

Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos

Municipal digital government from the perception of citizens

Joselyn Briyith Espinoza Orozco¹ <https://orcid.org/0000-0002-6280-2266>,
Esmeralda Emely Ramos Gamarra¹ <https://orcid.org/0000-0001-7683-8916>,
Jhon Richard Orosco-Fabian¹ <https://orcid.org/0000-0001-9035-706X>

¹Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú

RESUMEN: Actualmente las TIC están presentes en diferentes actividades del ser humano, una de ellas es en el gobierno, a partir de ello el estudio tiene como objetivo analizar el gobierno digital de una municipalidad provincial del centro del Perú desde la percepción de sus ciudadanos. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño transversal descriptivo. La muestra lo conformaron 174 ciudadanos de una provincia de la región central del Perú. El instrumento para el recojo de datos fue un cuestionario sobre gobierno digital compuesta por cuatro dimensiones. Los resultados evidencian que el 55.7% de ciudadanos perciben que el gobierno digital implementado por el municipio en estudio es deficiente. Asimismo, en las dimensiones evaluadas los resultados son similares: externa (62.1%), interna (58.0%), relacional (57.5%) y promocional (60.3%). En conclusión, los ciudadanos perciben que el gobierno digital implementado por el municipio en estudio es deficiente y por tanto se requiere reformular el plan de gobierno digital (PGD).

Palabras clave: Gobierno digital. gobierno electrónico. TIC. Municipalidad.

ABSTRACT: ICTs are currently present in different human activities, one of them is in the government, from this study aims to analyze the digital government of a provincial municipality in central Peru from the perception of its citizens. The research has a quantitative approach, with a descriptive cross-sectional design. The sample consisted of 174 citizens of a province in the central region of Peru. The instrument for data collection was a questionnaire on digital government composed of four dimensions. The results show that 55.7% of citizens perceive that the digital government implemented by the municipality under study is deficient. Likewise, in the evaluated dimensions the results are similar: external (62.1%), internal (58.0%), relational (57.5%) and promotional (60.3%). In conclusion, citizens perceive that the digital government implemented by the municipality under study is deficient and therefore it is required to reformulate the digital government plan (PGD).

Keywords: Digital government. e-government. ICT. Municipality.

Email: jorosco@uncp.edu.pe

Recibido: 1/11/2022 Aceptado: 16/05/2023

Doi: [10.18004/riics.2023.junio.131](https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131)

Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.

ISSN (Impresa) 2225-5117. ISSN (En Línea) 2226-4000.

Vol. 19 n° 1, Junio, 2023.pág.131-140



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una [Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) están en constante cambio e impacta en diferentes actividades del ser humano, ya sea en lo social, en lo académico, en lo económico, en lo empresarial, en el gobierno, etc., y de ese modo permite a los usuarios tener una vida conectada a diversos servicios. Más aún, con el impacto de la pandemia generada por la covid-19 se observó que hubo un aceleramiento y adaptación en el uso de las TIC, de tal modo que las instituciones públicas y privadas han tenido que implementar su gestión a través de plataformas digitales para seguir brindando sus servicios.

La administración pública no ha estado exento de este impacto generado por la pandemia implementando en algunos casos o fortaleciendo en otros, la atención virtual con la finalidad de atender a sus usuarios evitando contagios, reduciendo el tiempo en los trámites, agilizando y transparentando los procesos administrativos (Cosquillo, 2021; Zambrano et al., 2019), tal es así que se tuvieron, en muchos casos, que implementar un gobierno digital o gobierno electrónico pese a las limitaciones y fortalezas en cuanto a competencias digitales de los trabajadores, como de los usuarios, así como la infraestructura tecnológica (Pillaca, 2022). Y en otros casos no han seguido el ritmo de las tendencias actuales, agobiados en muchos casos por paradigmas de gestión pública anteriores al impacto de las TIC (Clarke, 2020).

El gobierno digital, es el uso de las TIC en la interacción entre sociedad y gobierno (Amaya, 2019). Para el gobierno peruano es el:

uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital (Decreto Legislativo N° 1412, 2018, Art. 6).

Con base a lo mencionado se entiende que el gobierno digital es la aplicación de las TIC dentro de la administración pública (Armenta, 2018). También es necesario resaltar que la transparencia es un paso importante para el gobierno electrónico ya que su implementación permite la apertura de espacios virtuales y reales para que los ciudadanos pueden ejercer una contraloría social a sus gobernantes, pero teniendo capacidad de manejo de información para comprobar la veracidad de la información publicada (Paéz, 2020) y de esa manera se genera menor corrupción y mayor gobernabilidad (Pillaca, 2022). Si se logra la implementación adecuada del gobierno digital esta contribuirá al acercamiento de

los ciudadanos con el Estado y a todas sus instituciones que le corresponda y de esa manera se mejora los servicios y aumenta la transparencia (Toro-García et al., 2020). Y en cuanto a las dimensiones del gobierno digital se asume la propuesta de Salvador (2002) quien considera que son: externa, interna, relacional y de promoción.

Dimensión externa. Es el uso de las TIC como medio de prestación de servicios, de información y de interacción con los ciudadanos. El uso de páginas web es el medio más visible, seguido de espacios para el foro, chats, votaciones, correo electrónico, etc. Esta dimensión que se orienta al estilo de relación entre el gobierno local y la sociedad puede presentarse como medio de información, como prestadora de servicios públicos y/o como espacios de participación y decisión política.

Dimensión interna. Es el uso de las TIC para optimizar el funcionamiento de todos los procesos de gestión al interior del municipio. Ello implica la implementación de un sistema de gestión integral apoyada por las tecnologías orientada desde el punto de vista del ciudadano.

Dimensión relacional. Es el uso de las TIC que viabiliza la relación entre la administración municipal con entidad públicas y/o privadas con quienes necesariamente se tiene interacción continua.

Dimensión de promoción. Consiste en que el gobierno municipal local promueva el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, para ello debe contar con la infraestructura tecnológica adecuada que permita una interacción fácil, y asimismo promover la alfabetización digital en los ciudadanos de modo que se acortan las brechas digitales.

El gobierno digital se viene implementando a nivel mundial, tal es así que el estudio de Baheer et al. (2020) evidencian que en las organizaciones gubernamentales no hay un acuerdo uniforme sobre los conceptos de arquitectura de gobierno digital para cumplir con los requisitos de la infraestructura de un gobierno digital. En el caso de América Latina se considera como medio para agilizar procesos administrativos, donde se promueva la participación ciudadana (Rodríguez-Román, 2021), con la finalidad de que el Estado esté cerca a los ciudadanos e impulsar una sociedad de información y conocimiento (Jara, 2018), a través del uso de las TIC y de esa manera mejorar e incrementar la satisfacción ciudadana (Lira, 2020). Asimismo, en el Perú, el año 2018, con el Decreto Legislativo N° 1412 se aprueba la Ley de Gobierno Digital con la finalidad de mejorar la prestación y acceso a los servicios digitales y que estas sean transparentes para todos los ciudadanos, asimismo con el fin de promover la colaboración entre las entidades de la administración pública. La llegada de la pandemia, ha agilizado el proceso de implementación del gobierno digital en todos

los niveles de gobierno en el Perú, tal es así que diversas municipalidades han realizado el Plan de Gobierno Digital (PGD). Y es en ese contexto donde surge la necesidad de estudiar si dicha implementación que se viene realizando cumple con las expectativas de los ciudadanos, por ello el objetivo del estudio fue: analizar el gobierno digital de una municipalidad provincial del centro del Perú desde la percepción de sus ciudadanos.

Respecto al tema en cuestión, se han venido estudiando en diferentes ámbitos, tal es así que en Irak, Jamal y Anwar (2021) señalan que la implementación del gobierno electrónico mejora el servicio a los ciudadanos; conduce a un mejor desempeño para las organizaciones del sector público y privado, facilita las operaciones y mejora su desempeño. En el contexto de América Latina, Pillaca (2022) señala que existe un bajo nivel de promoción al ciudadano sobre el gobierno electrónico. Asimismo, al 2018 en México (Armenta, 2018) y en Costa Rica (Cruz, 2018) señalan que la implementación de gobierno digital no han sido favorables; del mismo modo, en Colombia se evidencia brechas entre la zona urbana y rural en cuanto a política de gobierno digital ya que la digitalización está en un nivel incipiente (Pérez, 2020); y en Ecuador, no existe la apropiación de las posibilidades de gobierno electrónico por parte de los gobiernos municipales (Suing et al., 2017), de allí que se concuerda con Rodríguez-Román (2021) quien revela que todavía falta mucho para la consolidación de un gobierno digital, pero que a pesar de ello se tiene como fortaleza la percepción del ciudadano quien considera como un medio para facilitar los procesos administrativos. Asimismo, Yarasca y Uribe (2021) evidencian que la implementación del gobierno digital permite la transparencia, así como el acceso a la información por parte de los ciudadanos para que interactúen con diversas instituciones del Estado, pero advierten que, para tal fin, las instituciones deben poseer infraestructura tecnológica adecuada y que los servidores deben poseer competencias digitales.

En el contexto del Perú, un estudio encontró que los ciudadanos están insatisfechos con la implementación de gobierno digital realizada (Montero, 2017). Otro estudio similar señala que al no tener actualizado las TIC se descontinúa la implementación del gobierno digital (Menacho et al., 2020). Algunos estudios evidencian que el nivel de servicios de un gobierno electrónico municipal es regular (Díaz et al., 2022); mientras que otros estudios encontraron que la implementación es óptima (Silva y Heredia, 2021), incluido las dimensiones externa, interna, relacional y promocional (Vargas, 2021). En el contexto de la región central del Perú, diversos gobiernos municipales vienen implementando su PGD, y por ello surge la necesidad de ir evaluando como lo están percibiendo los ciudadanos, para que de esa manera los datos sirvan como línea de base y se puedan considerar en la mejora de esta implementación.

MÉTODOLÓGIA

En el estudio participaron 174 ciudadanos de una provincia de la sierra central del Perú, de los cuales 75 (43.1%) son varones y 99 son mujeres (56.9%). En cuanto al grado de instrucción de los participantes, 12 (6.9%) tienen estudios de nivel primario, 53 (30.5%) estudiaron hasta nivel secundario, 71 (40.8%) poseen estudios técnicos y 38 (21.8%) tienen estudios universitarios. La selección de participantes se realizó a través de muestreo no probabilístico y se aplicó el instrumento a los ciudadanos que realizaron algún trámite en la municipalidad en estudio.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario sobre gobierno digital la cual fue elaborado *ad hoc* previa revisión bibliográfica (Salvador, 2002; Rucoba, 2020) dicho instrumento está constituido por 20 ítems, lo cual se distribuyen en cuatro dimensiones; externa, interna, relacional y promocional. El instrumento tuvo como opciones de respuesta una escala valorativa tipo Likert (Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5). El instrumento, antes de su aplicación fue validado por juicio de expertos obteniendo un coeficiente de validez de contenido de 0.89. Asimismo, después de la aplicación en un grupo piloto se obtuvo un coeficiente alfa de 0.94.

El recojo de datos se hizo en el mes de julio del 2022 y fue dirigido a los ciudadanos que accedieron a participar de manera voluntaria previo consentimiento informado, no sin antes de la explicación del objetivo del estudio y la confidencialidad de las respuestas. Y en cuanto al análisis de datos se presentan según su distribución de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Percepción del gobierno digital municipal en su dimensión externa.

	f	%
Deficiente	108	62.1
Regular	57	32.8
Óptimo	9	5.2

En la Tabla 1, se aprecia que el mayor porcentaje (62.1%) de ciudadanos que participaron en el estudio perciben que los nuevos canales virtuales que implementó la municipalidad en estudio para facilitar información, brindar servicios e interactuar con el público usuario son deficientes. Estos resultados se asemejan al estudio de Menacho et al. (2020) quienes consideran que no se da importancia a la relación gobierno-ciudadano con la implementación con este tipo de gobierno. Pero difiere de otros estudios donde encontraron que la implementación de esta forma de gobierno es óptima (Silva y Heredia, 2021; Vargas, 2021).

Tabla 2: Percepción del gobierno digital municipal en su dimensión interna

	f	%
Deficiente	101	58.0
Regular	57	32.8
Óptimo	16	9.2

En la Tabla 2, se observa que el mayor porcentaje (58.0%) de ciudadanos que participaron en el estudio consideran que, al interior del municipio en estudio, la interconexión entre las diferentes áreas es deficiente ya que no se ha reducido el tiempo de los trámites, es decir, las TIC no están permitiendo ahorro administrativo y tampoco han mejorado la atención a los usuarios. Resultado que difiere de otros estudios donde consideran que el gobierno electrónico implementado en cuanto a esta dimensión es óptimo (Silva y Heredia, 2021; Vargas, 2021).

Tabla 3: Percepción del gobierno digital municipal en su dimensión relacional

	f	%
Deficiente	100	57.5
Regular	59	33.9
Óptimo	15	8.6

En la Tabla 3, se evidencia que el mayor porcentaje (57.5%) de ciudadanos que participaron en el estudio perciben que la implementación de la plataforma web como parte del gobierno electrónico del municipio estudiado es deficiente para interrelacionarse con otras entidades públicas o privadas que son parte de la gestión. Así también, el usuario considera deficiente la posibilidad de interrelacionarse de manera directa o indirecta con otras entidades o servicios a través de la plataforma web implementada. Resultado que difiere de otros estudios donde consideran que el gobierno electrónico implementado en cuanto a esta dimensión es óptimo (Silva y Heredia, 2021; Vargas, 2021).

Tabla 4: Percepción del gobierno digital municipal en su dimensión promocional.

	f	%
Deficiente	105	60.3
Regular	46	26.4
Óptimo	23	13.2

En la Tabla 4, se aprecia que, el mayor porcentaje (60.3%) de ciudadanos que participaron en el estudio consideran que la promoción que hizo el municipio respecto al uso TIC por parte de sus ciudadanos ha sido deficiente, por tanto, no ha superado las fracturas digitales que existe en relación a la sociedad en cuanto al uso de las TIC para los trámites administrativos diversos, resultado similar encontró Pillaca (2022) quien señala los gobiernos en América Latina tienen un bajo nivel de promoción. Resultado que difiere de otras investigaciones donde consideran que el gobierno digital implementado en cuanto a esta dimensión es óptimo (Silva y Heredia, 2021; Vargas, 2021).

Tabla 5. Percepción del gobierno digital municipal.

	f	%
Deficiente	97	55.7
Regular	67	38.5
Óptimo	10	5.7

En la Tabla 5, los resultados muestran que, el mayor porcentaje (60.3%) de ciudadanos que participaron en el estudio consideran que la implementación del gobierno digital del municipio en estudio es deficiente, resultado que concuerda con el estudio de Montero (2017) y Suing et al. (2017). Asimismo, los resultados identificados difieren con otros estudios (Díaz et al., 2022; Silva y Heredia, 2021; Vargas, 2021) quienes encontraron que la implementación es de regular a óptima. Los hallazgos probablemente reflejen el efecto de diversos factores como el bajo nivel de dominio de competencias digitales de parte de los usuarios (Díaz et al., 2022; Pillaca, 2022) y de algunos funcionarios (Pillaca, 2022), así como también insuficiente o inadecuada infraestructura tecnológica (Martínez, 2019). De lo mencionado se infiere que los ciudadanos frente a esta problemática, en lugar de incorporarse al uso de las TIC para sus diversos trámites, al final van rechazándolo considerando como opción accesible la atención y servicio presencial.

Los hallazgos permiten sostener que, el impacto de la transformación digital en los diferentes niveles de gobierno debe considerarse como una oportunidad para implementar un gobierno digital eficaz, eficiente y efectivo, pensando en el bienestar del ciudadano (Huamán y Medina, 2022). Por tanto, dicha implementación debe garantizar una usabilidad idónea, es decir, debe permitir al público usuario acceder e interactuar fácilmente con el servicio que desee (Delgado et al., 2020), para lo cual se requiere una infraestructura tecnológica adecuada, independencia financiera (González-Bustamante et al., 2020) y personal capacitado para tal fin. Asimismo, para la transformación de los servicios institucionales bajo un gobierno electrónico la responsabilidad recae tanto en los gestores públicos como de los ciudadanos usuarios (Pillaca, 2022). Finalmente, Erkut (2020) advierte que se debe pasar del gobierno digital a la gobernanza digital, ya que el primero ha sido ampliamente cubierto por la literatura en términos de posibilidades técnicas. Sin embargo, el principal desafío no es el técnico, sino cómo crear estructuras de gobernanza para involucrar a las personas en los procesos de toma de decisiones, y al mismo tiempo no caer en la trampa del problema del conocimiento.

CONCLUSIÓN

El gobierno digital implementado por el municipio estudiado es deficiente, tanto a nivel general como en sus dimensiones (externa, interna, relacional y promocional), según la percepción de los ciudadanos; por tanto, se sugiere

reformular el PGD municipal a partir de una nueva evaluación tanto a nivel interno y externo de la institución, para que así, en un futuro no muy lejano, se concrete un gobierno digital que responda a las necesidades e intereses de los ciudadanos.

Contribución de autores: Joselyn Briyith Espinoza Orozco: Elaboración y ejecución del estudio. Esmeralda Emely Ramos Gamarra: Elaboración y ejecución del estudio. Jhon Richard Orosco-Fabian: Asesoría en la elaboración y ejecución del estudio.

Financiamiento: Los autores declaran que no se ha recibido financiamiento para la realización del estudio.

Conflicto de interés: Los autores declaran que no existe conflicto de interés para la publicación de este artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, W. A. (2019). Del Gobierno en línea al Gobierno digital: avances y retos de una política de Gobierno electrónico en permanente construcción. En C. A. Buildes y O. -Muñoz (Eds.), *Geografías del poder territorial* (pp. 87-128). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9223>
- Armenta, R. L. (2018). Gobierno electrónico en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, (8), 53-63. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i8.6>
- Baheer, B., A., Lamas, D. & Sousa, S. (2020). A Systematic Literature Review on Existing Digital Government Architectures: State-of-the-Art, Challenges, and Prospects [Una revisión sistemática de la literatura sobre arquitecturas de gobierno digital existentes: estado del arte, desafíos y perspectivas]. *Administrative Sciences*, 10(2), 25. <https://doi.org/10.3390/admsci10020025>
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? [Unidades de gobierno digital: ¿qué son y qué significan para la renovación de la gestión pública en la era digital?]. *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Cruz, R. (2017). Gobernanza digital en Costa Rica: un análisis de propuestas. *E-Ciencias De La Información*, 8(1), 1-18. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Cosquillo, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma-Junín del periodo 2019-2020. *Revista Científica*, 6(22), 332-344. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Decreto legislativo N° 1412. (2018). <https://bit.ly/2ND2S70>
- Delgado, M., Paz, F., & Tupia, M. (2020). Sistemas de lógica difusa para la evaluación de usabilidad de sitios web de gobierno electrónico: Una revisión sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (41), 141-154. <https://bit.ly/3x4PSwS>

- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C. D., Reátegui, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Erkut, B. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? [Del gobierno digital a la gobernanza digital: ¿Ya llegamos?]. *Sustainability*, 12(3), 860. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- González-Bustamante., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1) 97-129. <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Jara, J. (2018). *Desarrollo de gobierno electrónico en la Administración Pública de Ecuador*. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. <https://bit.ly/3DyuOlx>
- Jamal, A., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government [Factores que influyen en la aceptación del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos]. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, 5(1), 48-60. <https://ssrn.com/abstract=3824642>
- Lira, J. C. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [Tesis doctoral, Universidad autónoma de Aguascalientes]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/11317/1961>
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y sociedad*, 15(8), 1-19. <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>
- Menacho, I., Camarena, J. L., Fernández, E. R., Ibarguen, F. E. & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7, 111-123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista gobierno y gestión Pública*, 4(1), 32 - 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Paez, A., & Montoya, J. (2020). Transparencia en la web: estado del arte en las instituciones públicas. *Razón y Palabra*, 24(108), 191-207. <https://doi.org/10.26807/rp.v24i108.1665>
- Pérez, D. (2020). Análisis de la política de gobierno digital 2018 y sus avances y retrocesos de cara a la emergencia del covid-19 en Colombia. *Revista Electrónica Iberoamericana*, 14(1), 118-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7556556>
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público

latinoamericano en tiempos de covid-19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315.

https://doi.org/10.37811/scl_rcm.v6i4.2834

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

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>

Rucoba, M. S. (2020). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del ministerio de la producción. Lima-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>

Salvador, M. (2002, 8-11 de octubre). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas* [Presentación de congreso]. VII Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del Estado y de la administración pública Lisboa, Portugal. <https://bit.ly/3Dar9sO>

Silva, D. O., & Heredia, F. D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Revista Ingeniería. Ciencia. Tecnológica e innovación*, 8(1), 179-194.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549>

Suing, A., Barrazueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el gobierno electrónico en los municipios de Ecuador: *Teknokultura*, 15(1), 39-53.

<http://dx.doi.org/10.5209/TEKN.57176>

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategias de gobierno para la construcción de estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Vargas, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356

Yarasca, M. N., & Uribe Hernández, Y. C. (2021). Gobierno digital en el sector público. *Sinergias Educativas*, (1), 1-16.

<https://www.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/254>

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), 355-374.

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>