecto a la dimensión interna, se relaciona con el impacto que la implementación de las tecnologías informáticas acarrea en las instituciones públicas y en su estructura interna; se busca que los colaboradores de las instituciones sean los primeros usuarios, diestros y hábiles en el manejo de las herramientas tecnológicas; los indicadores a considerar son: Utilización de las TIC, nivel de adaptación y eficiencia. Así mismo; sobre la dimensión relacional, aquí se plantea la necesidad de interrelación desde el ámbito social o entre entidades gubernamentales similares, buscando como finalidad optimizar los servicios proporcionados, los procesos empleados y desarrollar nuevas estrategias de trabajo; los indicadores a tratar son: Intercambio de recursos, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio y transparencia. Finalmente tenemos la dimensión de promoción, consiste en fortalecer y propiciar los elementos que se necesitan para la cohesión social del ciudadano en relación al uso de las TIC empleadas en el gobierno electrónico, con la finalidad de obtener una sensibilización en materia cultural y poder disminuir la brecha digital, dando paso a un gobierno abiertamente participativo; siendo sus indicadores: Acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigma.

Del mismo modo, respecto a la variable relacionada a la transparencia de la información, Soto (2007) señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas.

En lo que refiere a la modernización de la gestión pública y transparencia administrativa, nos dice que están íntimamente ligadas en tanto forman parte del proceso de la modernización del estado,

lo que se traduce en gozar de un gobierno eficaz, transparente y descentralizado. Para Bearfield y Bowman (2016) la relación entre servidor público y la ciudadanía, está íntimamente vinculada en tanto los primeros actúan en representación de la administración pública y la ciudadanía en virtud a su derecho de participación fungen de veedores con la finalidad de proteger los intereses de nuestro país.

En congruencia con lo señalado precedentemente, Medranda y Torres (2020), manifiesta que existe una obligación de los gobiernos en materia de transparencia y acceso a la información pública, en tanto es un derecho que permite controlar e inspeccionar el actuar de quienes conforman la estructura estatal; teniendo como finalidad velar por el acatamiento de nuestra carta magna en cuanto al derecho de poder acceder a la información, debiendo cumplir con los siguientes requisitos: Ser brindada en su totalidad de forma ordenada, comprensible y contrastada; ello con la finalidad de realizar un adecuado seguimiento de los procesos, lo cual brindará un panorama claro sobre el uso de los recursos públicos, respetando la eficiencia y eficacia. Así lo precisa Fath-Allah et al. (2016) los portales de gobierno electrónico desempeñan un papel importante, en tanto facilitan al ciudadano a acceder a los servicios e información sin restricciones de tiempo y ubicación.

Villalobos (2017) señala, la gestión y la aplicación de las políticas públicas, representan un gran reto al establecer una conexión de confianza y eficiencia entre la ciudadanía y la administración pública, en tanto se deban reforzar las políticas públicas para el fortalecimiento de un gobierno abierto que proteja los valores de transparencia, participación y colaboración; así como lo señala Paiva (2019) que para el desarrollo de gobierno electrónico el mismo que está íntimamente ligado con la transparencia, el gobierno debe seguir desarrollando políticas públicas que busquen promover el uso de las tecnologías, es por ello, que se vio pertinente la instauración de la denominada Autoridad Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. Bayona y Morales (2017) señalan que los países subdesarrollados, tienen una de las más grandes dificultades que es la falta de políticas TIC bien definidas; además de enfrentar otras dificultades según señala Joshi e Islam (2018), como la falta de tecnología y las limitaciones en los presupuestos y los recursos humanos. En dicho contexto, se puede señalar que la aplicación de la transparencia en las políticas públicas tendrá un impacto positivo en la sociedad y el desarrollo económico; en el beneficio de combatir la corrupción. En dicha línea, los adelantos que se realicen en las políticas públicas están vinculados a garantizar un eficiente gobierno, orientado al objetivo de proteger los derechos de la población a recibir información y la obligación del estado de brindarla.

En relación al marco normativo tenemos que en el inc. 5 del art. 2 de la carta magna, prescribe que es derecho de toda persona requerir información, debiendo respetar las excepciones prescritas por ley. Del mismo modo, La ley de Transparencia y Acceso a la información pública, publicada en el año 2002 – Ley N° 27806^o; la directiva de lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia estándar en las entidades de la administración pública N° 001-2017-PCM/SGP, publicada en el año 2017; así como el DL N° 1353 que crea la autoridad nacional de transparencia y acceso a la información pública; fortalecen el régimen de protección de datos personales y la regulación de la gestión de intereses; con el objetivo principal de que se pueda tener acceso a la información pública a través de los portales institucionales.

La operacionalización de la variable transparencia, consta de cuatro dimensiones, tal como lo detalla Soto (2007): Dimensión órgano garante, al respecto, el artículo 7° del Texto Único Ordenado de Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, aprobada por DSN° 021-2019-JUS, señala que cualquier ciudadano está facultado a requerir y recoger información de cualquiera de las instituciones estatales. De igual forma el artículo 10° de la Ley, relacionando a la información de acceso público, ha prescrito que cualquier documentación costada por el presupuesto público también estaría enmarcada en información pública; su indicador es el nivel de inclusión normativa a los documentos de gestión. La dimensión formas de solicitud, es el proceso por el cual las entidades incorporan tecnología a los procesos; su indicador es actualización del sistema. Sobre la dimensión sujetos obligados, esta consiste en determinar las necesidades con la finalidad de implementar la capacitación y el desarrollo de las mismas, con el objetivo de superar las

deficiencias detectadas; su indicador es nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia. Y finalmente la dimensión de máxima publicidad cuyo objetivo es ofrecer a los usuarios una determinada información, servicios y actividades con la finalidad de aprovechar al máximo la riqueza tecnológica que brinda Internet; su indicador es grado de cumplimiento del portal institucional.

2. Materiales y Métodos

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que empleó la recolección de datos para comprobar la hipótesis. De igual modo el esquema fue de tipo no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional.

En esta investigación, la muestra del presente estudio fue no probabilística y estuvo constituida por 35 servidores públicos que laboran en la municipalidad distrital de La Victoria; a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario,

Respecto a la eficacia del instrumento, se utilizó la técnica de juicio de expertos, mediante el cual tres profesionales especializados con trayectoria en el tema, evaluaron el instrumento conformado por 36 enunciados y emitieron conformidad para su posterior aplicación. Con la finalidad de determinar qué tan confiable fue el instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, indicador que sirve para cuantificar la consistencia de una escala.

Posteriormente se procesó la información obtenida tanto en el programa Microsoft Excel versión 2016 como en el SPSS Statistics 24 y finalmente se analizaron los resultados a través del método estadístico descriptivo y análisis inferencial.

3. Resultados

Tabla 1.
Distribución de la población según características sociales

Indicador	Descripción	Frecuencia	Frecuencia (%)
Edad (años)	De 25 a 30	7	20
	De 31 a 40	13	37
	De 41 a 45	6	17
	De 45 a más	9	26
	Total	35	100
Sexo	Femenino	16	46
	Masculino	19	54
	Total	35	100
Grado de Instrucción	Superior Técnica	14	40
	Superior Universitaria - Pregrado	18	51
	Superior Universitaria - Post Grado	3	9
	Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se observa que prevalece con un 37% colaboradores con edad entre los 31 y 40 años; el 54% son varones y existe un predominio del 51% con grado de instrucción superior universitaria a nivel de pregrado.

Tabla 2.
Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.

Gobierno electrónico	.948	35	.097
Transparencia	.935	35	.041

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se describe que tan adaptadas se encuentran las variables y cómo discrepan de los valores esperados. La variable gobierno electrónico tiene un resultado mayor a 0.05% cumpliendo con la prueba paramétrica y la variable transparencia un resultado menor a 0.05, siendo una prueba no paramétrica.

Tabla 3.
Correlación entre las variables gobierno electrónico y transparencia

		Gobierno electrónico	Transparencia
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,542**
		N	35
	Transparencia	Coefficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	35

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se muestran los coeficientes de correlación entre las variables, existiendo una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 (bilateral).

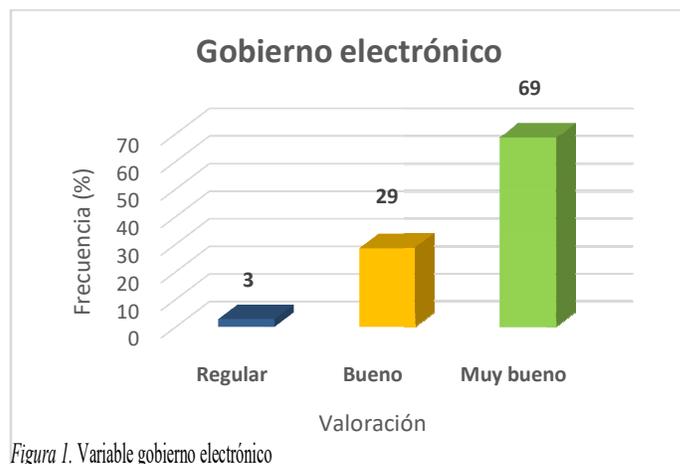


Figura 1. Variable gobierno electrónico

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1, se realiza una valoración a la variable gobierno electrónico de un 69% como “muy bueno” y un 29% como “bueno”, ello se debe a las nuevas medidas implementadas a causa de la emergencia sanitaria, lo cual ha acelerado el uso de las TIC en la gestión pública.

Tabla 4.
Dimensiones de gobierno electrónico

Valoración	Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Bajo	0	0	0	0	1	3	0	0
Regular	7	20	1	3	12	34	2	6
Bueno	22	63	17	49	16	46	17	49
Muy bueno	6	17	17	49	6	17	16	46
Total	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se presenta la dimensión externa con un valor del 63% como “bueno”, ello debido a las nuevas medidas adoptadas por la entidad, lo que ha permitido mejorar el nivel de servicio e interacción, al hacer uso de canales informáticos; también se muestra la dimensión interna con un valor del 49% como “muy bueno”, lo que refleja que si bien se han implementado medidas para el uso de la tecnología el nivel de adaptación y eficacia aún están por debajo del esperado. Respecto a la dimensión relacional se valoró con un 46% como “bueno”, evidenciando que las mejoras en los servicios y procesos aún están en fase de implementación; por último, la dimensión de promoción alcanzó un valor del 49% como “bueno”, reflejando el cambio de paradigma para el uso frecuente de los medios electrónicos.

Tabla 5.
Según las dimensiones externa e interna de la variable gobierno electrónico

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Implementación de estrategias de comunicación	1	3	5	14	21	60	8	23	35	100
Aceptación de los usuarios	1	3	4	11	21	60	9	26	35	100
Reducción del tiempo de tramitación	0	0	0	0	6	17	29	83	35	100
Actividades municipales - Agenda digital	3	9	4	11	16	46	12	34	35	100
Información actualizada en el portal web	3	9	5	14	16	46	11	31	35	100
Trámites virtuales	0	0	2	6	16	46	17	49	35	100
Plataformas tecnológicas eficientes	3	9	6	17	19	54	7	20	35	100
Capacitación de Personal	0	0	0	0	2	6	33	94	35	100
Políticas de privacidad y seguridad de la información	0	0	0	0	6	17	29	83	35	100
Servicios de calidad	0	0	2	6	12	34	21	60	35	100
Reducción de tiempo al implementar plataformas tecnológicas	0	0	2	6	15	43	18	51	35	100
Expediente electrónico facilitar la fiscalización	0	0	1	3	13	37	21	60	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, el indicador “siempre” ha obtenido la mayor valoración; respecto a la dimensión externa un 83% de los encuestados, está convencido que el uso de las TIC aportará positivamente a la reducción del tiempo de tramitación, en tanto, el flujo de los procesos se hará con mayor facilidad y rapidez. Asimismo, sobre la dimensión interna un 94% considera que la capacitación del personal es clave para la adaptación del gobierno electrónico, en tanto, son la base del proceso.

Tabla 6.
Según las dimensiones relacional y de promoción de la variable gobierno electrónico

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Trámites y servicios eficientes para el usuario	0	0	3	9	16	46	16	46	35	100
Seguimiento de trámites vía portal web	0	0	5	14	19	54	11	31	35	100
Transacciones realizadas a través del portal web	1	3	4	11	24	69	6	17	35	100
Implementar notificaciones electrónicas	1	3	2	6	17	49	15	43	35	100
Portal web amigable	0	0	0	0	9	26	26	74	35	100

Adaptación del personal 0 0 3 9 13 37 19 54 35 100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, respecto a la dimensión relacional un 69% considera que “casi siempre” las transacciones deben realizarse vía portal web, lo que indica que existe predisposición para adaptarse a los cambios, buscando la reducción de tiempos y evitar el desplazamiento de los usuarios, ello se relaciona con la dimensión de promoción en donde un 74% de los encuestados indicó que el portal web es amigable para el usuario.

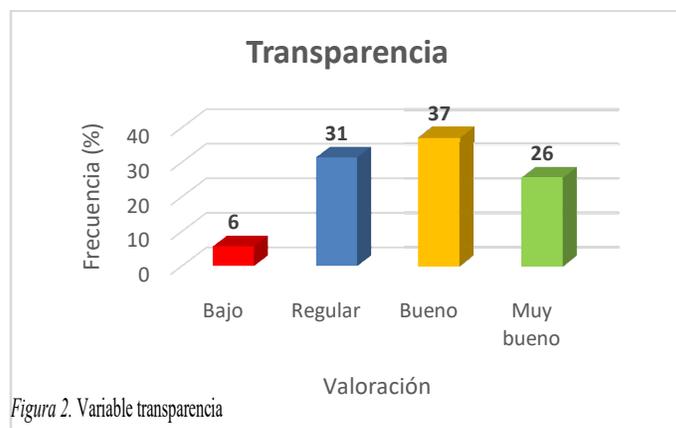


Figura 2. Variable transparencia

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2, se analiza variable transparencia, en donde la población encuestada la ha valorado con un porcentaje por debajo del 50%, lo que lleva a concluir que aún existe desconocimiento de la normativa, de los procesos y

Tabla 7.

Dimensiones de transparencia

Valoración	Órgano garante		Formas de solicitud		Sujetos obligados		Máxima publicación	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Bajo	0	0	3	9	2	6	3	9
Regular	13	37	7	20	14	40	11	31
Bueno	14	40	9	26	15	43	11	31
Muy bueno	8	23	16	46	4	11	10	29
Total	35	100	35	100	35	100.0	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se presentan las dimensiones: Órgano garante con 40% como “bueno”, formas de solicitud con 46% como “muy bueno”, sujetos obligados con 43% como “bueno” y por último la dimensión máxima publicación con 31% como “bueno” y “regular”. Resultados que se encuentran por debajo delo estimado, lo que hace deducir la falta de conocimiento de la norma y su aplicación, las posibles infracciones de las que pueden ser partícipes, información desactualizada en el portal institucional y limitada capacitación sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Tabla 8.

Según las dimensiones órgano garante y formas de solicitud de la variable transparencia

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Conoce sobre la Ley de Transparencia	0	0	6	17	18	51	11	31	35	100
Existe un manual sobre el proceso de atención de los pedidos de información	0	0	13	37	15	43	7	20	35	100
Aplica usted dicho manual	4	11	8	23	15	43	8	23	35	100
Se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia	5	14	6	17	19	54	5	14	35	100

El portal web cuenta con una aplicación que permita contactar con la entidad	0	0	6	17	10	29	19	54	35	100
El portal web cuenta con un menú eficiente	2	6	8	23	15	43	10	29	35	100
La información del portal web se encuentra actualizada	6	17	7	20	11	31	11	31	35	100
Cualquier persona puede acceder a la información de la entidad	0	0	3	9	12	34	20	57	35	100
Conoce la información que se encuentra publicada en el portal web	1	3	6	17	21	60	7	20	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, para la dimensión órgano garante un 43% aplica el manual para atención de pedidos de información; en la dimensión formas de solicitud un 31% conoce la información publicada en el portal web, lo que dificultaría una adecuada orientación al usuario.

Tabla 9.

Según las dimensiones sujetos obligados y máxima publicación de la variable transparencia

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Ha recibido capacitación acerca de la Ley de Transparencia	14	40	12	34	7	20	2	6	35	100
Cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite	0	0	7	20	23	66	5	14	35	100
Conoce las consecuencias de no atender un pedido de acceso a la información pública	1	3	8	23	11	31	15	43	35	100
Conoce la información que tiene carácter reservado	5	14	10	29	11	31	9	26	35	100
La información que se brinda a través del portal web es confiable	0	0	5	14	17	49	13	37	35	100
En el portal web figura la última fecha de actualización	1	3	10	29	19	54	5	14	35	100
La solicitud de información y la atención se da en línea	5	14	6	17	18	51	6	17	35	100
Reglamentos y Procedimientos de gestión son publicados oportunamente	1	3	7	20	21	60	6	17	35	100
La oficina de acceso a la información pública está disponible al público	1	3	8	23	17	49	9	26	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, sobre la dimensión sujetos obligados, un 66% indicó que “casi siempre” se cumplen los plazos de atención; para la dimensión máxima publicación, un 60% indicó que la normativa es publicada oportunamente, lo que revela que la entidad se encuentra en un proceso de mejora continua.

4. Discusión

Por lo antes expuesto se desarrolló la presente investigación, cuyos resultados fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta, la cual se aplicó a 35 colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria. Para establecer el vínculo directo entre gobierno electrónico y transparencia, de los resultados, se puede apreciar que un 29% valoró como “bueno” y un 69% como “muy bueno” a la variable gobierno electrónico; mientras que un 37% valoró como “bueno” y sólo un 26% como “muy bueno” a la variable transparencia. Sin embargo, a través del coeficiente de correlación de Spearman, se confirma que existe una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 entre ambas variables, confirmando así nuestra hipótesis.

Coincidió con lo indicado por Quispe (2020), que la ejecución del gobierno electrónico generaría reducción en el tiempo de tramitación y fiscalización de los expedientes; debiendo ir a la par, tal como lo indica Vásquez (2018); con el adecuado funcionamiento de los portales institucionales, siendo que

gozan de un papel fundamental al medir el nivel de eficacia en materia de transparencia, por consiguiente, deben ser de fácil acceso y contar con un menú amigable. Así mismo, considero fundamental lo indicado por Chorres (2019), quién en su investigación indica que el nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo, tienen ciertas deficiencias, en tanto concluye que las personas quienes tienen asignadas dichas funciones no cuenta con capacitación en materia de transparencia y tampoco cuentan con resolución de designación. Ello va relacionado, con los datos conseguidos en la municipalidad distrital de La Victoria, al existir porcentaje menores del 50% respecto al conocimiento de la norma de transparencia y los procedimientos y reglamentos internos, más aún en la coyuntura actual por la emergencia sanitaria, por lo que, se debe adoptar mejoras para que la información sea publicada oportunamente y así repotenciar de manera rápida y pertinente su portal institucional y que la mayoría de usuarios, puedan acceder a información fundamental y entiendo real desde cualquier ubicación en la que se encuentre.

Analizando los datos obtenidos para la variable gobierno electrónico, concuerdo con lo mencionado por Przeybilovics et al. (2018) quién concluye que para que exista una adecuada aplicación del mismo, se deben seguir tres pautas fundamentales: Participación ciudadana, mejora de la gestión interna e integración con socios y proveedores. Ante cambios drásticos, como lo vivido en la actualidad generada por la emergencia sanitaria, se ha visto reflejado una mejora en los procedimientos internos debido al uso de las TIC, sin embargo, se necesita adoptar mejoras respecto a la variable transparencia, en tanto, sus valores “bueno” como “Muy bueno” se encuentran por debajo de lo estimado (50%). Cabe resaltar que Juell-Skielse et al. (2017) indicó que la colaboración entre las organizaciones gubernamentales se ha considerado esencial para el crecimiento del gobierno electrónico, lo cual considero que sería el siguiente paso una vez se haya fortalecido la gestión interna de la municipalidad distrital de La Victoria. Cabe señalar lo indicado por Fath-Allah et al. (2016), que los portales de gobierno electrónico facilitan al ciudadano tener acceso a los servicios e información sin restricciones de tiempo y ubicación. Por lo que considero, que reforzar las políticas públicas ayudarán a fortalecer el gobierno en sus tres niveles, en tanto la transparencia y acceso rápido y oportuno a la información tienen un impacto positivo en la sociedad, genera un acercamiento del ciudadano con el estado, evitando así la corrupción. Pese a que el índice de gobierno electrónico 2016 de la ONU, ubicó al Perú en el puesto 81 de 193 países seleccionados; en virtud a la nueva normalidad a causa del Covid-19, se está logrando poco a poco cambios alentadores en los tres niveles de gobierno, viéndose el estado obligado a implementar mejoras tecnológicas e incentivar a la transparencia de la información.

En consecuencia, del análisis de los resultados obtenidos en esta investigación podemos mencionar, que lo fundamental en una institución pública, es que el personal que forma parte de la entidad este comprometido y a su vez involucrado en las actividades encomendadas, lo cual debe ir de la mano con las constantes capacitaciones que la entidad debe brindar tanto sobre gobierno electrónico como de la ley de transparencia y acceso a la información pública. En tanto, aún existe un porcentaje el cual debe prestársele atención para lograr un gobierno municipal edil eficiente y transparente, respetuoso de las normas y de los plazos establecidos, lo cual debe ir de la mano con las herramientas tecnológicas adecuadas para hacer frente a un gobierno electrónico eficaz en el cual prime la transparencia. En resumen, se busca que exista un equilibrio adecuado en el uso de todas las herramientas tecnológicas que se puedan implementar para el gobierno electrónico, pero a su vez orientado al cumplimiento de la normativa de la ley de transparencia y así generar satisfacción en el usuario, al recibir un servicio de calidad, lejos de corrupción y con alcance de información sin restricciones de tiempo y ubicación.

Respecto al vínculo existente entre gobierno electrónico y el conocimiento de los colaboradores acerca de la ley de transparencia y acceso a la información pública; de los resultados obtenidos ante la pregunta conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública, un 51% indicó “casi siempre” y un 31% “siempre”, asimismo ante el indicador si existe un manual de procesos para la atención de pedidos de información, un 43% respondió “casi siempre” y un 20% “siempre” y

finalmente sobre si se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia, un 54% indicó “casi siempre” y un 14% “siempre”. Es así que a través del coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia al nivel 0,05.

Según lo indicado por Ydrogo (2019) quién en su investigación concluye que el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque, es deficiente y que la población debe ser educada para utilizar las nuevas herramientas tecnológicas. No obstante, en la Municipalidad Distrital de la Victoria, se ha visto un gran progreso respecto a la implementación de nuevas tecnologías, obteniendo resultados alentadores.

Ello asociado, con lo indicado por Soto (2007) cuando señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas, por lo que considero que, la Municipalidad debe implementar acciones para que se fortalezca la transparencia, desarrollando estrategias para que todos los involucrados brinden una información oportuna dentro de los parámetros establecidos de la norma.

Por lo que, se puede concluir que teniendo un gobierno electrónico con cimientos sólidos que protejan la información este puede ser implementado de forma segura y correcta, conduciendo a resultados favorables como la optimización del tiempo y servicio de calidad al usuario, ello ligado a un conocimiento de la normativa vigente y el respeto de los procedimientos y manuales de gestión; estando relacionado al conocimiento de las consecuencias de no atender, un pedido de acceso a la información pública, según plazos establecidos.

Para culminar en referencia al vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional, estando a que su correlación es significativa a nivel 0,01. Lo que se manifiesta a través de sus indicadores: El portal institucional cuenta con una aplicación que permite contactar con la entidad con una valoración de “casi siempre” al 29% y de “siempre” al 54%, conoce la información que se encuentra publicada en el portal web con una valoración de “casi siempre” al 60% y “siempre” al 20%, transacciones realizadas a través del portal web con una valoración “casi siempre” al 69% y “siempre” al 17% y por último, el indicador portal web amigable con una valoración de siempre al 74%.

Considerando lo indicado por Maldonado (2018) quién en su investigación, concluye que existe un descontento por parte de la población respecto a la gestión administrativa de transparencia en la unidad ejecutora proyecto Naylamp, en tanto no se cuenta con personal capacitado que haga buen uso de las herramientas tecnológicas. No obstante, los resultados obtenidos en la presente investigación reflejan que los portales institucionales son más accesibles para al usuario; lo que refleja que si bien, aún se deben adoptar mejoras respecto a la variable transparencia, cada vez es más reducida la brecha que existe entre en el estado y el ciudadano.

Conuerdo con lo indicado por Crespo et al. (2017) al señalar el impacto que tiene el uso del e-gobierno y rendimiento institucional, en tanto es un instrumento que sirve para divulgar informes en materia contable, en medida que, a través de los portales web, las municipalidades pueden brindar información detallada sobre obras, proyectos de inversión, entre otros; permitiendo de esa forma la participación y fiscalización ciudadana, generando menor corrupción y mayor gobernabilidad.

Por lo que se puede concluir que lo primordial para difundir información de manera oportuna, certera y fidedigna; es que las entidades públicas cuenten con un buen soporte tecnológico que permita potenciar el uso del gobierno electrónico, tanto para los usuarios como para los colaboradores y que a su vez permita implementar un portal web amigable y de fácil acceso

5. Conclusiones

De las respuestas brindadas por los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, se aprecia que un 29% valoró como “bueno” y un 69% como “muy bueno” el gobierno electrónico, mientras que un 37% valoró como “bueno” y sólo un 26% como “muy bueno” a la variable transparencia. Adicionalmente a través del coeficiente de correlación de Spearman, se confirma que existe una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 entre ambas variables, siendo nuestra hipótesis confirmada.

En relación al vínculo existente entre gobierno electrónico y el conocimiento de los colaboradores acerca de la ley de transparencia y acceso a la información pública; de los resultados obtenidos ante la pregunta conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública, un 51% indicó “casi siempre” y un 31% “siempre”, asimismo ante el indicador si existe un manual de procesos para la atención de pedidos de información, un 43% respondió “casi siempre” y un 20% “siempre” y finalmente sobre si se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia, un 54% indicó “casi siempre” y un 14% “siempre”. Es así que a través del coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia al nivel 0,05.

Se establece que existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional, estando a que su correlación es significativa a nivel 0,01. Lo que se manifiesta a través de sus indicadores: El portal institucional cuenta con una aplicación que permite contactar con la entidad con una valoración de “casi siempre” al 29% y de “siempre” al 54%, conoce la información que se encuentra publicada en el portal web con una valoración de “casi siempre” al 60% y “siempre” al 20%, transacciones realizadas a través del portal web con una valoración “casi siempre” al 69% y “siempre” al 17% y por último, el indicador portal web amigable con una valoración de siempre al 74%.

6. Referencias:

- Bearfield, D. & Bowman, A. (2016). *Can you find it on the Web? An assessment of municipal E-Government transparency*. American Review of Public Administration 1–17. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0275074015627694>
- Carreño, M., Mazuera, R., & Albornoz, N. (2018). *Formación para el emprendimiento para el gobierno electrónico en países de la alianza del pacífico*. Revista Espacios vol. 39 (N° 16) Pág.32. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2170/Formaci%c3%b3n%20para%20el%20emprendimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chul, H. & Koomin, K. (2019). *E-government as an anti-corruption tool: Panel data analysis across countries*. International Review of Administrative Sciences 0(0) 1–17. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852318822055>
- Chorres, S. (2019). *Nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29573>
- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2017). *Institutional characteristics and managers perceptions of accounting information impact on e-government use and organisational performance*. Spanish Journal of Finance and Accounting, pages 352-365. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/02102412.2017.1416743>
- Daiser, P. & Wirtz, B. (2016). *A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications*. International Review of Administrative Sciences 0(0) 1–20. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852315599047>
- Department of Economic and Social Affairs - United Nations (2018). *Gerargin E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Recuperado de https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- Duarte, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú*. Informe Temático N° 18/2017-2018 Congreso de la República.

- Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)
- Fath-Allah, A.; Cheikhi, L.; Al-Qutaisi, R. & Idri, A. (2016). *A Measurement – Based E-Government portals' maturity model: International perspectives on socio-economic development in the era of globalization*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/313339725_A_Measurement-Based_E-Government_Portals%27_Maturity_Model
- Grande, M.; Cañón, R. & Cantón, I. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características*. International Journal of Educational Research and Innovation, (6), 218-230. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>
- Gil, J.; Ignacio, J. & Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. Primera edición México, ciudad de México. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/J_Ignacio_Criado/publication/327201247_Tecnologias_de_Informacion_y_Comunicacion_en_la_Administracion_Publica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_y_Resultados/links/5b7fc12aa6fdcc5f8b63b39b/Tecnologias-de-Informacion-y-Comunicacion-en-la-Administracion-Publica-Conceptos-Enfoques-Aplicaciones-y-Resultados.pdf#page=92
- González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097
- Juell-Skielse, J.; Lonn, C. & Päiväranta, T. (2017). *Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>
- Heng, H. (2017). *The application of blockchain technology in E-Government in China*. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8038519>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2018-2020). *Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/Libro.pdf
- ITU (2017). *Measuring the Information society report 2017*. Volume 2. ICT Country profiles. Recuperado de: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume2.pdf
- Joshi, P. & Islam, S. (2018). *E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.3390/su10061882>
- López, J. (2017). *Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental*. Revista enfoques, 113-127. Recuperado de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10>
- Maldonado, V. (2018). *Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la mejora en la eficiencia Y transparencia en la unidad ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31745/maldonado_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medranda, J. y Torres A. (2020). *Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa*. RISTI – Revista ibérica de sistemas e tecnologías de informática, 294-381. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/link/5e42cd6a299bf1c91f9f7f/download

- Mergel, I. (2017). *Open innovation in the public sector: Drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov*. *Public Management Review*, 726-745. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Morales, X., Morales, D., Simbaña, L., & Guerrero, C. (2020). *Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial*. *RISTI – Revista Iberica de sistemas e tecnologías de informacao*, 214-244. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial
- Oviedo, E., Ulloa, P., & Cortéz, C. (2018). *El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano*. *Revista Espacios*. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Paiva, G. (2019). *Fifteen years of E-Government research in Ibero-America: A bibliometric analysis*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.008>
- Przebylowsky, E., Cunha, M. & De Souza, F. (2018). *The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives*. *Brazilian journal of public administration*, 630-649, Rio de Janeiro. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Quispe, L. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del Distrito de San Luis*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true)
- Ripalda, J. (2019). *El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Secretaría de Gestión Pública – PCM. *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Sheryazdanova, G., Byulegenova, B., Nurtazina, R., Rystina, I. (2020). *Correlation between E-Government and corruption risks in Kazakhstan*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964362004/index.html>
- Soto, D. (2007). *Indicadores en materia de derecho de la información*. Curso de Derecho Internacional, Rio de Janeiro, Brasil. Recuperado de <http://www.oas.org/dil/xxxiv/Documentos/Dario%20Soto/DSoto.Indicadores%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica-Regionales.pdf>
- Suk Kim, P., & Chung, C. (2016). *Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur*. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627
- Vásquez, M. (2018). *Eficacia en los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26073/V%C3%A1squez_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalobos, I. (2017). *Desafíos en la política de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales en Perú: Una perspectiva de la colaboración en la nueva autoridad nacional*. Recuperado

de[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/61A3508794E903AF052582EA007E0815/\\$FILE/villaibi.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/61A3508794E903AF052582EA007E0815/$FILE/villaibi.pdf)

- Ydrogo, M. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ziamba, E.; Papaj, T.; Želazny, R. & Jadamus, M. (2016). *Factors influencing the success of E-Government*. Journal of Computer Information Systems, 156-167. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1117378>