



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCVELICA



Jaime Salazar

IMPACTO DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**una investigación empírica
en un distrito del Perú**

DOI: 10.35622/inudi.b.122

Impacto del gobierno digital en la participación ciudadana: una investigación empírica en un distrito del Perú

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.122>

Jaime Salazar

Universidad Nacional de Huancavelica

<https://orcid.org/0000-0001-9402-2638>

jaime.salazar@unh.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCVELICA



Impacto del gobierno digital en la participación ciudadana: una investigación empírica en un distrito del Perú

Autor:

Jaime Rodrigo Salazar Espinoza

Primera edición digital

Publicado en Puno, diciembre del 2023

ISBN: 978-612-5130-19-8 (PDF)

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-12034

Registro de Proyecto Editorial: N° 32101012400019

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.122>

Categoría: Libro de resultado de investigación científica

CONSEJO EDITORIAL

Director: Lic. Sergio Antonio Flores Vargas

Editor Jefe: Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

Editores:

Dra. Bethzabe Cotrado Mendoza / Dra. Manuela Daishy Casa Coila / Dr. Edgar Estanislao Mancha Pineda / Dra. Luz Wilfreda Cusi Zamata / MSc. Rebeca Alanoca Gutiérrez / Dr. Wilson Gregorio Sucari Turpo / Dra. Yolanda Lujano Ortega / Dra. Sheyla Lenna Cervantes Alagón / Dra. Dometila Mamani Jilaja / Dr. Peregrino Melinton Lopez Paz / Dra. Nina Eleonor Vizcarra Herles / Mg. Lourdes Antonieta López Cueva / Dr. Carlos Alfredo Castro Quispe / Dr. Edgar Darío Callohuanca Avalos / Dra. Diana Águeda Vargas Velásquez / MSc. Yésica Dominga Díaz Vilcanqui / Dra. Tania Carola Padilla Cáceres / Patty Samanta Aza Suaña / Lic. Leydi Gabriela Ramos Ramos.

Edición de:

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Urb. Ciudad Jardín Mz. B3 Lt. 2, Puno - Perú

RUC: 20608044818

Email: editorial@inudi.edu.pe / info@inudi.edu.pe

Teléfono: +51 973668341

Sitio web: <https://editorial.inudi.edu.pe>

Universidad Nacional de Huancavelica

Av. Agricultura N° 319 - 321. Sector - Paturpampa, Huancavelica - Perú

RUC: 20168014962

Email: tramitedocumentario@unh.edu.pe

Teléfono: 067- 451551

Sitio web: <https://www.unh.edu.pe/>

Financiamiento: Universidad Nacional de Huancavelica

Publicado en Perú / Posted in Peru



Esta obra está bajo una licencia CC BY-NC-SA 4.0 DEED Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Evaluación de contenido: Esta obra ha sido evaluada por pares doble ciego, aprobada por el Consejo Editorial del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú y editada bajo procedimientos que garantizan su normalización.

Los autores son moral y legalmente responsables de la información expresada en este libro, así como del respeto a los derechos de autor; por lo tanto, no comprometen en ningún sentido a la editorial.

Declaración conflictos de interés:

Los autores de esta publicación declaran la inexistencia de conflictos de interés de cualquier índole con instituciones o asociaciones comerciales.

Financiamiento:

Publicación financiada por la Universidad Nacional de Huancavelica como resultado de un concurso promovido por el Vicerrectorado de Investigación, durante el año fiscal 2023.

Información adicional:

Este libro es una ampliación del artículo "Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana" publicado por la revista Universidad y Sociedad



Director Ejecutivo

Dr. Wilson Gregorio Sucari Turpo

Director Académico

Lic. Sergio Antonio Flores Vargas

Director de Investigación

Dr. Pedro Carlos Huayanca Medina

Director de Innovación y Transferencia Tecnológica

Ing. Erika Romero Santisteban

Revisores Pares Externos

Se encuentra en el siguiente enlace:

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/about/editorialTeam>

Contribución de autores

Nombre del autor	Rol	Descripción
Jaime Rodrigo Salazar Espinoza	No aplica.	No aplica.

Dedicatoria

A todos los familiares de las víctimas producto del Covid-19, que, a falta de accesos a la salud, la educación y la información, sufrieron y sufren la partida de sus seres más queridos, impotentes ante el infortunio.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Huancavelica por su apuesta por desarrollar la investigación y difusión de las investigaciones de sus docentes.

Contenido

SINOPSIS	13
ABSTRACT	14
PRÓLOGO	15
INTRODUCCIÓN	17

CAPÍTULO I

GOBIERNO DIGITAL

1.1. Panorama de gobierno digital en América Latina y el Caribe.....	21
1.2. Gobierno Digital (GD).....	22
1.3. Factores para implementar un gobierno digital.....	30
1.3.1 Políticos y legales.....	30
1.3.2 Organizacionales.....	30
1.3.3 Técnicos.....	31
1.3.4 Socioculturales.....	31
1.4 Evolución en fases de gobierno digital.....	32
1.5 Modelos del Gobierno Digital.....	34
1.6. Aspectos legales y normativos.....	38
1.7. Dimensiones del gobierno digital.....	41

CAPÍTULO II

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1. Participación ciudadana.....	45
2.1.1 Declaración de los derechos humanos.....	46
2.2. Principios de participación ciudadana.....	49
2.2.1 Principios Universales.....	49
2.2.2 Principios esenciales en el Perú.....	52
2.3 Clasificación de niveles de participación ciudadana.....	53
2.3.1 Banco Interamericano de Desarrollo (BID).....	53
2.3.2 <i>Open Government Partnership</i> (OGP).....	54
2.3.2 Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).....	54
2.3.4 Consejo Nacional de Participación Ciudadana de Chile.....	55
2.4 Los mecanismos de participación y control ciudadana en Perú.....	56

2.4.1 Mecanismos de participación	56
2.4.2 Mecanismos de control.....	57
2.5 Factores limitantes de participación ciudadana.....	58
2.6 Dimensiones de la participación ciudadana.....	58

CAPÍTULO III

GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN PARA SU EFECTIVIDAD

3.1 Razones de la investigación	63
3.2 Objetivo de la investigación.....	64
3.3 Método, diseño y tipo de investigación	65
3.4. Consideraciones éticas	74
3.5. Resultados de la investigación.....	74
3.5.1 Resultados descriptivos.....	74
3.5.2 Resultados inferenciales	76
3.6. Discusión de resultados de investigación.....	79

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y REFLEXIONES

4.1. Conclusiones	86
4.2. Recomendaciones	87
4.3. Reflexiones.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS	99

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Conceptos de Instituciones sobre Gobierno Electrónico y digital</i>	28
Tabla 2 <i>Conceptos de autores sobre Gobierno Digital</i>	28
Tabla 3 <i>Desarrollo evolutivo del Gobierno Digital</i>	32
Tabla 4 <i>Conceptos sobre participación ciudadana</i>	49
Tabla 5 <i>Número de funcionarios por instituciones públicas para la muestra</i>	66
Tabla 6 <i>Adaptación y elaboración de cuestionarios por variables</i>	68
Tabla 7 <i>Operacionalización de Gobierno Digital</i>	68
Tabla 8 <i>Escala, niveles y baremo de la variable - Gobierno Digital</i>	69
Tabla 9 <i>Operacionalización de Participación ciudadana</i>	69
Tabla 10 <i>Escala, calificación niveles y baremo de la variable: Participación ciudadana</i>	70
Tabla 11 <i>Prueba de Alfa de Cronbach de la prueba piloto</i>	70
Tabla 12 <i>Prueba de Alfa de Cronbach para muestra total tomados a 53 directivos</i>	71
Tabla 13 <i>Formulación de Ho – Ha general y específicas de GD en la PC</i>	76
Tabla 14 <i>Ajuste de los modelos y relación entre las variables y sus dimensiones</i>	77
Tabla 15 <i>Resultados de Seudo R Cuadrado con cada uno de sus indicadores</i>	78
Tabla 16 <i>Resultados de factibilidad para cumplir parámetros de los indicadores</i>	78
Tabla 17 <i>Estimación de parámetros y efectos causales de GD y dimensiones en la PC</i>	79

Índice de figuras

Figura 1 <i>Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas</i>	22
Figura 2 <i>Niveles de convergencia de Gobierno Digital</i>	23
Figura 3 <i>Etapas de gobierno digital</i>	24
Figura 4 <i>Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE</i>	37
Figura 5 <i>Niveles propuestos por las instituciones</i>	56
Figura 6 <i>Frecuencia porcentual de Gobierno Digital y sus dimensiones</i>	75
Figura 7 <i>Frecuencia porcentual de Participación ciudadana y sus dimensiones</i>	76

SINOPSIS

El uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la gestión gubernamental impacta en la motivación ciudadana para involucrarse en asuntos de gobierno, legitimando la toma de decisiones en políticas públicas y gestión administrativa. Esta investigación exploró la intersección entre el gobierno digital y la participación ciudadana, dos conceptos fundamentales en la era de la información. El objetivo es entender cómo las tecnologías digitales están redefiniendo la relación entre los gobiernos y los ciudadanos, y cómo esta transformación contribuye a una administración pública más eficiente, transparente y participativa. El estudio inició con una revisión teórica de los conceptos de las variables de estudio, seguida de una exploración de la percepción de funcionarios públicos sobre el papel que desempeña la municipalidad distrital en otorgar medios o canales de comunicación para facilitar la participación ciudadana utilizando tecnologías digitales. Se realizó un análisis empírico basado en datos recopilados a través de encuestas y entrevistas con funcionarios públicos y ciudadanos. Este análisis identificó las actividades prácticas y los desafíos en la implementación de políticas de gobierno digital y participación ciudadana. Las conclusiones indicaron que hay una influencia significativa del gobierno digital en la participación ciudadana. Sin embargo, esta influencia se ve limitada por el acceso restringido a los canales de comunicación virtuales, que se acompaña por una gestión municipal inadecuada, que permite la disminución de la eficiencia de los servicios municipales digitales. El estudio espera contribuir al creciente cuerpo de literatura sobre gobierno digital y participación ciudadana, y proporcionar una guía útil para aquellos que buscan navegar en esta nueva era de la administración pública digital.

Palabras clave: ciudadanía, democracia digital, funcionarios públicos, gobierno digital, participación ciudadana.

ABSTRACT

The use of Information and Communication Technologies (ICTs) in governmental management impacts citizens' motivation to engage in government affairs, legitimizing decision-making in public policies and administrative management. This research explored the intersection between digital government and citizen participation, two fundamental concepts in the information age. The objective is to understand how digital technologies are redefining the relationship between governments and citizens, and how this transformation contributes to a more efficient, transparent, and participatory public administration. The study began with a theoretical review of the study variables, followed by an exploration of public officials' perception regarding the role played by the district municipality in providing means or channels of communication to facilitate citizen participation using digital technologies. An empirical analysis was conducted based on data collected through surveys and interviews with public officials and citizens. This analysis identified practical activities and challenges in the implementation of digital government and citizen participation policies. The conclusions indicated that there is a significant influence of digital government on citizen participation. However, this influence is limited by restricted access to virtual communication channels, accompanied by inadequate municipal management, leading to decreased efficiency in digital municipal services. The study aims to contribute to the growing body of literature on digital government and citizen participation and provide a useful guide for those navigating this new era of digital public administration.

Keywords: digital government, citizen participation, digital democracy, public officials, citizenship.

PRÓLOGO

El presente trabajo, titulado “Gobierno digital y participación ciudadana en una municipalidad distrital del Perú: análisis de los factores que influyen en su efectividad”, tuvo como objetivo ampliar el horizonte teórico y analítico sobre la relación – influencia entre gobierno digital y participación ciudadana. El autor, se apoya en los resultados de un artículo científico publicado en la Revista Universidad y Sociedad en su edición Nro. 14 del año 2022, páginas 280-288, y en su tesis doctoral sustentada en el año 2021 cuya titularidad le pertenece.

La incorporación de elementos informáticos para generar bases de datos gestionadas por las instituciones del estado, se inició tímidamente el proceso de gobierno electrónico. Con el tiempo, este proceso evolucionó y se convirtió en lo que conocemos hoy como gobierno digital (GD). El GD abre un debate sobre los diferentes tipos de servicios digitales y cómo son utilizados por los ciudadanos y funcionarios de gobierno. En el centro de estos fundamentos se encuentra la administración edil, la cual es responsable de gestionar los accesos y proporcionar canales digitales a los ciudadanos a través de aplicativos o plataformas. Esta forma de gestionar, parte de la visión política de la autoridad para solucionar el acceso libre a toda información pública.

Por otro lado, la Participación Ciudadana (PC) es un elemento que necesita ser fortalecido con diversas herramientas de gobierno digital. Una eficiente gestión municipal jugará un rol importante para promociones la participación ciudadana en los procesos gubernamentales; los mismos que se convirtieron en la motivación principal para que, el autor con su investigación, logre que la PC en asuntos públicos sea una actividad inherente a la cotidianidad de la población, que repercuta en la calidad de vida como fin supremo.

En ese contexto, el documento aborda temas relacionados con la usabilidad de TIC y su impacto en la participación ciudadana, buscando destacar la importancia de la participación ciudadana en la administración de las instituciones públicas y ¿cómo el gobierno digital puede ser un medio para

lograrlo? En ese sentido, se analizó la percepción de los funcionarios públicos vecinos del distrito de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, de la provincia y región Pasco, sobre el papel que debe cumplir la municipalidad en relación a la implementación y efectividad de gobierno digital en la participación ciudadana.

El desarrollo del libro exploró, los desafíos y las mejores prácticas del gobierno electrónico, y en la actualidad podría ayudar a los funcionarios públicos, formuladores de políticas y ciudadanos, a comprender mejor cómo se pueden utilizar las tecnologías digitales para mejorar los procesos gubernamentales y promover una toma de decisiones más inclusiva y representativa. Se divide en tres capítulos, en donde se expone el bagaje teórico, práctico y empírico de gobierno digital y participación ciudadana.

La investigación concluyó con la discusión de resultados, luego se formuló las conclusiones y recomendaciones o reflexiones finales para optar la propuesta de un proyecto de aplicación de gobierno digital en una gestión municipal.

Agradecemos a las personas quienes con su aporte ayudaron a lograr la producción escrita de esta investigación a la comunidad, que esperamos tenga los espacios y canales de apertura para su difusión entre la academia inicialmente y ampliada en la población, que hace tiempo esperan oportunidades y facilidades de participación y acción como compromiso cívico.

INTRODUCCIÓN

El gobierno digital definido como el uso de tecnologías informáticas de información en diversas plataformas se conceptuó inicialmente como un gobierno electrónico; su aplicación puede tener un gran impacto en la participación ciudadana, especialmente de los funcionarios públicos que conocen los procedimientos administrativos de la gestión pública. El aporte, de las opiniones de quienes se encuentran en las filas de la administración pública como vecinos y usuarios de los servicios municipales, es vital en la orientación y búsqueda de una gestión eficiente a nivel regional o municipal.

Durante el 2020 la población mundial soportó un dramático impacto de crisis económica y sanitaria como consecuencia de la presencia del covid-19. Los datos catastróficos estimaron que 2,7 millones de microempresas se habrían cerrado, más de 8,5 millones habrían perdido sus empleos y más 45 millones de personas serían parte de la pobreza en la actualidad (Naciones Unidas, 2020).

Las reflexiones al contexto por la presencia del COVID-19, han permitido observar las falencias de atención en los sistemas de salud, educación y soporte informático. Este último, fue el de mayor importancia para la toma de decisiones, debido a la débil organización y manejo de la tecnología por las instituciones involucradas para proporcionar base de datos confiables en la mayoría de países latinoamericanos y específicamente en el Perú.

Sin embargo, la problemática por la enfermedad apuró a los estamentos a tomar medidas urgentes en la gestión y administración pública, desde promover un conjunto de reformas de transformación digital que eleve la productividad, hasta mejorar la eficiencia en la oferta de servicios con el uso de tecnologías digitales. La implementación de estos procedimientos en gestiones locales, ha sido y sigue siendo la solución al acceso de información pública, la transparencia e integración de la población en el proceso de control y participación para satisfacer sus demandas por la gestión pública (Enríquez & Sáenz, 2022).

Un gobierno digital en la gestión municipal, otorga un mayor acceso a la información. La transparencia para los ciudadanos es fundamental para conocer políticas, programas y servicios gubernamentales y de este modo ayudar a tomar decisiones más informadas y participar con mayor eficacia en los procesos gubernamentales (Corrales Mejías, 2015). Entre otras opciones, el gobierno digital puede facilitar que los ciudadanos participen en los procesos gubernamentales al permitirles hacerlo desde sus propios hogares o lugares de trabajo, sin tener que viajar a las oficinas gubernamentales (Arias et al., 2018).

Las instituciones municipales pueden otorgar mayor transparencia, incrementando en los procesos gubernamentales hacer que la información sobre las actividades de gobierno tenga mayor disponibilidad para los ciudadanos, el propósito es ayudar a responsabilizar a los directivos públicos, a participar eficazmente en la toma de decisiones gubernamentales, mejor si estas opiniones, participaciones y delegaciones vienen de los mismos funcionarios públicos entendidos en la materia. Es decir, hay directivos públicos que radican en la jurisdicción de un distrito y siendo vecinos tienen la prerrogativa de velar por los intereses de su espacio físico, social, político y ambiental; entregando, por consiguiente, su conocimiento y experiencia en la gestión pública, para que con argumentos facticos puedan transparentar la información y proponer soluciones a las diversas problemáticas de la población desde el uso de sistemas digitales en la administración municipal.

Igualmente, los mecanismos de retroalimentación mejorados: el gobierno electrónico puede brindar a los ciudadanos más oportunidades para brindar retroalimentación a los funcionarios gubernamentales, por ejemplo, a través de encuestas en línea o redes sociales. Esto puede ayudar a los funcionarios públicos a comprender mejor las necesidades y preferencias de los ciudadanos, y puede ayudar a que los ciudadanos se sientan más involucrados en los procesos gubernamentales.

En suma, el gobierno digital es una herramienta poderosa para promover la participación ciudadana en el gobierno. Al brindar a los ciudadanos un acceso

más fácil a la información, mayor comodidad, mayor transparencia y mejores mecanismos de retroalimentación, el gobierno electrónico puede ayudar a los ciudadanos a sentirse más involucrados en los procesos gubernamentales y más empoderados para participar en la toma de decisiones (Armas Urquiza & Armas Suárez, 2011).

Para tal fin, el libro consideró estructurar el siguiente contenido: El Capítulo I trata sobre la variable independiente gobierno digital, esbozando un conjunto de definiciones, un bagaje de teorías que lo fundamentan, sus dimensiones y diversas características de la variable. El Capítulo II, trata sobre la variable participación ciudadana, cuyos fundamentos se tomó desde la perspectiva teórica y legal como soporte para que la ciudadanía cumpla su propósito de acceder a la información, detallando los factores, principios y características fundamentales de la participación ciudadana. El Capítulo III responde a la justificación de la investigación, dando a conocer el enfoque metodológico, recolección de información, procesamiento de datos y los respectivos resultados. El Capítulo IV expone las respectivas conclusiones, recomendaciones y reflexiones.

CAPÍTULO I

GOBIERNO DIGITAL

1.1. Panorama de gobierno digital en América Latina y el Caribe

Existen indicadores explorados por organismos internacionales sobre gobierno digital, participación ciudadana y datos abiertos. Para el año 2022, se efectuó un reporte de gobierno electrónico a partir del estudio “El gobierno digital en América Latina” publicado por las Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022a) cuyos resultados nos mostraron un conjunto de datos respecto a Índice de gobierno electrónico (IGE), Índice de Participación ciudadana (Iparticipación ciudadana) y el Índice de datos abiertos (IDA).

Analizando los datos a nivel de IGE al año 22 en Latinoamérica Uruguay se sitúa en el primer lugar, seguido de Chile, Argentina, Brasil y Costa Rica; el Perú ocupa la sexta posición al año 2022 de un total de 33 países considerados en el estudio; le siguen México, Bahamas y Granada, relegando a los últimos lugares Cuba Honduras y Haití.

Respecto a participación digital o e-participación Brasil es el que encabeza la relación, seguido de Perú, México y Colombia; quedando relegados a los últimos lugares, Honduras, Haití y Dominica en el puesto 33. Y finalmente la información auscultada indican que, a nivel de Datos Abiertos, en Latino América el Perú encabeza la lista; seguido de Uruguay, Brasil, Costa Rica y finalizando la relación ocupan Haití, Honduras y Dominica.

Estos datos nos muestran la evolución de la implementación de tecnologías de Información por los avances obtenidos especialmente a partir de la pandemia. Sin embargo, merece una reflexión; a pesar que el Perú es uno de los países que se ubican con posiciones expectantes, la realidad muestra datos diferentes, porque en materia de transparencia. Según otros estudios nos encontramos a media tabla en otros rankings. Cada año la Organización de Transparencia Internacional realiza un esfuerzo por publicar la percepción del ciudadano sobre un amplio grupo de estados latinoamericanos, para lo cual, utiliza una escala del cero a cien (de 0 a 100). Es necesario distinguir que a nivel de gobierno electrónico el Perú ocupa el puesto 6 y en participación ciudadana el puesto 2; la información no muestra resultados de gobierno digital.

Figura 1

Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas

País	Índice de Gobierno Electrónico		Índice de E-Participación		Índice de Datos Abiertos	
	Puntos	Ranking ALyC	Puntos	Ranking ALyC	Puntos	Ranking ALyC
Uruguay	0.8388	1	0.5909	8	0.9859	2
Chile	0.8377	2	0.6932	6	0.7915	10
Argentina	0.8198	3	0.6477	7	0.8930	8
Brasil	0.7910	4	0.8977	1	0.9493	3
Costa Rica	0.7659	5	0.5568	9	0.9437	4
Perú	0.7524	6	0.7614	2	1.0000	1
México	0.7473	7	0.7273	3	0.9296	5
Bahamas	0.7277	8	0.3977	15	0.3831	22
Granada	0.7277	9	0.2045	26	0.1127	30
Colombia	0.7261	10	0.7159	4	0.9014	6
Barbados	0.7117	11	0.3977	16	0.2563	26
Panamá	0.6956	12	0.5114	10	0.9014	7
Ecuador	0.6889	13	0.7045	5	0.8451	9
San Cristóbal y Nieves	0.6775	14	0.2045	27	0.2141	28
Rep. Dominicana	0.6429	15	0.4545	12	0.7634	12
Trinidad y Tobago	0.6339	16	0.2386	23	0.5465	16
Paraguay	0.6332	17	0.5114	11	0.6085	15
Bolivia	0.6165	18	0.3182	20	0.5437	17
Antigua y Barbuda	0.6113	19	0.4205	13	0.7859	11
Jamaica	0.5906	20	0.2841	21	0.3211	24
San Vicente y las G.	0.5811	21	0.3864	17	0.6366	14
Surinam	0.5809	22	0.2045	28	0.2563	27
Dominica	0.5789	23	0.0909	33	0.0282	33
Santa Lucía	0.5519	24	0.4091	14	0.7127	13
El Salvador	0.5233	25	0.3523	18	0.4282	20
Guyana	0.5111	26	0.2159	24	0.4901	19
Guatemala	0.5053	27	0.3295	19	0.5211	18
Venezuela	0.5032	28	0.1250	30	0.3380	23
Nicaragua	0.5005	29	0.2500	22	0.3211	25
Belice	0.4945	30	0.2045	25	0.4169	21
Cuba	0.3940	31	0.1364	29	0.1296	29
Honduras	0.3940	32	0.1023	32	0.0845	32
Haití	0.2481	33	0.1023	31	0.0930	31

Nota. Tomado de *E-Government Survey 2022*, y *tabla consolidada de ALC* de la ONU (2022b).

1.2. Gobierno Digital (GD)

El estudio consideró como variable independiente (VD) al Gobierno Digital (GD), para lo cual auscultó las diversas teorías de GD para abordar el bagaje teórico. Para Accenture True (2014), para definir la variable, utilizó los conceptos y puntos de convergencia explicados por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), donde se considera elementos como: La generación de la confianza parten desde la transparencia y el empoderamiento; un adecuado servicio, más competitividad y valor público promueven bienestar de parte del gobierno; y, el uso de las TICs, una buena estructura de políticas públicas acompañado de decisiones eficientes, se manifiestan en el proceso del desarrollo de la inteligencia.

Otros escenarios nos conducen a contextualizar la convergencia en la búsqueda adecuada de definición de gobierno digital. El concepto inicial sobre convergencia de las definiciones de gobierno digital se asimila entre la confianza, bienestar e inteligencia, cada uno con sus variables.

Figura 2

Niveles de convergencia de Gobierno Digital



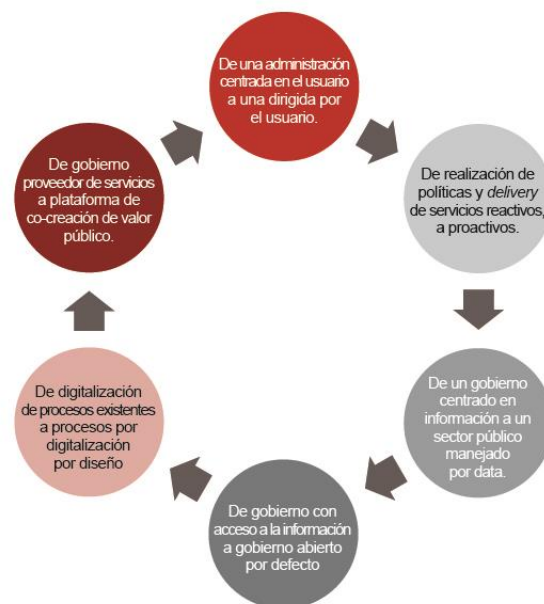
Nota. Tomado de *Puntos de convergencia de las definiciones de Gobierno Digital* por Accenture (2014), como se citó en Salazar Espinoza (2021, p. 24).

El informe de Accenture True definió el término "gobierno digital" (GD) como una forma de mejorar la calidad de los servicios públicos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos mediante el uso de medios electrónicos de comunicación. El GD es un nuevo enfoque de atención pública, que implica la digitalización de los procesos en un entorno de gobernanza y el "back-office". Sin embargo, el informe también planteó preguntas importantes sobre la preparación de los ciudadanos para interactuar digitalmente con los servicios gubernamentales, el grado de sofisticación digital y la inversión en herramientas y tecnologías digitales por parte de los gobiernos. En resumen, el GD se refiere al ingreso de la gestión pública en la madurez digital, uso de estrategias, programas y herramientas necesarias para la prestación de servicios públicos de calidad.

Al reflexionar sobre el verdadero significado de la transformación digital de una institución pública, establece un mecanismo clave para fortalecer la interacción de ciudadano y gobierno convergiendo en la gobernanza pública, permitiendo que las gestiones especialmente de los gobiernos locales ayuden a ser más abiertos, eficaces y eficientes. La transformación va más allá de ofrecer servicios sólo en línea, implícitamente abarca lograr la eficiencia en la gestión del sector público, incorporando la nueva etapa de desarrollo en administración pública con la incorporación de un gobierno digital. Según informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) extraído de Comex Perú (2018), el gobierno digital se define como usar herramientas y tecnologías digitales, como parte de las estrategias para buscar la modernización del estado y la generación de valor público. Esta condición, es un contexto nuevo en muchos países. La figura 3 muestra las TICs como elemento fundamental para transformar el sector público.

Figura 3

Etapas de gobierno digital



Nota. Tomado de *Dimensiones del gobierno digital* elaborado por Comex Perú (2021) a partir del informe OCDE del 2014.

La definición de gobierno digital (GD) ha evolucionado marcando diferencia entre lo señalado por uno y otra institución.

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2023) se considera al gobierno digital como la usabilidad de los procesos informáticos por las entidades gubernamentales para optimizar la calidad de los servicios y acceso de información proporcionados a los ciudadanos, mejorando la eficiencia y efectividad de la administración pública y aumentar significativamente la transparencia para promover la participación ciudadana.

La OEA respalda el gobierno digital, ya que facilita un mejor acceso a la información, lo que conduce a transparentar mejor las relaciones con los ciudadanos. En la 53ª Asamblea General de la OEA, los participantes entre ellos altos funcionarios de Relaciones Exteriores de los Estados Miembros proclamaron la “Resolución de Gobierno Abierto, Digital, Inclusivo y Transparente”.

El Banco Mundial (2022) describe el gobierno digital como la colaboración estratégica con los gobiernos para establecer una base sólida que permita el florecimiento de la economía digital. Se interesa en superar las debilidades de oferta y demanda en la transformación digital, considerando puntos clave de acceso al internet, que proporcione un rápido, confiable, seguro y asequible posibilidad de servicios tecnológicos.

Además, busca fomentar el uso de aplicaciones, habilidades y plataformas digitales para promover la participación plena en la economía digital por parte de gobiernos, empresas y ciudadanos. Las tecnologías digitales son fundamentales para el desarrollo y ofrecen a los países la oportunidad de acelerar el crecimiento económico y conectar a los ciudadanos con servicios y empleo

En resumen, el gobierno digital para el Banco Mundial se centra en la utilización estratégica de las tecnologías digitales y datos para generar valor público, promoviendo la inclusión digital y abordando la brecha de uso.

El Decreto Legislativo N° 1412 (2018, artículo 6), conceptúa al gobierno digital como la aplicación estratégica de tecnologías y canales de comunicación digitales y datos en la gestión pública en busca de la generación de valor público. Este

sistema se apoya en los protagonistas de la administración y la ciudadanía, quienes efectúan trabajo colaborativo para respaldar iniciativas y acciones en la oferta de servicios y datos electrónicos o digitales, garantizando así respetar los derechos ciudadanos referidos al acceso digital de la información.

Además, se esfuerza por promover el uso de habilidades, aplicaciones y plataformas digitales para impulsar la participación completa en la economía digital por parte de gobiernos, corporaciones y ciudadanos. Las tecnologías digitales son esenciales para el desarrollo y brindan a los gobiernos la posibilidad de mejorar el crecimiento económico con mayor velocidad y conectar a los ciudadanos con adecuados servicios y empleo.

Según la recomendación OCDE (2017), en consideración al Art. 5 b) de la Convención de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos desarrollado el 14-12-1960; y tomando en cuenta las diversas recomendaciones del Consejo que abarcan desde un adecuado acceso y uso más eficiente de la información pública hasta la Integridad Pública; se reconoce que un gobierno abierto es fundamental para fomentar la confianza ciudadana y es un componente crucial para lograr diversos resultados de políticas públicas en una variedad de áreas. Esta recomendación permite ampliar el concepto de uso sólo de TICs a otro más amplio con la definición de Gobierno Abierto, que implican áreas de más abiertas.

Estas áreas incluyen la honestidad en el ámbito gubernamental y la lucha contra la corrupción, la actualización del sector público, la preservación de las libertades civiles, la implementación de servicios gubernamentales digitales, la adjudicación de contratos públicos, la promoción de la innovación en el sector público, la administración eficiente de los recursos financieros del gobierno y la gestión efectiva de los recursos humanos (OCDE, 2017). Se incluye también, los objetivos principales objetivos del marco de la Agenda Global 2030 sobre Desarrollo Sostenible en la que se:

- Reconoce que la participación activa de los actores involucrados contribuye a fortalecer la responsabilidad gubernamental, promueve la

capacidad de participación de la población para influir en las decisiones de gobierno, fomenta el desarrollo de habilidades cívicas, proporciona una base más sólida de experiencia para la formulación de políticas, disminuyendo los costos de para adoptar tecnologías aprovechando las redes más extensas en el fomento de la innovación en la creación de políticas y la prestación de servicios públicos.

- Se reconoce que se requiere la creación de un marco transparente, realista y respaldado por evidencia, internacionalmente aceptado y comparable, para el gobierno abierto. Esto incluiría indicadores que evalúen los procesos, el desempeño, los resultados y el impacto. Además, se debe tener en cuenta la diversidad de contextos institucionales y legales entre los miembros y no miembros que hayan adoptado la recomendación, a quienes se les denomina "Adherentes"
- Esta recomendación se aplica a todas las ramas y niveles de gobierno, de acuerdo con sus respectivos marcos legales e institucionales, ya que las estrategias e iniciativas de gobierno abierto son una obligación conjunta de todos ellos.
- El Comité de Gobernanza Pública propone que, para los fines de esta recomendación, se adopte el concepto de "Gobierno Abierto" como una forma de gobernar bajo los principios de "transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación" de los actores interesados en apoyo de "la democracia y el crecimiento inclusivo" (OCDE, 2017).

Por otro lado, la investigación advirtió que se requiere indagar otros conceptos conforme la Tabla 1.

Tabla 1

Conceptos de Instituciones sobre Gobierno Electrónico y digital

Instituciones	Conceptos
OCDE	Se refiere a la manera en que las administraciones gubernamentales pueden emplear las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) con el objetivo de incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público, mediante la digitalización de los procesos (OECD, 2020)
Carta Iberoamericana de gobierno digital	GD es el uso de las TICs en la gestión pública (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2007).
ONU	El término definido es gobierno electrónico (GE) que consiste en la utilización de aplicativos tecnológicos como: redes, servicios y otros proporcionados por el Estado, para que la gestión pública provea servicios e información eficaces, eficientes y transparentes (ONU, 2021).
CEPAL	El gobierno electrónico es un cambio paradigmático transformacional de todo el gobierno, este término esta funcionado con práctica de las TICs en las modalidades de gestión, planificación y administración adoptando unan una nueva forma de gobierno (Naser & Concha, 2011).

Nota. Adaptado de *Definiciones de gobierno electrónico y digital* por Salazar Espinoza (2021, p. 21).

Asimismo, la investigación ha requerido profundizar conceptos de Gobierno digital recogidos desde la opinión de otros autores que definieron también el término Gobierno Digital según la tabla 2.

Tabla 2

Conceptos de autores sobre Gobierno Digital

Autores Fecha	Conceptos de gobierno digital y Electrónico
Bayona y Morales (2017)	Son la habilidad que tiene el Estado para ofrecer servicios a través de plataformas electrónicas. El GD es reconocido como un nuevo enfoque del GE, ya que ofrece una comunicación más avanzada que promueve la eficiencia, efectividad, transparencia y responsabilidad en la gestión gubernamental en diversos niveles.
Eguino et al. (2018)	La táctica de introducir TICs en las administraciones municipales radica en ofrecer servicios digitales como elemento clave para establecer un gobierno digital. Los gobiernos locales pueden elevar el nivel de sus servicios, impulsar la participación y cooperación ciudadana, favorecer la transparencia y optimizar la gestión administrativa dentro de la entidad.
Arias y Maçada (2018)	GE como el uso de TI en las operaciones de administraciones del sector público, advirtiendo su implicancia en la prestación de servicios públicos, la percepción satisfactoria de los ciudadanos y los cumplimiento de los estándares democráticos; y, GD es "un gobierno que está organizado cada vez más en términos de agencias

virtuales, interinstitucionales y públicas redes privadas cuya estructura y capacidad dependen de la Internet y Web...”.

(Aguilar Viana, 2021) GE es el uso de TICs para garantizar el acceso del gobierno, la entrega de información, el uso de servicios, eficiencia a través de la aplicación de estos servicios, cubrir una gran escala de servicios y transformar. GD es el uso de Uno las nuevas tecnologías con racionalidad.

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 22), por J. R. Salazar Espinoza, 2021.

Sin embargo, basado en los estudios de Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) sobre gobierno digital, antes gobierno electrónico, se abordaron las siguientes necesidades: incorporar las TICs en los procesos; innovar las relaciones de gobierno a gobierno, o integración con otras entidades públicas, intercambio de experiencias entre empleados, empresas y ciudadanos; impactar en la gestión de gobierno para ofrecer: acceso a la información, prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana; optimizar estos recursos permitirán lograr los objetivos institucionales y ejecutar etapas no secuenciales.

Un informe producido por la OCDE (2018) adoptó estos conceptos, analizando el proceso de transición de gobierno electrónico a gobierno digital en el vecino país de Colombia, considerando el marco de gobernanza del país. El informe resalta la relevancia de un enfoque orientado al ciudadano implementando de servicios digitales gubernamentales.

Asimismo, se reafirmó esta conceptualización de gobierno digital también por recomendación de la OCDE (2017), que definió al gobierno electrónico como concepto básico del gobierno digital, o simplemente al gobierno digital como desarrollado de gobierno electrónico. Se coincide que uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) por parte del gobierno incluido Internet, para modernizar el estado generando valor público en sus procesos.

Los conceptos definidos en el Decreto Legislativo 1412, sirvieron también como guía para contextualizar la teorización del gobierno digital. En resumen, el gobierno digital consiste en el uso de las TICs, incluido el Internet, por parte del gobierno nacional, regional, local con la finalidad de modernizar las instituciones

y gobiernos para crear valor público. El gobierno digital es un sistema integrado por actores que interactuarán para ofrecer servicios por canales digitales o electrónicos.

1.3. Factores para implementar un gobierno digital

Es necesario observar el comportamiento del proceso de funcionamiento de gobierno digital en una institución donde se destacan tres factores de implementación. Eguino et al. (2018) sugiere que los gobiernos digitales deben considerar elementos que pueden hacer más sencillo o complicado el cambio hacia administraciones digitales, divididos en cuatro áreas dependiendo del entorno.

1.3.1 Políticos y legales

Este elemento se determina mediante una resolución política de alto rango; el liderazgo en la introducción de tecnologías nuevas y la transformación de las estructuras de la organización demandan una dirección por parte de la autoridad, estableciendo la jerarquía y la responsabilidad en los roles funcionales, la voluntad política marca una posición del agente o autoridad a pesar que este puede ser elegido por votación popular, y Por ende, se requiere la adaptación e implementación de un conjunto de leyes y regulaciones específicas al contexto, con el propósito de respaldar la transformación digital, permitiendo el acceso a la información y garantizando la privacidad de los ciudadanos, sirviendo como base legal para este proceso.

1.3.2 Organizacionales

En este factor se buscó la admisión y reingeniería de procesos con el objeto de simplificar los complejos sistemas organizacionales al incorporar nuevas tecnologías. La implementación demanda la creación de criterios de contratación específicos, ajustes en los presupuestos y la adaptación de nuevas estructuras de autoridad para manejar y compartir diferentes modalidades de servicio al cliente. Esto incluye la estandarización de roles y la integración de nuevos estándares para la adopción de tecnologías interoperables en las Oficinas de Estadística e

Informática, todo en el contexto de una estrategia estratégica para modernizar la administración municipal.

1.3.3 Técnicos

Este aspecto analiza la capacidad tecnológica y estructural de la institución. Los proyectos digitales se enfocan en la reconfiguración de procesos, la actualización de servicios estandarizados y la introducción de sistemas de información que puedan intercambiar datos entre sí. Además, se requiere la colaboración entre instituciones para brindar respaldo logístico y soporte técnico en la implementación de un Gobierno Digital, contribuyendo así al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

1.3.4 Socioculturales

Estos elementos indican que involucrar al usuario es el principal objetivo para garantizar el triunfo de los proyectos. El respaldo del personal humano se enfrenta a obstáculos culturales y prácticas arraigadas, como la dependencia en métodos tradicionales, lo cual restringe los procesos. El liderazgo se vuelve fundamental para el éxito de los proyectos, ya que implica fomentar el compromiso y reducir la resistencia entre los colaboradores.

Los factores observados inciden en la implementación de un GD. Sin embargo, hay otros expuestos por Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) tomando en cuenta los estudios de investigación propiciados por la Universidad de Manchester.

Se mencionan como factores de éxito como: las incidencias externas, las organizaciones civiles que coinciden sus intereses con políticas nacionales e internacionales, respaldo político de gobiernos nacionales, la visión y la estrategia general de GD, compromiso y liderazgo de las autoridades para objetivos alcanzables, las necesidades de los gestores internos del gobierno entre otros.

Se consideran como causas de fracaso: la carencia de liderazgo interno y una estrategia poco adecuada, la variación de los participantes en el proyecto, la falta

de supervisión y responsabilidad, el escaso presupuesto, los intereses individuales o colectivos, los planteamientos demasiado técnicos y difíciles de entender, la insuficiente infraestructura tecnológica, la incompatibilidad de los ordenadores y el escaso intercambio de datos, entre otros.

1.4 Evolución en fases de gobierno digital

Por otro lado, se presentaron las etapas del gobierno digital, las cuales se condensaron a partir de varios estudios. Entre ellos se encuentran el trabajo de Eguino et al. (2018) y el modelo de la ONU presentado por Bayona y Morales (2017), la progresión del GE propuesta por Naser y Concha (2011), quienes, basándose en el modelo de la ONU, añadieron una fase adicional, y el análisis de Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) que retoma la investigación realizada por Cardona (2002), cuyas definiciones comparten características similares. Estos enfoques se resumen en la tabla 3, donde se integran los conceptos y sus respectivas fases, detalladas más adelante en el documento.

Tabla 3

Desarrollo evolutivo del Gobierno Digital

Etapas	Naser y Concha (2011) Integración	Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) Fases	Bayona y Morales (2017) Presencia	Eguino et al. (2018) Perfil
1	Emergente	Presencia	Emergente	Presencia
2	Mejorado	Interacción	Mejorado	Información
3	Interactiva	Transacción	Transaccional	Interacción
4	Transaccional	Transformación	Conectado	Transacción
5	Completa	Participación democrática		Gobierno Abierto
6				Usabilidad

Nota. Tomado *Resumen de Fases de la Evolución de gobierno digital* por Salazar Espinoza (2021, p. 24).

Los estudios de Eguino et al. (2018), Bayona y Morales (2017), Naser y Concha (2011) y Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) definieron 6 etapas o fases de la evolución de gobierno electrónico o digital, los mismos que se resumen en:

a) El nivel emergente o presencia

En esta etapa, los Estados se comprometen a desarrollar el GE ofreciendo información muy elemental a través de portales web que incorporan datos básicos de la Institución, la dirección, número telefónico, la composición de su estructura organizacional, cargo y nombres de los directivos a manera de un directorio, funciones principales, contactos, actividades principales e información de las principales actividades.

b) La fase a nivel información o mejorado

En esta fase, los estados brindan una información más importante que la anterior, básicamente sobre actividades de servicios que realizan las instituciones, como: información de trámites, invitaciones a eventos culturales, capacitaciones e información para empresarios e inversionistas y actividades de las distintas áreas del Municipio entre otros; información que va desde un solo lado, es decir forma unidireccional, estáticos desde la entidad.

c) Interacción o interactiva

En este nivel se establece una comunicación bidireccional, de gobierno a ciudadano para interactuar desde los portales web. El usuario emite opiniones sobre aspectos puntuales, se activa la PC de interacción muy limitada de cobertura a aplicaciones móviles, correos electrónicos, y componentes de redes sociales y personales entre otros.

d) Transaccional

En esta etapa, el uso de tecnologías o gobierno digital, facilita a los usuarios realizar transacciones más avanzadas en línea, usando aplicaciones y herramientas de manera directa. El ciudadano está en posibilidades de realizar trámites y servicios directos como: pagos de tasas, licencias, multas y otros desde canales digitales y maneja amplia y suficiente información para emitir opiniones referido a las actividades de gobierno e influir en tomar decisiones.

e) Gobierno abierto y participación

En esta fase, la municipalidad ofrece base de datos de gestión y administración, permitiendo al ciudadano conocer los movimientos de los recursos públicos, brindando mayor información clara en la rendición de cuentas y todos los actos públicos de las autoridades que se obligan a transparentar sus actividades.

Existe una participación ciudadana más activa y su disposición a la colaboración en la gestión, identificando y aportando propuestas coherentes, evaluando y controlando los diferentes actos; la tecnología es la herramienta que incrementa cualitativamente las iniciativas para uso de datos; la opinión de los ciudadanos se complementa con la mejora de servicios por el grado de usabilidad de los sistemas.

1.5 Modelos del Gobierno Digital

Naser (2021), junto con la perspectiva de la OCDE, define hasta cuatro modelos de gobierno digital que al ser implementados por los gobiernos deben mejorar la prestación de servicios, la transparencia y la participación ciudadana con el uso de las TICs como son:

a) Gobierno electrónico

Aquí, el modelo usa la informática y el internet para facilitar a los usuarios trasladar los servicios presenciales y trámites documentarios físicos a servicios electrónicos o digitales. Los usuarios acceden y realizan trámites por medio de canales electrónicos ahora digitales, este proceso permite agilizar los diferentes procesos reduciendo el tiempo, los costos y la burocracia muy enraizados en la mente de los involucrados.

b) Gobierno abierto

Este modelo se basa en el ofrecimiento de la transparencia y la participación o colaboración ciudadana. Igualmente, es indispensable el uso de tecnologías especialmente digitales buscando involucrar a los

usuarios y ciudadanos a participar activamente en tomar decisiones compartiendo información relevante de las actividades y acciones de los gobiernos. Es indispensable el uso de las tecnologías digitales, se busca compartir información gubernamental sin limitaciones fomentando la reciprocidad entre el gobierno, la sociedad civil, y el sector privado.

c) Gobierno abierto

Este modelo se prioriza la oferta a partir de la búsqueda de servicios gubernamentales por medio de aplicativos, plataformas o canales digitales; permitiendo de este modo que los ciudadanos acceden a información, realizando trámites en línea, acceder a información, realizar trámites en línea de manera sencilla. En esta fase mejora ostensiblemente la calidad de servicio público, estas mejoran por el grado de eficiencia y eficacia de los servicios en línea a partir de la evaluación y monitoreo continuo de la información por parte del ciudadano. Las opiniones, sugerencias, propuestas y emisión de alternativas efectivizan las actividades control.

d) Gobierno inteligente

Para este modelo, la base o soporte es el uso de tecnologías especialmente el "*big data*" es decir datos a gran escala y tamaño utilizando ahora la inteligencia artificial (IA) y el internet de las cosas para optimizar la toma de decisiones y la gestión de gobierno. La sistematización de datos y el almacenamiento en fuentes confiables permite la búsqueda de la información recolectada con fines de predicción y solución de problemas con mayor efectividad. Todo este proceso requiere la optimización de los recursos para contribuir en mejorar el estándar de vida de los ciudadanos.

Estos modelos de Gobierno Digital pueden variar en su implementación y alcance, dependiendo de cada país y sus necesidades particulares. Sin embargo, todos tienen en común el objetivo de aprovechar las tecnologías digitales para mejorar la administración pública y la relación Estado-ciudadano.

Para Villoria y Ramírez Aluja (2013) centrándonos únicamente en la gestión pública, se pueden distinguir hasta cuatro formas de innovaciones relacionadas con las TICs y los modelos de gobierno y sus diferentes etapas de desarrollo:

- La gestión electrónica en sí misma, guiada por principios de ahorro, efectividad y productividad (Jaeger, 2003; Norris y Moon, 2005),
- La gestión electrónica inclusiva y equitativa (Codagnone y Konstantinou, 2012),
- El gobierno abierto que rinde cuentas (Coroján y Campos, 2012; Ramírez-Alujas, 2011; Bingham y Foxworthy, 2012), y
- La participación y colaboración en el gobierno electrónico (Saebo et al., 2009; Jaeger 2005).

Cada uno de estos tipos de gobierno, implica la aplicación de diferentes programas, enfatizando diversos valores y adoptando diferentes modelos democráticos vinculados a innovaciones y prospectos dirigidos por ideales o subjetividades de los involucrados.

Cómo se mide el Gobierno Digital

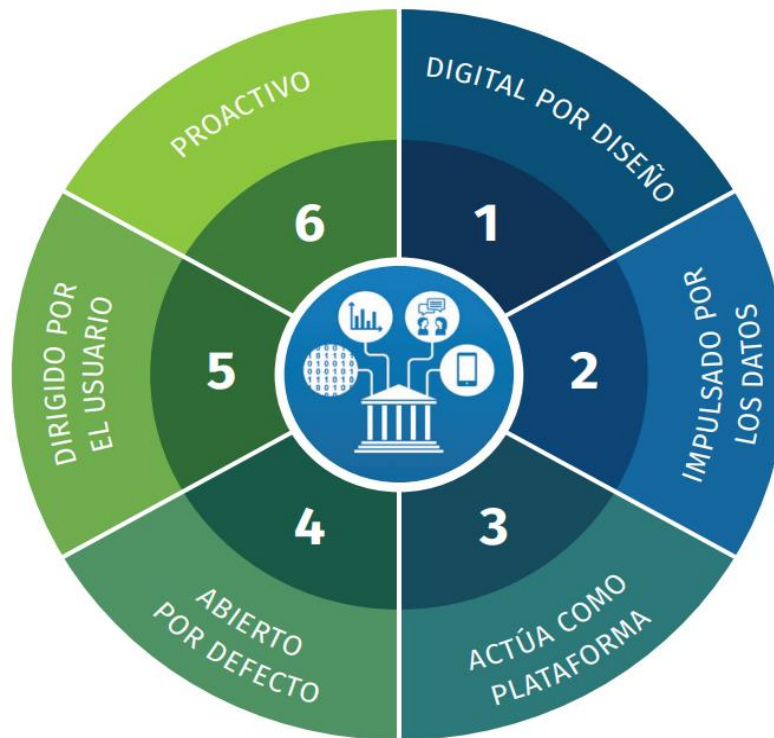
Los avances del GD están siendo objetos de observación por organismos internacionales, especialmente de la OCDE que ha publicado como medida el Índice de Gobierno Digital (DGI) que se fundamenta en asistir a los gobiernos en la implementación estratégica de tecnologías digitales y datos. Este esfuerzo tiene como objetivo mejorar el diseño y la entrega de servicios, así como incrementar la confianza en las instituciones públicas. El DGI evalúa el avance de los países hacia un gobierno digital, siguiendo las seis dimensiones establecidas por el Marco de Políticas de gobierno digital de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

Este marco, tiene como propósito apoyar a los gobiernos en la identificación de los factores clave para el diseño e implementación de estrategias de gobierno digital. Además, busca ayudarlos en la consolidación de niveles de madurez

digital en la gestión pública, El Marco proporciona la base para la evaluación cualitativa y cuantitativa de la OCDE y sirve como fundamento para la metodología y la encuesta del DGI en las seis dimensiones de madurez en gobierno digital.

Figura 4

Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE



Nota. Tomado de Marco de Políticas de gobierno digital por la OCDE (2019, p. 2).

En ese contexto, la OCDE (2019) considera seis dimensiones bien establecidas para medir la evolución o aplicación de un modelo de GD en las instituciones estatales:

- Gobierno "Digital por diseño" se presenta cuando se utiliza de manera estratégica las TICs para regenerar y optimizar la administración pública. Para ello, es necesario simplificar todos los procedimientos fortaleciendo y promoviendo canales de comunicación y participación más novedosos para los ciudadanos.
- Gobierno "impulsado por los datos" los procesos valoran los datos como una estrategia de uso de recursos para orientar el desarrollo de gobierno

digital a mecanismos de gobernanza como son: el acceso, intercambio y reutilización de datos con el objeto de optimizar y mejorar la toma de decisiones en prestar servicios eficientes.

- Un gobierno que "actúa como plataforma" para que los procesos tengan el despliegue de un conjunto de herramientas, marco normativo y servicios eficientes para apoyar a los equipos a ubicarse en las necesidades de los usuarios en el diseño y la prestación de servicios públicos
- Un gobierno "abierto por defecto" facilita al usuario la accesibilidad a la información y datos del gobierno, formulando políticas de inclusión de los algoritmos, bajo el respecto de los límites de la legislación vigente y el marco jurídico. Se avizora un equilibrio del interés nacional y el público.
- Un gobierno "centrado en el usuario" está en la búsqueda de priorización de la necesidad y comodidad de las personas. Mejorar la configuración de los procesos, servicios y políticas, velando constantemente la implementación de mecanismos inclusivos es una tarea que permiten su realización.
- Finalmente, un gobierno es "proactivo" si se adelanta a las necesidades de las personas para responder adecuadamente al interés común, simplificando los engorrosos trámites de interacción con los ciudadanos que alimentan los procesos burocráticos y complicados de la administración.

1.6. Aspectos legales y normativos

- La Carta Iberoamericana de gobierno electrónico (Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos, con la asistencia de Jefes de Estado y de gobierno CLAD (2007), otorgan la necesidad de implementar un gobierno electrónico en los diversos estados.
- La OEA (2006) en el sexto informe sobre consideró al concepto gobierno electrónico como gobierno digital cuya estrategia es aprovechar el uso de TICs que coincide con la propuesta del Gobierno de México respecto a las

definiciones o conceptos de GE y GD no son excluyentes, por el contrario, electrónico y digital son referidos al mismo contexto.

- El Decreto Legislativo N° 1412 (2018, artículo 6), en Perú, define el gobierno digital como la utilización estratégica de tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el fin de generar beneficios para el público, a través de un conjunto de principios, políticas, normativas, procedimientos, técnicas e instrumentos específicos. La implementación de las TICs en la gestión es fundamental; a partir de este proceso se pueden digitalizar: datos, contenidos y servicios, en línea con el concepto y recomendación de la OCDE del 15 de julio de año 2014 que señalaron un GE es una fase básica de GD o GD es una etapa desarrollada de GE. Esta normativa tiene como propósito principal es fomentar y garantizar la reactivación, continuidad y modernización de la economía mediante la digitalización de los procesos en la cadena logística, incluyendo la emisión de documentos electrónicos.

Esta norma fue ajustada con otros dispositivos jurídicos como respuesta a la necesidad de reactivar las operaciones de exportación durante la pandemia del COVID-19, reconociendo la jerarquía de la digitalización de procesos en la cadena logística como una estrategia fundamental para lograr este objetivo.

La referida norma contempla los siguientes aspectos.

- **El proceso de Interoperabilidad en el Perú:** se considera la interoperabilidad compuesta por políticas, normativas, directrices y estándares técnicos destinados a fomentar la integración y el intercambio de datos entre las instituciones de la Administración Pública. Su finalidad principal es brindar servicios digitales de manera rápida, eficiente y transparente.
- **Digitalización de la cadena logística:** La digitalización de procesos en la cadena logística, incluye la emisión de documentos digitalizados. No obstante, no excluye la opción de emitir documentos de embarque físicos. En su lugar, sienta las bases para la digitalización progresiva de la cadena

logística del comercio exterior, ya sea mediante la digitalización de documentos físicos o la emisión de documentos digitalizados.

- **Validación digital de documentos e información:** Se establece la obligación de validar de manera digital los documentos e información generados por las entidades de la Administración Pública y los operadores económicos. Dicha validación se llevará a cabo a través de la firma digital, el sello digital u otros mecanismos de seguridad que garanticen la autenticidad e integridad de los documentos e información.
- **Progresividad de la digitalización:** Se dispone un enfoque progresivo para la validación digital de los documentos e información. Este enfoque permite que la digitalización se implemente en un plazo razonable sin que impacte significativamente en los costos de las operaciones de comercio. Además, se ponen a disposición de los operadores las plataformas electrónicas de comercio a corto plazo para facilitar la digitalización de los documentos de embarque.

El Decreto Legislativo 1412 es una legislación peruana que establece directrices para promover y garantizar la reactivación, continuidad y modernización de la economía mediante la digitalización de procesos en la cadena logística, incluyendo la emisión de documentos digitalizados. Esta normativa, tiene como objetivo facilitar la interoperabilidad, la seguridad y la eficiencia en brindar servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública y los operadores económicos. Detalles adicionales sobre estos aspectos se abordarán en mayor profundidad en el estudio posterior.

- **Decreto de Urgencia 06-2020**

El Sistema Nacional de Transformación Digital fue establecido por el Decreto de Urgencia No. 006-2020, emitido el 9 de enero de 2020, establece funciones para el Poder Ejecutivo, en la cual se expone un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que deben regir en la administración pública. Asimismo, promueve las actividades de las empresas, la sociedad civil y la academia con el fin de cumplir

objetivos de transformación digital para el país (Decreto de Urgencia 006, 2020).

- **Decreto de Urgencia 07-2020**

El Marco de Confianza Digital fue instaurado por el Decreto de Urgencia N° 007-2020, emitido el 9 de enero de 2020. Este decreto busca implementar las medidas requeridas para asegurar la confianza de los individuos al interactuar con los servicios digitales ofrecidos por entidades públicas y organizaciones privadas en el país (Decreto de Urgencia 007, 2020).

Se establece también que ciertos proveedores de servicios digitales tienen la obligación de notificar y colaborar con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en caso de que se produzca un incidente de seguridad digital que involucre datos personales.

1.7. Dimensiones del gobierno digital

En cuanto a las dimensiones del gobierno digital, según la perspectiva del autor de referencia Armas Urquiza y Armas Suárez (2011), se retoma la propuesta de Salvador Serna (2002), la cual establece que las características de un gobierno electrónico o digital se manifiestan en cuatro áreas. Estas dimensiones, basadas en la definición de la prestación de servicios mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión institucional, han servido como punto de orientación en el proceso de estudio. Estas dimensiones comprenden aspectos internos, externos, relacionales y de promoción.

Estos conceptos fueron adecuados y complementados con las características establecidas sobre gobierno digital del Decreto Legislativo 1412 - Ley de gobierno digital, quedando establecido en:

Comunicación externa

Es la habilidad de la Institución para brindar servicios a través de medios digitales externos, usando especialmente aplicaciones o plataformas virtuales

desde internet. Los Municipios pueden promover la comunicación por páginas web, correos electrónicos, foros de debate y discusión, votación electrónica, aplicaciones diversas (Twitter, Facebook, YouTube etc. Estos conceptos se complementan con lo establecido en las disposiciones y normativas vigentes, como el D.L. No. 1412, que regula el proceso de la gestión de la identidad, arquitectura, implementación física del soporte digital, la interoperabilidad entre ciudadano y gobierno, con la seguridad y reserva de la identidad del participante. Se considera que lo ideal y deseable de la norma es alcanzar una condición tal que el uso de las TICs sea escalable, usable y accesible.

Comunicación interna

Respecto a esta dimensión el uso de TICs se desarrolla en el ámbito interno, con el dinamismo de la gestión y administración interna del gobierno local. De esta manera los procesos de prestación de servicios a los trabajadores, funcionarios, autoridades se podrán apalancar, a partir de iniciativas transformadoras. Naturalmente requieren igualmente el soporte de una infraestructura digital y tecnológica actual y moderna involucrando a los servidores públicos. La formulación de objetivos compartidos y estratégicos para clientes internos que deben ser atendidos adecuadamente en sus condiciones de trabajo, bienestar laboral y personal (Armas Urquiza y Armas Suárez (2011).

Relacional

Se trata de una comunicación por intercambio de recursos tecnológicos y humanos, hacer coordinaciones de gobierno a gobierno, gobierno a empresa, y gobierno hacia administraciones, se contribuye a otorgar y recibir soporte en caso lo amerite de manera colaborativa, propiciando actividades de consultoría, asesoría, y construcción de infraestructura actividades de consultoría, entre otros (Armar Urquiza & Armas Suárez, 2011).

Promoción

Aquí se toma en cuenta las actividades para fomentar el uso de las TICs en las instituciones públicas, con el objeto de mitigar la existencia de una amplia brecha

digital para con los ciudadanos. La promoción de prestación de servicios bajo una cultura de otros enfoques en todos los involucrados permitiría una implementación de infraestructura y arquitectura tecnológica acorde a la modernidad muy rentable en el desarrollo de la promoción. Está claro que, este propósito solo puede operar con la voluntad política de la autoridad, los agentes al margen del peso de la normatividad encontrarán caminos limitar o propiciar la promoción de la implementación de un GD en el gobierno local (Armar Urquiza & Armas Suárez, 2011).

CAPÍTULO II

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1. Participación ciudadana

El concepto de participación ciudadana según Naser et al. (2021) se relaciona con el de ciudadanía, tradicionalmente, ser ciudadano/a significaba tener derechos frente al Estado, quien debe respetarlos y garantizarlos. Sin embargo, después de la 2da. guerra mundial, la definición de ciudadanía se ha ampliado y mejorado en diversas formas.

Así, se reconoce que no solo existen derechos individuales, sino también derechos grupales o colectivos, de grupos que tienen su propia identidad: migrantes, opción sexual, pueblos andinos y originarios, etnias, grupos políticos etc. De allí, que los derechos civiles y políticos son interdependientes de los derechos sociales, económicos y culturales, y que todos merecen la misma atención.

En consecuencia, se entiende que el ciudadano/a no es solo un individuo beneficiario de los derechos que le brinda el Estado, sino también, es un agente activo para crear condiciones para ejercer estos derechos; lo que implica no solo ostentar el derecho por su lado, sino también la obligación con el Estado, colaborando en lo referente a la definición, ayudando a la generación de condiciones y ejercicio de los derechos. Es decir, no puede el ciudadano ser un ente pasivo, por el contrario, deberá en ponderarse en asuntos públicos.

Según esta perspectiva, la participación se considera uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos, que implica tener voz en las decisiones que los afectan directa o indirectamente. Esto se refleja en la demanda de respeto a la soberanía popular, que establece un marco legal donde los poderes del Estado emanan del pueblo, que ejerce el "poder constituyente", elabora la legislación y establece instituciones democráticas. La soberanía popular promueve una verdadera organización democrática en la que el consentimiento del pueblo sea un factor determinante en la acción del Estado (Naser, 2021).

En esta filosofía, la participación es uno de los derechos básicos del ciudadano/a que implica intervenir en las decisiones que le afectan directa o indirectamente;

manifestándose en solicitar su respeto a la soberanía popular, que supone un estado de derecho, los poderes del Estado provienen del pueblo, que tiene el poder constituyente, genera la legislación y las instituciones democráticas. La soberanía popular presiona para lograr una auténtica organización democrática en la que el consentimiento del pueblo sea factor decisivo en la acción estatal (Naser, 2021).

Por tanto, según los autores la participación ciudadana es el derecho que surge de la soberanía, y al mismo tiempo es una condición para el libre ejercicio de otros derechos, así, el ciudadano debe ser parte del proceso en la toma de decisiones, y participar en asuntos de gobierno en toda aquella situación que sea de su interés, como derecho fundamental y básico de su vida.

2.1.1 Declaración de los derechos humanos

Las ONU como organización internacional fundada en 1945, proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la cual la ciudadanía tiene reconocida a la participación ciudadana como un derecho humano fundamental. Este derecho otorga a todos los ciudadanos la legitimidad de ser parte de la toma de decisiones en los asuntos públicos, más allá de su participación en los actos electorales (ONU, 1948). Así, los asuntos públicos son de interés todos los ciudadanos y el Estado, aunque este último siendo el encargado de administrar los procesos no se puede considerar dueño. Las personalidades y autoridades quienes ocupan cargos de elección por voto popular, ejercen el poder por encargo o delegatura que les ha sido conferido por la población soberana como su libre derecho a través del voto en elecciones generales y universales.

Por otro lado, la variable dependiente participación ciudadana (participación ciudadana) o ciudadanía a partir del marco conceptual se orientó por las definiciones de varios estudios: Coe (2002) definen a la participación ciudadana como el proceso en el que los ciudadanos se juntan en busca de objetivos a nivel de base, integrándose en organizaciones o asociaciones comunitarias no gubernamentales para desde allí influenciar en el proceso de tomar decisiones que convengan a sus intereses.

La jurisprudencia en el Perú avala el marco conceptual expuesto:

- La Constitución Política del Perú (1993, artículo 2) reconoce el derecho fundamental de los ciudadanos a participar en la vida pública en diversos ámbitos, incluyendo lo económico, social, político y cultural, tanto a nivel nacional, regional y local. Esto se logra a través de varios mecanismos, como la elección, destitución o revocación de autoridades, la presentación de propuestas legislativas y la realización de referéndums. Además, también establece otras formas de participación, como la elección de funcionarios municipales, el nombramiento de jueces y el ejercicio del control social.
- La Ley N° 26300 (1994), Ley de los derechos de participación y control ciudadanos, define la participación ciudadana la capacidad de los ciudadanos para influir en las decisiones del gobierno, ejerciendo sus derechos constitucionales en asuntos públicos. Esto abarca diversas formas de participación, como la propuesta de reformas constitucionales y leyes, el uso de referéndums, así como la contribución a la formulación de ordenanzas a nivel regional y local.
- La Ley 27972 (2003), Ley orgánica de municipalidades, caracteriza y lo identifica como una prerrogativa fundamental que habilita a los individuos a tener impacto en los temas de interés público. Este involucramiento puede darse de forma directa o indirecta, y se manifiesta en múltiples formas, como la elección, remoción o revocación de autoridades, la propuesta de leyes y la consulta popular.
- La Ley N° 27658 (2002), Ley marco de modernización de la gestión del Estado, establece que en su avance hacia la modernización en todos los niveles y organismos gubernamentales, el Estado peruano busca optimizar la administración pública y edificar un sistema estatal democrático y descentralizado que sirva a la población. En este sentido, se enfatiza la necesidad de fomentar la transparencia y garantizar el acceso a la información pública como pilares fundamentales que incentiven la

participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, ya sea de forma directa o indirecta.

- La Ley 29158 (2007), Ley orgánica del poder ejecutivo (Ley LOPE), establece que los individuos tienen el derecho de supervisar y tomar parte en la administración del Poder Ejecutivo de acuerdo con las normas establecidas legalmente. Esto implica la capacidad y libertad de las personas para impactar las decisiones y actividades del gobierno, de manera justa y dentro de los límites que la Constitución les otorga.

En conclusión, la PC busca fortalecer la democracia, la transparencia y la rendición de cuentas del Estado. La elección de los representantes públicos por parte de los ciudadanos es solo una manifestación de la participación ciudadana. Es una actividad que les da la oportunidad de definir objetivos y prioridades, controlar las acciones de los políticos y funcionarios estatales y exigirles cuentas, expresar sus opiniones, necesidades y problemas, vigilar y evaluar los resultados de la aplicación de las políticas y otras medidas.

El bagaje teórico se puede sustentar también en teorías de la participación ciudadana, para comprender su naturaleza y su papel especialmente en la democracia como concepto asociado a lo tradicional.

A decir de Held (2001), existen la “Democracia Representativa o Elitista” y la “Democracia representativa”. El primero es definido como la teoría elitista como método para tomar decisiones políticas en función a la eficiencia de la administración y la economía. Los cargos de elección representan los intereses de los ciudadanos dentro del marco legal donde la PC se direcciona a la elección de representantes por medio de elecciones que al final legitima la representación. Por el contrario, la Democracia Participativa que motiva una democracia más participativa de los ciudadanos en la toma de decisiones, más allá de la elección de sus representantes se involucra en asuntos de gobierno. El proceso de PC mejora la eficiencia, la eficacia y la legitimidad de las políticas públicas a nivel local.

Algunos aspectos de conceptualización se han complementado a partir de una definición teórica según los alcances de Jurlina Alibegović y Slijepčević (2018), que resumen conceptos de algunos teóricos señalados en la tabla siguiente:

Tabla 4

Conceptos sobre participación ciudadana

Autores	Conceptos
Resolución 326 del Consejo de Europa	Los ciudadanos de países integrantes de la Unión Europea deben tener voz y voto en la selección de sus líderes políticos en todos los ámbitos. Además, deben poder ejercer su derecho a fiscalizarlos.
Forrester y Sunar	La participación ciudadana se manifiesta cuando las personas pueden escoger a sus representantes públicos en cualquier nivel o función.
Kelly y Swindell Lowndes et al.	La participación ciudadana implica que los ciudadanos establezcan objetivos y preferencias, supervisen las actividades de los gobernantes y los funcionarios públicos. Exijan cuentas por sus actos, manifiesten sus opiniones, demandas y dificultades, y verifiquen y valoren los efectos de las políticas aplicadas en todas las instancias.
Wamsley & Wolf	La participación pública en las políticas implica una transformación de “gobierno” a “gobernanza”. Esta transformación refleja el concepto de gestión democrática basada en la implicación directa de la ciudadanía.
Heinelt	Las municipalidades tienen órganos legislativos que representan a la ciudadanía y, por eso, son esenciales para una visión particular de la democracia representativa

Nota. Adaptado de *Definiciones sobre participación Ciudadana* por Jurlina Alibegović y Slijepčević (2018).

2.2. Principios de participación ciudadana

2.2.1 Principios Universales

La participación ciudadana como acción legítima y efectiva, requiere que se base en ciertos principios fundamentales. Para Naser (2021), estos principios definen las cualidades que deben poseer los procesos de participación reconocidos por los ciudadanos, es decir, la seguridad para cumplir las condiciones necesarias de los actos públicos y evitar la manipulación intencionada o errores no intencionados en los resultados obtenidos se expresan bases principistas.

El cumplimiento de estos principios se convierte en requisitos para otorgar garantía para respetar los resultados; es decir, los participantes aceptan las decisiones tomadas, proporcionando estabilidad para su futura implementación. Los principios sirven como guía para diseñar, monitorear y evaluar la ejecución

de la participación. Las guías de instrucción participativa sobre los fundamentos de las prácticas participativas, los principios y valores contienen elementos de orientación resumidos en los siguientes aspectos. En ese sentido, Naser (2021) identifica los siguientes principios universales:

a) Transparencia y acceso a la información

La transparencia de los actos públicos y el acceso a la información relacionada comprende la divulgación de información tanto en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos como de manera proactiva, por iniciativa de las propias entidades públicas.

b) La transparencia

Es un componente básico y fundamental que genera confianza en el proceso de participación que se desea implementar, asimilando un proceso proactivo en proporcionar información para el cumplimiento de los objetivos, alcances, metodologías y presupuestos como una condición para que las personas y grupos participen de manera sustancial para promover el acceso oportuno y comprensible a la información, para formarse adecuadamente formar una opinión informada y razonable sobre el tema en cuestión.

En suma, este principio se destaca por promover la transparencia y acceso a la información entendiendo que esta debe ser oportuna, los plazos deben tener criterio de temporalidad. Se exige que toda información debe ser entendible, en lenguaje prioriza su simplicidad antes que la narración técnica y finalmente toda información debe ser actual y completa.

c) Principio de libre elección

Todo acto participativo deberá ser voluntario en función a sus intereses. Un proceso participativo no tendrá legitimidad si los actores participantes han sido coaccionados o manipulados por intereses ajenos, mediante coacciones o incentivos que alteren su voluntad.

d) Principio de inclusión

Este principio permite enriquecer las perspectivas, mejorar las soluciones y prever aspectos conflictivos. La exclusión de algún actor de interés es un factor que deslegitima el proceso y genera el riesgo de que los acuerdos logrados sean desconocidos o impugnados por quienes se sienten marginados.

e) Principio de equidad

Aquí, todas las personas y grupos que participen tienen el derecho a un proceso de igualdad de condiciones, de garantía y de trato. El acceso es razonablemente equitativo a la totalidad de los recursos, información e influencia, teniendo especial cuidado de vulnerar derechos sobre las necesidades de personas en condiciones especiales. El proceso no tendría legitimidad si un grupo de ciudadanos mantiene privilegios sobre los otros grupos o individuos. Debiera mantener cuidado sobre la manipulación para favorecer a terceros en perjuicio del ciudadano, situación que es penada en la mayoría de los países.

f) Reconocimiento y respeto por la diversidad

Implica aceptar y apreciar la diversidad de opiniones, perspectivas e intereses sobre el tema que se trate. Las diferentes opiniones deben tener la oportunidad de expresarse y ser consideradas por igual. Además, el respeto por la diversidad debe manifestarse en el trato tolerante y sin prejuicios a personas y grupos.

g) Receptividad

Este principio asegura que todas las opiniones y propuestas sean igual y equitativamente escuchadas, tomadas en cuenta y promocionadas, sin tomar partido o preferencia por alguna propuesta o grupo sobre las propuestas de otro grupo. Para garantizar una recepción completa y extensa, es necesario realizar una promoción anticipada y amplia en todos los medios disponibles. Esto permite recibir contribuciones, informar

sobre las opciones de participación, los períodos disponibles y los pasos a seguir en el proceso. Este enfoque asegura que ningún participante quede excluido por falta de conocimiento, voluntad o por desconocer las etapas del proceso de toma de decisiones.

Es necesario explicar el nivel de incidencia que tendrá la participación, este acto es distinto a la expectativa de receptividad generada de las posiciones ante un determinado contexto, para entender si la participación tiene un nivel decisorio o consultivo.

2.2.2 Principios esenciales en el Perú

Por otro lado, se encuentra vigente la Ley N° 26300 (1994) donde igualmente se establecen los fundamentos esenciales para la intervención ciudadana en la administración pública en el Perú. Estos fundamentos se presentan a continuación a manera de síntesis:

a) **Libertad**

Las personas y colectivos deben incorporarse a un proceso de participación por decisión propia y por interés legítimo. No debe haber coacciones externas ni intereses espurios que alteren la voluntad de los intervinientes.

b) **No discriminación**

Todas las personas o colectivos con interés en intervenir deben tener la posibilidad de hacerlo. La discriminación de algún colectivo de interés puede desacreditar el proceso y poner en peligro la aceptación de los pactos logrados.

c) **Igualdad**

Este principio establece que todos los participantes deben tener la garantía e igualdad de condiciones en deferencia y trato. En sociedades particularmente divididas en derechos divergentes y no equitativas, es

necesario mitigar los resultados y brechas de los intervinientes a un acceso igualitario de recursos, información e influencia.

d) Reconocimiento y respeto por la diversidad

Aquí se establecen el reconocimiento y aprecio por todas las diversas opiniones, perspectivas e intereses frente al asunto de interés colectivo que se trate. Los diversos puntos de vista deben tener espacio para manifestarse y ser valoradas en igualdad de condiciones.

e) Apertura

Es necesario dar igual consideración, ponderación y divulgación a todas las opiniones y sugerencias, sin favorecer a un grupo específico. Se debe anunciar con anticipación los canales para recibir contribuciones, las distintas formas y los plazos de participación y los procedimientos para cada proceso.

Estos principios buscan garantizar que los procesos de participación ciudadana sean justos, inclusivos y representativos, y que los resultados sean respetados y aceptados por todos los involucrados.

2.3 Clasificación de niveles de participación ciudadana

Importantes entidades internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la *Open Government Partnership* (OGP), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y el Consejo Nacional de participación ciudadana de Chile han examinado los niveles de participación de la ciudadanía (Naser, 2021)

2.3.1 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El BID indica que, al analizar y planificar estrategias de involucramiento ciudadano, es importante considerar la magnitud del proceso, los distintos actores implicados, los niveles de participación, las herramientas y métodos utilizados, así como el tipo de participación propuesta (Di Virgilio, 2013).

2.3.2 *Open Government Partnership (OGP)*

Según los parámetros de participación y co-creación, refrenados por el Comité Directivo de OGP el 24 de noviembre del 2021, los mismo que son válidos a partir del 1 de enero de 2022, la OGP promueve la participación ciudadana en la gestión pública y la toma de decisiones. Los criterios de participación y colaboración de OGP se orientan hacia la equidad en la atención, evaluación y divulgación de todas las opiniones y sugerencias, evitando privilegiar a algún conjunto específico de participantes (OGP, 2022).

2.3.2 Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

La CEPAL promueve la participación ciudadana en la gestión pública y la toma de decisiones. En las últimas décadas, los países se han ido dotando de marcos legales para el ejercicio efectivo del derecho de las personas a participar en las decisiones que afectan su calidad de vida y entorno (Naser, 2021). Pero también propone las escalas de participación ciudadana se describen de la siguiente manera:

- **Informativo:** Este nivel implica la divulgación a la ciudadanía de las decisiones o acciones que se adoptarán en asuntos públicos, sin que exista la posibilidad de influir en ellas.
- **Consultivo:** En este nivel, se solicita la opinión de la ciudadanía sobre las decisiones o acciones que se adoptarán en asuntos públicos, aunque no existe un compromiso de incorporar dichas opiniones.
- **Decisorio:** Este nivel permite a la ciudadanía influir directamente en las decisiones o acciones que se adoptarán en asuntos públicos, ya sea a través de mecanismos de democracia directa o representativa.
- **Ejecutivo:** En este nivel, se delega a la ciudadanía la responsabilidad de ejecutar o implementar las decisiones o acciones que se han adoptado en asuntos públicos, bajo ciertas condiciones y supervisión.
- **Evaluativo:** Este nivel implica la participación de los ciudadanos en el seguimiento y la evaluación de las decisiones o acciones que se han

adoptado en asuntos públicos, así como en la rendición de cuentas de los responsables.

2.3.4 Consejo Nacional de Participación Ciudadana de Chile

En el Estado Chileno, la legislación sobre participación ciudadana de acuerdo a su Constitución y legislaciones se encuentra la Ley 20.500 (2011), que incentivan y motivan la participación activa de los ciudadanos especialmente en el ámbito local, comunal, regional y nacional.

La referida Ley, establece diferentes niveles de participación de las personas y organizaciones en la gestión pública local. Algunos de estos niveles son:

- **Votación:** Es el derecho de los ciudadanos para elegir a sus representantes y autoridades, así como a pronunciarse sobre materias de interés público mediante plebiscitos o consultas populares.
- **Consulta:** Es el mecanismo por el cual los órganos de la Administración del Estado solicitan la opinión de las personas u organizaciones sobre materias de su competencia, mediante procedimientos informados, pluralistas y representativos.
- **Cuenta pública:** Los órganos de la Administración del Estado tienen la obligación de informar a la ciudadanía sobre la propuesta de sus planes, programas, acciones y los gastos de gobierno, así como de recibir y responder las observaciones y sugerencias que se formulen.
- **Consejos de la sociedad civil:** Son órganos consultivos, conformados por integrantes de organizaciones de interés público relacionadas con la materia y competencia del órgano respectivo, que tienen por función asesorar y colaborar con dicho órgano en el diseño, ejecución y evaluación de sus políticas, planes y programas.
- **Fondo de fortalecimiento de las organizaciones de interés público:** Es un instrumento financiero destinado a apoyar proyectos o programas que involucren a los organismos que buscan el interés público, con el fin de

promover su desarrollo, capacitación, vinculación y participación en la gestión pública.

Finalmente, los diversos niveles se reflejan como resumen en la siguiente figura:

Figura 5

Niveles propuestos por las instituciones

NIVEL	BID	CEPAL	OGP	CNPC (Chile)
	Información	Informativo	Informar	Información/ Consulta
	Opinión/ Consulta	Consultivo	Consultar	Consultiva/ propositiva
	Colaboración/ Involucramiento	Decisorio	Colaborar	Decisorio/ Impugnativo
	Decisión/ Empoderamiento	Cogestión	Empoderar	Co-participativo Incidente/ Empoderamiento

Nota. Tomado de *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación* por Naser (2021).

2.4 Los mecanismos de participación y control ciudadana en Perú

Los mecanismos de participación ciudadana en el Perú se presentan de diversas formas: ejercer el derecho a intervenir en los asuntos públicos, ya sea directa o indirectamente, mediante representantes o asociaciones son mecanismos establecidos en el marco normativo para garantizar el ejercicio a su derecho.

2.4.1 Mecanismos de participación

La Ley N° 26300 (1994, artículo 2), Ley de participación ciudadana establece varios mecanismos de participación ciudadana en Perú que se resumen en los siguientes aspectos.

- **Iniciativa de reforma constitucional:** Los ciudadanos pueden presentar propuestas para modificar la Constitución.
- **Iniciativa para propuesta de las leyes:** Los ciudadanos pueden presentar proyectos de ley al Congreso como propuesta.

- **Referéndum:** Los ciudadanos pueden aprobar o rechazar una norma legal o una reforma constitucional mediante una consulta popular.
- **Iniciativa en la propuesta de ordenanzas municipales y regionales:** Los ciudadanos pueden proponer ordenanzas a nivel municipal y regional.
- **Otros mecanismos de participación:** La ley también reconoce diversos mecanismos de participación y control definidos en la legislación vigente.

2.4.2 Mecanismos de control

La Ley N° 26300 (1994, artículo 3), establece los derechos de control de los ciudadanos sobre las autoridades públicas. Estos derechos son:

- **Revocatoria de autoridades:** Permite a los ciudadanos retirar el mandato a las autoridades electas por voto popular, mediante un referéndum convocado por iniciativa ciudadana.
- **Remoción de autoridades:** Faculta a la ciudadanía solicitar la destitución de las autoridades elegidas por el Poder Ejecutivo o el Congreso, por causales previstas en la ley, mediante un referéndum convocado por iniciativa ciudadana.
- **Demanda de rendición de cuentas:** Otorga a los ciudadanos el derecho de exigir a las autoridades públicas que informen sobre el uso de los recursos del estado y el cumplimiento de sus funciones, mediante un pliego interpelatorio presentado por iniciativa ciudadana.
- **Rendición de cuentas:** Permite a los ciudadanos fiscalizar la gestión de las autoridades y los funcionarios públicos, mediante informes y audiencias públicas.
- **Presupuesto participativo:** Permite a los ciudadanos incidir en la asignación de recursos del estado para el desarrollo de sus localidades, mediante procesos de concertación y priorización.

- **Consejos de coordinación:** Permite a los ciudadanos integrar espacios de diálogo, debate y colaboración entre la sociedad civil y las autoridades regionales o municipales, mediante la elección de representantes.
- **Consulta previa:** Permite a los ciudadanos pertenecientes a los pueblos indígenas u originarios participar en la toma de decisiones sobre medidas legislativas o administrativas que afecten sus derechos colectivos, mediante procesos de información, diálogo y acuerdo.
- **Otros mecanismos de control:** Incluye otros medios de fiscalización y supervisión de la gestión pública, establecidos por la ley para el ámbito de los gobiernos municipales y regionales.

2.5 Factores limitantes de participación ciudadana

Zafra (2009) y Galindo y Ujaldón (2016) identificaron los factores que restringen la participación ciudadana, los cuales incluyen:

1. Barreras de género.
2. Influencia de partidos políticos.
3. Exclusión social y la relación con la pobreza.
4. La pobreza como parte de la exclusión.
5. Falta de confianza en las instituciones.

El escrutinio político y la rendición de cuentas, cuando se basan en información cuestionable, alimentan la apatía de la ciudadanía y generan la percepción de que sus derechos no son respetados (Pérez-Verduzco y Muro, 2018).

2.6 Dimensiones de la participación ciudadana

Se formularon inicialmente cuatro dimensiones de la variable Participación ciudadana como una de las preocupaciones en las últimas décadas a decir de Hevia et al. (2011); la vida pública, ha sido conceptualizado como un instrumento en la cual la ciudadanía ejerce su derecho a participar en asuntos de gobierno. Esta necesidad, requiere también su medición y evaluación desde el contexto de la Ley N° 26300 (1994), que nos sugiere otra quinta dimensión según sus normas.

Se refiere a la intervención del vecino en asuntos de gobierno desde su condición de funcionarios en forma directa, es decir ostentar un cargo directivo en alguna asociación, organización o club de características, deportivas, religiosas, etc. Finalmente, la variable participación ciudadana quedó compuesta por quinta dimensiones:

Asociativa / opinativa

La asociatividad implica la unión de individuos o entidades, ya sean personas físicas o jurídicas, con o sin fines de lucro, basada en intereses compartidos, con el propósito de lograr objetivos y metas que beneficien a la comunidad en su conjunto. Estas agrupaciones incluyen organizaciones de índole religiosa, deportiva, recreativa, artística, musical, política, sindical, ambiental, ecológica, profesional, de carácter benéfico y voluntario (Hevia et al., 2011).

Por el lado de la opinión, se definieron las características de la población para otorgar sus opiniones dentro de un espacio público, ejerciendo su pleno derecho a la solicitud o petición, por diversos medios de comunicación disponibles sean: cartas, memoriales, oficios, etc. dirigidos a la autoridad, solicitando soluciones a diversas problemáticas según Hevia et al. (2011).

Sin embargo, merece destacar los estudios de Ford Deza (2019) quien señaló que los ciudadanos tienen en la actualidad la oportunidad de expresar sus opiniones, propuestas, críticas y puntos de vista a través de las redes sociales y el uso de Internet. Los ciudadanos digitales pueden participar, controlar, fiscalizar, informarse, movilizarse y expresarse, y son una parte importante de la democracia.

Electoral

Conceptuada según Hevia et al. (2011) como el ejercicio del derecho ciudadano a participar en elecciones democráticas a partir de los 18 años refrendado por Ley. Este derecho incluye el deber cívico de votar, el derecho a ser elegido y la posibilidad de ser un miembro participativo y activo en la realización de procesos electorales. Situación que se respalda también por la Ley N° 26859 (1997, artículo

6), el cual advierte la importancia de la inclusión de elecciones y procesos de organizaciones vecinales; donde cada ciudadano pueda participar de forma activa para decidir la elección de dirigentes, autoridades a quienes confiere mandatos para ejercer el poder por representación, afirmando así un pleno ejercicio del derecho a la participación ciudadana, entendiendo que dichos actos debieran ser transparentes y democráticas a partir de los 18 años.

El deber cívico inherente a cada ciudadano, a elegir y ser elegido, a ser miembro activo en la realización de procesos electorales es reconocido y respetado por la Ley. En consecuencia, es prerrogativa del ciudadano asumir su responsabilidad como ciudadano para ser partícipe de estas actividades en pleno derecho de sus facultades electorales.

Partidaria

Está vinculada a la involucración de los ciudadanos en la administración pública a través de figuras que forman parte o están activas dentro de los partidos políticos, como un método para resolver problemas colectivos o comunitarios planteados por la ciudadanía (Hevia & Vergara-Lope, 2011). Los ciudadanos se incorporan y buscan orientación de las agrupaciones políticas. Los partidos políticos dependen de la participación y el voto ciudadano, utilizando sus vínculos en cada proceso. No obstante, en el contexto peruano, los partidos aún no han asumido completamente su responsabilidad para fomentar y promover una cultura democrática, participativa y pluralista (Castro López et al., 2012).

Cívica

El civismo se refiere al comportamiento ciudadano para respetar y adherirse a las diversas reglas de convivencia. Estas normas, ayudan al poblador a mejorar las relaciones interpersonales especialmente basada en el respecto a las costumbres, modus vivendi, idiosincrasia. A partir de esas actividades existe la asimilación de conductas pro activas de solidaridad y ayuda mutua para la cohesión social. Además, al practicar estas conductas, los ciudadanos pueden prevenir, contener y protegerse de la violencia familiar. La confianza social implica respeto a las

normas, que incide muchas veces de manera negativa en el comportamiento de algunos de sus miembros para aprovechar estos espacios negativamente con conductas delictivas.

Participación

Reconoce el derecho a la participación ciudadana conforme a las regulaciones vigentes, con un enfoque en la gestión pública a nivel regional y local. Este derecho permite que los ciudadanos participen directamente en las entidades de base, convirtiéndose así en colaboradores activos de la gestión. Tanto funcionarios públicos como residentes tienen el derecho de involucrarse como miembros o líderes en distintos comités de coordinación a nivel local, abarcando áreas como administración, seguridad, medio ambiente, salud, educación, entre otros. Al mismo tiempo, la institución busca implementar políticas públicas esperando la colaboración de la ciudadanía para beneficiar a diversos sectores de la población.

En esta dimensión se reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión pública regional y local, que les permite ser actores directos en los procesos de toma de decisiones en asuntos públicos. Además, la declaración establece que la institución gestiona políticas públicas en beneficio de los diferentes sectores de la población (Ley N° 26300, 1994).

CAPÍTULO III

GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN PARA SU EFECTIVIDAD

3.1 Razones de la investigación

Un gobierno digital puede mejorar la participación ciudadana y superar limitaciones tecnológicas en la administración local mediante el aprovechamiento de datos acumulados, la mejora de la atención a las necesidades ciudadanas y la creación de un ecosistema digital inclusivo y colaborativo. La implementación de este tipo de gobierno requiere voluntad política, respaldo jurídico y cambios en los métodos de trabajo, ofreciendo beneficios como un mayor acceso a la información y servicios gubernamentales, así como mayor eficiencia, transparencia y participación en la toma de decisiones. Además, puede abrir la puerta a investigaciones futuras para anticipar procesos más sofisticados y evitar deficiencias evidenciadas durante crisis sanitarias y económicas, revelando la necesidad de una infraestructura de datos sólida para políticas públicas locales.

La investigación se justifica en la motivación derivada de la evolución teórica de las variables, su relación con el conocimiento científico y la importancia de aplicar estas teorías en el contexto de la participación ciudadana en la gestión municipal con TIC, evaluando las normativas de acceso a la información y transparencia para desarrollar un marco teórico pertinente.

Asimismo, se propone resolver un problema concreto en el distrito de Yanacancha, Pasco, Perú: donde los ciudadanos ven vulnerados los derechos al acceso libre y rápido a la información, a la transparencia y la participación en asuntos de gestión local. La falta de canales de comunicación o uso de herramientas digitales es la confirmación de la limitación. Los resultados alcanzados tienen naturaleza generalizable, pueden ayudar a formular nuevos objetivos en el plazo más inmediato para implementar un gobierno digital con participación ciudadana en la gestión de cualquier municipalidad del Perú.

Existe también la necesidad de justificar legalmente el trabajo, a partir de la utilización de conceptos desde un amplio marco jurídico que permiten legalidad para las dos variables: gobierno digital y participación ciudadana. Las principales normas tomadas en cuenta dentro de la investigación fueron:

- La Constitución Política del Perú.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658.
- Ley de Bases de la Descentralización - Ley N° 27783.
- Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972.
- Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos - Ley N° 26300.
- Ley Marco del Presupuesto Participativo - Ley N° 28056.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.
- Reglamento de la Ley Marco del Presupuesto Participativo - Decreto Supremo N° 1422009-EF.
- Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales - DS 002-2009-MINAM.
- Decreto Legislativo No 1412 - Ley de Gobierno Digital.
- D.U. N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Inclusión digital y accesibilidad, Ley 29004.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

3.2 Objetivo de la investigación

La investigación establecía examinar como el gobierno digital influye en la participación ciudadana en una municipalidad peruana, específicamente en el distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2020. Esto apuntó a comprender el impacto de factores de procesos del gobierno digital en la actitud de los directivos públicos de la muestra en el uso de TIC por canales digitales ofrecidos por la municipalidad, esta percepción dio lugar a medir el desempeño de la variable PC de manera global.

Para su desarrollo se propone como objetivos específicos analizar, explorar, examinar y determinar la influencia de la comunicación externa e interna, relación institución y promoción del gobierno digital en la participación ciudadana desde la perspectiva de los funcionarios públicos. Esto con la finalidad de comprender el impacto de factores de procesos en la asimilación de los

trabajadores, funcionarios y autoridades en el uso de TIC por canales digitales externos e internos, donde se pueda fomentar la colaboración, interacción de experiencias y dar a conocer los avances y usos a través de una promoción de los servicios que la municipalidad ofrece.

3.3 Método, diseño y tipo de investigación

Partiendo de un enfoque cuantitativo, la investigación toma el método hipotético-deductivo dirigido a analizar la realidad problemática desde lo general hasta lo particular (Hernández-Sampieri et al., 2014). Siguiendo las pautas de Sánchez Flores (2019) y Monge (2011), el estudio se orientó por un alcance o nivel explicativo, que explica la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente. Asimismo, la investigación tomó los argumentos de un diseño no experimental de corte transeccional, porque no se manipuló ninguna variable y se sistematizó las observaciones realizadas en un solo instante o una fotografía del momento de manera natural (Carrasco Díaz, 2006).

Población, muestra y muestreo

La investigación se realizó a partir de una población seleccionada intencionalmente compuesta por 120 funcionarios con cargos directivos de las diferentes instituciones públicas ubicadas en el distrito de Yanacancha-Pasco-Pasco. Estas personas, al momento de la encuesta ocupaban cargos de jefatura ya sea de confianza o de carrera, y eran residentes o vecinos del distrito; teniendo en cuenta las características básicas de los directivos, como su experiencia en gestión pública y su conocimiento de la realidad y problemática local.

Tabla 5

Número de funcionarios por instituciones públicas para la muestra

Instituciones Públicas	Población estimada	% asignado para cada entidad	muestra ajustada
Total de la población	120	100%	53
Gobierno Regional de Pasco	18	15.00	8
Dirección Regional de Educación	12	10.00	5
Dirección Regional de Salud	8	6.67	4
Dirección Regional de Trabajo	4	3.33	2
Dirección Regional de Viv. y Const.	2	1.67	1
Dirección Regional de Agricultura	10	8.33	4
D.R. de Energía y Minas	4	3.33	2
D.R. de Comercio Turismo	4	3.33	2
D.R. de Producción	4	3.33	2
D.R. de Transportes	4	3.33	2
Dirección Regional de Archivo	1	0.83	0
Dirección Regional de Aldea Infantil	1	0.83	0
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	20	16.67	9
Prefectura Pasco	2	1.67	1
Banco de la Nación	2	1.67	1
Ministerio de Justicia	2	1.67	1
Conecta MEF	2	1.67	1
SUNAFIL	2	1.67	1
Municipalidad de Yanacancha	12	10.00	5
MINDIS	2	1.67	1
CP Cajamarquilla	1	0.83	0
CP La Quinoa	1	0.83	0
CP Anasquizque	1	0.83	0
CP Tingo Palca	1	0.83	0

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 59), por Salazar Espinoza (2021).

La muestra se seleccionó aplicando el muestreo por cuotas, de manera no aleatoria, o sea de manera intencional, la selección se realizó por una muestra finita porque se conocía la población, siendo 53 el número de individuos a encuestar definido en tabla 5.

Para el muestreo se consideró un proceso de inclusión y exclusión de la muestra, a partir de los siguientes aspectos:

Inclusión

- Se consideró únicamente a los directivos de las instituciones que eran jefes de área, sección, unidad, gerentes y subgerentes, con cargos vigentes a julio de 2020 y que, al momento de tomar la encuesta, el tiempo de residencia en el distrito tuvieran una antigüedad mayor a un año como mínimo.
- Se consideró a los participantes de la población como vecinos del distrito que debieran conocer actividades para coordinar, concertar, vigilar y participar en reuniones, audiencias y cabildos ante la municipalidad y conocer también los mecanismos de participación ciudadana. Estas actividades, debieran establecer una relación social de interacción, comunicación y diferenciación entre el sistema público y el problema social.
- Los resultados de las cuotas y el listado de directivos de la institución se obtuvieron a través de la consulta previa de la estructura orgánica mediante el internet y particularmente las visitas a entidades que estaban operando en la jurisdicción del distrito anterior a la encuesta.
- Los aspectos demográficos como el género, edad, profesión y el grado de estudio fueron indistintos en la selección de la muestra final.

Exclusión

- Los directivos del Ministerio Público y la Corte Superior de Pasco no fueron considerados en la muestra, porque se determinó que el 95% de ellos son residentes en otros distritos, y su permanencia es relativamente temporal, por tanto, no tendrían posibilidad de evaluar su participación en asuntos de toma de decisiones de la municipalidad.

Luego, se encuestó a cada uno de los seleccionados en sus respectivas sedes institucionales y/o se les contactó por teléfono móvil, correo electrónico y en otros casos le logró establecer comunicación vía redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 6

Adaptación y elaboración de cuestionarios por variables

Definición	Gobierno Digital	Participación ciudadana
Lugar de Origen de la Teoría y autores	Lima – Perú D.Leg.1412 G. Digital México (México) Armas Urquiza y Armas Suárez (2011)	Cuba – La Habana Hevia y Vergara (2011) Lima - Perú Ley 26300 (1994)
Número de dimensiones de origen	4	4
Número de dimensiones Finales	4	5
Ítems adaptados y contextualizados	25	28

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 60), por Salazar Espinoza (2021).

Operacionalización de variables

Fue necesario operativizar las variables para conocer los procedimientos en la identificación de las dimensiones con sus respectivos indicadores y relacionar los ítems con cada uno de sus reactivos en las siguientes tablas.

Tabla 7

Operacionalización de Gobierno Digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas
Comunicación Externa	1. Posibilidad de la Institución para proveer medios digitales externos (TIC) a partir de factores organizacionales y técnicos en la oferta de servicios.	8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Comunicación Interna	2. Posibilidad de la Institución para proveer canales digitales internos (TIC) a partir de factores organizacionales y técnicos en la oferta de servicios.	6	9, 10, 11, 12, 13, 14,
Relación	3. Posibilidad de la Red Institucional para asociarse con otros Organismos a partir de factores organizacionales y técnicos y políticos en la oferta de servicios.	7	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21
Promoción	4. Competencia para difundir la oferta de servicios con TIC a partir de factores organizacionales y técnicos.	4	22, 23, 24, 25

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 52), por Salazar Espinoza (2021).

Tabla 8

Escala, niveles y baremo de la variable - Gobierno Digital

Símbolo	Escala Likert	Valores	Niveles	Intervalo
E	Excelente	5		28
MB	Muy Bueno	4	Bajo	31.0 - 59.0
B	Bueno	3	Medio	60.0 - 87.0
R	Regular	2	Alto	88.0 - 115.0
D	Deficiente	1		

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 53), por Salazar Espinoza (2021).

Tabla 9

Operacionalización de Participación ciudadana

Dimensiones	Indicadores medidos en porcentaje (%)	Ítem	Preguntas
1. Asociativa/ opinativa	1. Habilidad personal para contribuir a partir del factor cultura participativa con un fin social, colectivo o comunitario.	3	1, 2, 3
	2. La habilidad personal para contribuir a partir del factor social, político, cultural, participativo, en la solución de un problema específico, emitiendo opinión, queja o denuncia.	5	4, 5, 6, 7, 8,
2. Electoral	3. La posibilidad personal de contribuir a partir del factor cultural participativo, partidos políticos y factor social en elecciones.	4	9, 10, 11, 12
3. Partidaria	4. La posibilidad personal de participar en manifestaciones relacionado a partidos políticos		13, 14, 15
	5. Posibilidad personal de participar a partir del factor político, para queja u opinión, sobre algún problema por medio del partido u organización política.	3	16
4. Cívica	6. Posibilidad personal para participar en ayuda y apoyo solidario con la problemática de prestación de servicios.	5	17, 18, 19, 10, 21
5. Part. Directa	7. Posibilidad de ser parte de órganos de coordinación local o comités de gestión ciudadana, a partir de los factores de la desconfianza institucional, políticos y sociales.	7	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 56), por Salazar Espinoza (2021).

Tabla 10

Escala, calificación niveles y baremo de la variable: Participación ciudadana

Simb.	Escala	Calificación	Niveles	Intervalo
S	Siempre	5		29
CS	Casi siempre	4	Bajo	32.0 - 61.0
AV	Algunas veces	3	Medio	62.0 - 90.0
RV	Raras veces	2	Alto	91.0 - 120.0
N	Nunca	1		

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 56), por Salazar Espinoza (2021).

Procedimientos Prueba Piloto

Tabla 11

Prueba de Alfa de Cronbach de la prueba piloto

Variables	Alfa de Cronbach	Porcentaje (%)	No. de elementos
Independiente - Gobierno Digital	,940	93.99	25
Dependiente - Participación Ciudadana	,850	85.00	28
General	,931	93.10	53

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 61), por Salazar Espinoza (2021).

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los dos cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación por expertos en la materia, seleccionados a partir de profesionales en las especialidades de Gestión Pública y Metodología de Investigación, quienes auscultaron cada ítem calificándola como “válida y aplicable”, con calificativo muy alto en el contenido, el criterio y el constructo sobre una matriz presentada para su evaluación argumentando además que miden la realidad que se pretende medir a decir de Hernández-Sampieri et al. (2014).

La investigación sometió a los instrumentos al software de SPSS-26, utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach como estadístico de fiabilidad, en función al nivel de respuestas por cada reactivo formuladas en el cuestionario, permitiendo

determinar una consistencia interna alta por cada ítem por tanto expresa una excelente confiabilidad porque sus resultados están cercano a la unidad. El objetivo de este procedimiento fue para que su réplica en otros estudios similares ratifique la confiabilidad para medir lo que tiene que medir (Hernández-Sampieri et al., 2014). La tabla siguiente explica los detalles.

Tabla 12

Prueba de Alfa de Cronbach para muestra total tomados a 53 directivos

Variabes	Alfa de Cronbach	Porcentaje	Número de elementos	Grado de confiabilidad
Independiente				
Gobierno Digital	,954	95,40	25	Excelente
Dependiente				
Participación Ciudadana	,888	88,80	28	Excelente
Total Variables	,956	95,60	53	Excelente

Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 22), por Salazar Espinoza (2021).

Procedimiento y análisis de datos

Para recolectar los datos la investigación determinó realizar la aplicación de una observación basada en cuestionarios, evaluando contantemente que el técnico encuestador tenga un adecuado control respecto a la realidad de la problemática en estudio.

Para orientar al encuestador, se elaboró una guía de encuesta, donde se indicó las orientaciones específicas para la captación de la información, instrucciones para el inicio, durante y después del trabajo de campo. Esta acción fue acompañada por un supervisor de manera opinada e inopinada ínsito en el campo de acción evaluando constantemente la asignación de recursos. Este contexto, mitigó favorablemente los efectos adversos de organización y planeamiento dele trabajo que se presentaron.

Obtenida los resultados de los cuestionarios aplicados, se procedió acopiar y sistematizar la información con la elaboración de una base de datos, iniciando con el proceso de tabulación utilizando el Excel de Microsoft Office como

programa. Para analizar los datos, se utilizaron las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales con el soporte del software estadístico SPSS - versión 26, que permitió contrastar las hipótesis formuladas simultáneamente se describió los resultados finales.

Siguiendo la orientación de Bernal (2010), se generaron tablas y gráficos para facilitar la descripción de recomendaciones y conclusiones, que buscaron contribuir la calidad y solidez del análisis. Asimismo, se elaboraron tablas cruzadas para indagar la capacidad predictiva de las dimensiones de la variable explicativa y conocer la relación con la variable participación ciudadana.

- El área de aplicación de las características de percepción sobre gobierno digital y participación ciudadana fueron los funcionarios de las instituciones públicas del distrito de Yanacancha, provincia y región Pasco - Perú adaptado de Blanco-Peck (2006).
- El área de aplicación fueron los funcionarios de las instituciones públicas en calidad de directivos, jefes o gerentes, incluidos cargos de confianza adaptado de Blanco-Peck (2006).

Para someter a prueba la hipótesis general y específicas, se utilizó el estadístico de Regresión Logística Ordinal (RLO) del SPSS-26, conocida como modelo logit o modelo de enlace acumulativo, donde se ordena la categoría de la variable dependiente, que en nuestro caso se definió como bajo, medio y alto; luego de haber sumado los resultados de la escala siempre, casi siempre, algunas veces, raras veces y nunca cumpliéndose el supuesto de orden significativo. Igualmente, se encontró que el conjunto de datos es independiente entre sí y se descarta la existencia de multicolinealidad entre las variables (Menard, 1995).

Esta técnica, permitió conocer inicialmente la asociación entre la variable independiente y sus dimensiones con la variable dependiente, seguido de la causalidad básica en investigaciones de nivel explicativo por medio de coeficientes y porcentajes. A diferencia de la regresión lineal, la regresión logística no requiere una relación lineal entre las variables explicativas y la

variable de respuesta y los residuos del modelo no necesitan distribuirse normalmente.

Por otro lado, el estudio también se orientó por los criterios de Bradford Hill citado en Gómez-Restrepo y Delgado Ramírez (2006), que señalaron sobre el fenómeno causa-efecto, “cuanto mayor es la fuerza de la causa, mayor será el efecto”; los estudios explicativos observacionales proponen determinadas características para establecer una estimación relacional más asertiva de causalidad de la Hipótesis General y las específicas basado en determinar la fuerza de la asociación y consistencia, la secuencia temporal de los eventos, la evidencia experimental y reversibilidad. Estas, analizadas bajo el estadístico de RLO muestran elevados porcentajes de significancia que sugieren la existencia de una relación causal o efecto entre variables.

Asimismo, se definieron otros criterios que establecieron De la Garza et al. (2013), sobre análisis de los diferentes casos para caracterizar una muestra, que indicaron que el uso de la técnica de RLO sirve para analizar datos y determinar la relación entre variables. En esa medida, cubre los criterios para establecer la causalidad, como la fuerza de la asociación y el uso de medidas Pseudo R-2 para evaluar la bondad de ajuste del modelo. En general, el documento proporciona información sobre el análisis estadístico y sus aplicaciones en la investigación indicando los parámetros siguientes:

- Nivel de significancia** : $\alpha = 0.05$ o (5%);
- Estimador Estadístico** : Regresión Logística Ordinal (RLO); Chi2 y bondad de ajuste del modelo
- Regla de decisión** : Si: $p < 0.05$ “e” Se rechaza la H_0 y se acepta la H Alterna.
- Regla de decisión para los Coeficientes de ajuste** : Pseudo R-2
En Cox y Snell se obtiene un buen ajuste. Si $0 < R^2 < 1$
Mc Fadden se obtiene un buen ajuste si está en un rango de $0.2 < R^2 < 0.4$;

Nagelkerke que explica el porcentaje de la aceptación de la prueba > 0.150 con valores entre 0 y 1.

3.4. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación se resaltó el compromiso ético con el bienestar y los derechos de la comunidad, demostrando una preocupación genuina por abordar desafíos concretos que afectan a los ciudadanos en su vida cotidiana debido al énfasis de la identificación y resolución de problemas específicos en el distrito de Yanacancha, Pasco, Perú, donde los derechos de acceso a la información, transparencia y participación ciudadana están siendo vulnerados.

Además, se hace hincapié en la necesidad de justificar legalmente el trabajo, lo que implica operar dentro de un marco jurídico sólido y respetuoso de las normativas vigentes. Esta consideración ética es esencial para asegurar la legitimidad y la integridad del estudio, así como para salvaguardar los derechos y la privacidad de los participantes involucrados. Al abordar estas inquietudes éticas, refleja un compromiso con la transparencia, la equidad y el apego a los principios legales, factores cruciales para la validez y la integridad de la investigación, así como para la protección de los sujetos implicados.

3.5. Resultados de la investigación

3.5.1 Resultados descriptivos

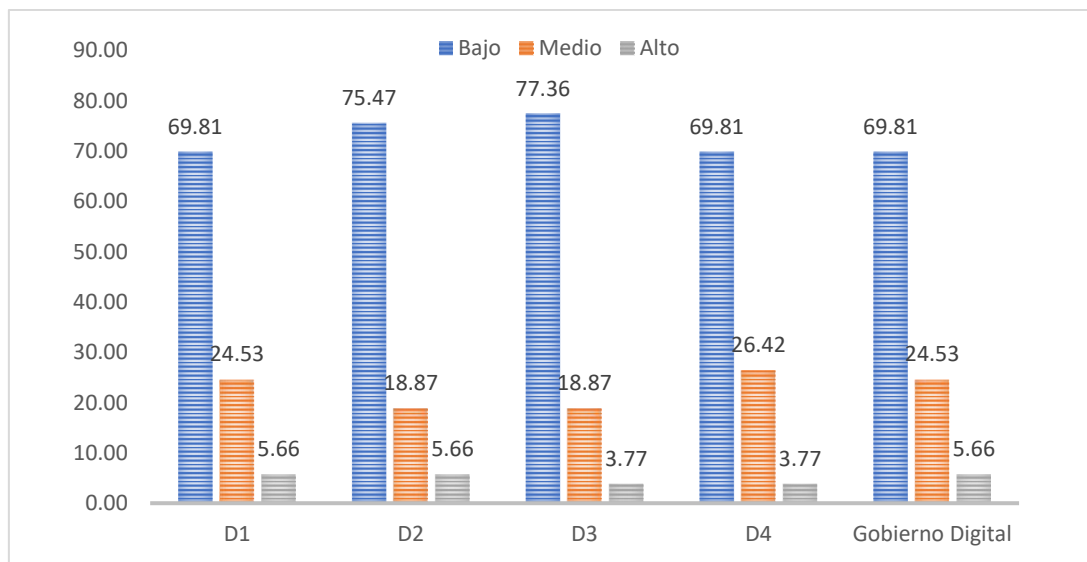
La figura 6 muestra la distribución y descripción de la variable "Gobierno Digital" y sus dimensiones (D1 externa, D2, interna, D3 relacional y D4 Promocional) y los patrones de distribución son similares para la mayoría de las respuestas calificándola como baja, seguidas de las categorías media y alta.

Por tanto, se puede indicar que las percepciones de los funcionarios públicos sobre el acceso a alguna herramienta, instrumentos o plataforma de gobierno digital es escasa o inexistente; condición que limita o dificulta la participación en

general de los ciudadanos en asuntos públicos o toma de decisiones en la gestión municipal.

Figura 6

Frecuencia porcentual de Gobierno Digital y sus dimensiones



Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 64), por Salazar Espinoza (2021).

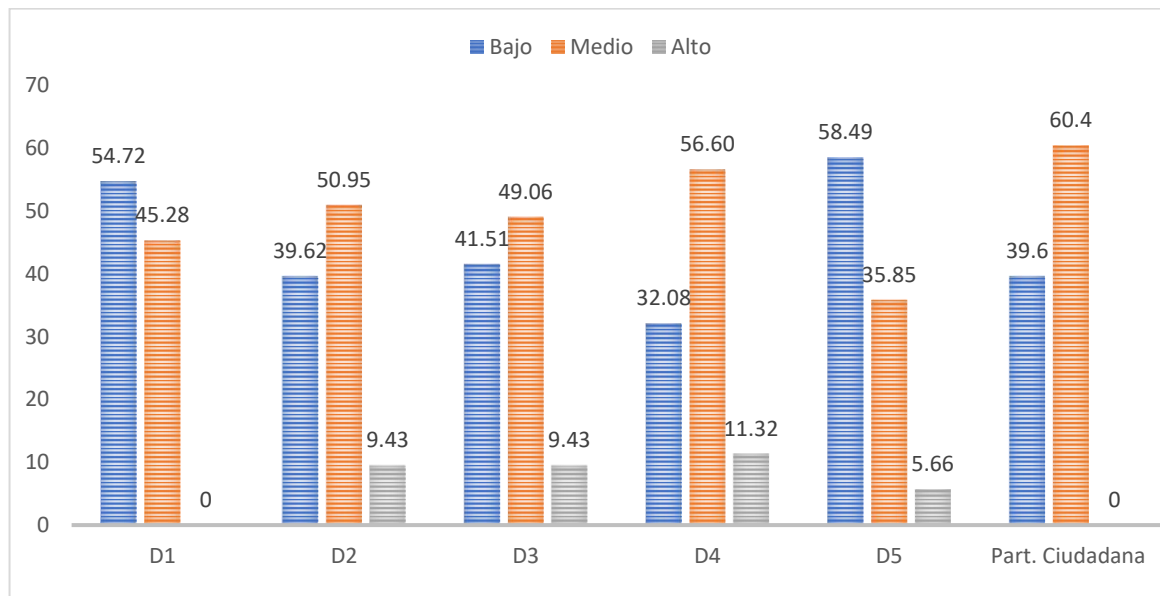
La figura 7 muestra la distribución y descripción de la variable "Participación Ciudadana" y sus dimensiones (D1 Asociativa/opinativa, D2 electoral, D3 Partidaria, D4 Cívica y D5 participación directa), y los patrones de distribución son diversos, destacando la percepción de la variable PC con la mayoría de las respuestas en la categoría media, seguidas de las categorías baja y alta.

Sin embargo, se puede destacar que las respuestas para las dimensiones electoral, partidaria y cívica la tendencia media mostrada, no indica que, los participantes independientemente de la implementación de mecanismos de participación incluida las plataformas virtuales participen activamente en dichos campos; las respuestas se asocian al deber cívico-moral inherente a cada directivo sea en elecciones generales, regionales o locales y acciones de solidaridad con la comunidad. Pero, el comportamiento para las dimensiones asociativa y opinativa muestran resultados bajos en su mayoría, igual al de participación directa; por lo

que asumimos que el poco espacio de tiempo que tienen los directivos impide participación activa en asociarse, opinar sobre temas de gobierno y participar siendo miembros o integrantes de algún cargo vecinal.

Figura 7

Frecuencia porcentual de Participación ciudadana y sus dimensiones



Nota. Adaptado de *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha* (p. 67), por Salazar Espinoza (2021).

3.5.2 Resultados inferenciales

Tabla 13

Formulación de Ho – Ha general y específicas de GD en la PC

Símb.	Ho: No existe influencia de.../ Ha: Existe influencia de...
H1 G	Gobierno Digital en la Participación Ciudadana
HE1	Dimensión Externa en la Participación Ciudadana
HE2	Dimensión Interna en la Participación Ciudadana
HE3	Dimensión Relacional en la Participación Ciudadana
HE4	Dimensión Promocional en la Participación Ciudadana

Tabla 14

Ajuste de los modelos y relación entre las variables y sus dimensiones

Simb.	Influencia de: GD y sus dimensiones en la PC	Logaritmo de la verosimilitud -2			gl	Sig.
		Solo Int.	Chi-2	Final		
H1 G	GD en la PC	69,261	42,886	26,375	5	0.000
HE1	Dimen. Externa en la PC	51,584	28,029	23,555	5	0.000
HE2	Dimen. Interna en la PC	55,249	16,279	38,970	5	0.000
HE3	Dimen. Relacional en la PC	55,953	17,575	38,378	5	0.000
HE4	Dimen. Promocional en la PC	42,274	8,549	33,725	5	0.003

La tabla 14 precedente proporciona información sobre el ajuste de los modelos para las hipótesis de Gobierno Digital y sus dimensiones frente a la participación ciudadana como variables dependientes. Donde la Chi cuadrado se obtiene con los indicadores del logaritmo de la verosimilitud -2 de "Sólo intersección" menos el logaritmo de verosimilitud - 2 final, con 5 grados de libertad para todos los ítems.

En todos los casos, los datos muestran que el modelo final tiene un mejor ajuste que el modelo sólo con intersección, según el logaritmo de la verosimilitud -2 y el chi-cuadrado. Estos resultados sugieren que el modelo "Final" es más adecuado para explicar la relación entre el Gobierno Digital y sus dimensiones con la Participación Ciudadana, ya que tiene un logaritmo de verosimilitud más bajo y un valor de Chi-cuadrado significativamente diferente de cero.

Asimismo, el "p" valor cuya significancia es menor a 0.05 para los 5 casos se muestra muy significativo. Por tanto, para todos los casos se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H₁). Es decir, los resultados muestran la fuerza predictora de todas las variables explicativas en la participación ciudadana para predecir y obtener las categorías bajas, medias y altas del modelo.

Por otro lado, se encuentra la tabla de resultados de Seudo R Cuadrado con cada uno de sus indicadores, que nos permiten confirmar que la variable GD y sus dimensiones influyen significativamente en la PC, por cuanto, un el valor porcentual especialmente del indicador "Nagelkerke" en la HG y la HE1 se encuentran por encima del 50% que explica el cambio de las categorías de la

variable dependiente, que en estudios sociales su incidencia es bastante alta. Es necesario detallar también, que los valores de los estadísticos de “Cox y Snell” y “Nagelkerke” son bastante cercanos situación que confirma la factibilidad del modelo.

Tabla 15

Resultados de Seudo R Cuadrado con cada uno de sus indicadores

Hipótesis Alternativa	Influencia de ...	Cox y Snell		Nagelkerke		McFadden	
H1 G	GD en la PC	0.392	39.20%	0.516	51.60%	0.349	34.90%
HE1	D. Externa en la PC	0.411	41.10%	0.540	54.00%	0.371	37.10%
HE2	D. Interna en la PC	0.274	27.40%	0.36	36.00%	0.224	22.40%
HE3	D. Relacional en la PC	0.282	28.20%	0.371	37.10%	0.232	23.20%
HE4	D. Promocional en la PC	0.337	33.70%	0.196	19.60%	0.113	11.30%

En función a la tabla 15, la tabla 16 nos mostró resultados de factibilidad para cumplir parámetros de los indicadores y replicar un buen ajuste o ajuste moderado dada las hipótesis alternas.

Tabla 16

Resultados de factibilidad para cumplir parámetros de los indicadores

HA	Influencia de ...	Cox y Snell		Nagelkerke		McFadden	
		Si $0 < R^2 < 1$	B. ajuste	Si valor $> 0.150 = 1$	B. Ajuste	Si $0,2 < R^2 < 0,4$	B. Ajuste
H1 G	GD en la PC	Cumple	B. ajuste	cumple	B. Ajuste	Cumple	B. Ajuste
HE1	D. Externa en la PC	Cumple	B. ajuste	cumple	B. Ajuste	Cumple	B. Ajuste
HE2	D. Interna en la PC	Cumple	B. ajuste	cumple	B. Ajuste	Cumple	B. Ajuste
HE3	D. Relacional en la PC	Cumple	B. ajuste	cumple	B. Ajuste	Cumple	B. Ajuste
HE4	D. Promocional en la PC	Cumple	B. ajuste	cumple	B. Ajuste	Cercano	Moderado

Respecto a los resultados precedentes se puede inferir con las hipótesis alternas propuestas para la variable GD y sus dimensiones y su influencia en la variable PC, la posibilidad de su factibilidad es favorable, debido al cumplimiento de los parámetros que su mayoría cumplen cada indicador. Es decir, para los tres indicadores y para los 5 casos de hipótesis formuladas nos devuelven fundamentos que cumplen con la condición y permiten un buen ajuste y ajuste moderado

Entonces, podemos afirmar que los factores estudiados de GD y sus dimensiones inciden en la PC en los directivos de instituciones públicas vecinos de la Municipalidad distrital de Yanacancha – Pasco - 2020.

Finalmente, la tabla siguiente nos proporciona información sobre las estimaciones de los parámetros y sus incidencias.

Tabla 17

Estimación de parámetros y efectos causales de GD y dimensiones en la PC

Beta	Variables Explicativas	Estimación	Desv. Error	Wald	Sig.	Límite inferior	Límite superior
GD	Gobierno Digital	0.165	0.049	11.283	0.001	0.069	0.262
D1X	D. Externa	0.522	0.148	12.497	0.000	0.233	0.812
D2X	D. Interna	0.321	0.098	10,701	0.009	0.129	0.513
D3X	D. Relacional	0.309	0.091	11,628	0.001	0.132	0.487
D4X	D. Promocional	0.337	0.127	7,043	0.008	0.088	0.586

A nivel general, las estimaciones de beta en todos los casos mostraron un valor de signo (+), es decir, hay una correlación positiva, las variables se mueven en la misma dirección. Los valores Wald igualmente se ubican por encima de cero, es decir no encontramos resultados negativos por lo que tenemos un buen efecto. Respecto a la significancia obtenida de un “p” menor al valor de 0.05 en todos los casos, nos mostraron que tuvieron un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la escala de PC de manera positiva.

En resumen, podemos inferir que ante el aumento de un punto en los valores de las variables explicativas aumenta la PC en los valores expuestos en la columna estimación. Así, ante un cambio de un punto de GD la probabilidad de llegar a la categoría alta de PC es de 0.165. Con similar efecto serán para todos los casos.

3.6. Discusión de resultados de investigación

La revisión de los antecedentes y el marco teórico sustentaron los temas de discusión con el propósito de evitar especulaciones o deseos subjetivos del investigador para centrarse en los resultados (Gómez de Segura et al., 2003). Los resultados obtenidos indican que hay una alta influencia positiva que mueve en la misma dirección las variables. Es decir, a un valor positivo, muestra valores en

crecimiento, y a una influencia negativa como en este caso los valores son negativos en ambas direcciones. Además, se pudo comprobar que el valor de significancia de “p” es menor que 0,05 y que el R2 de Nagelkerke es de 0,570 o 57%.

Corroborado por Paricio-Esteban et al. (2020) que en sus hallazgos encuentra un bajo nivel de cumplimiento de indicadores (webs y portales), esto implica que la mayoría de los Ayuntamientos españoles no están cumpliendo adecuadamente con los estándares establecidos en cuanto a la publicación de información en sus sitios web y portales, lo cual afecta la transparencia y la disponibilidad de información para los ciudadanos. Es una señal de que se necesita mejorar significativamente en este aspecto para garantizar un acceso adecuado a la información pública y fortalecer la transparencia en la gestión municipal.

Esta situación coincide con los estudios de González-Bustamante et al. (2020) identificaron que los factores determinantes en el avance del gobierno electrónico son la infraestructura, la disponibilidad de conexiones a Internet y la voluntad política, los cuales contribuyen a mejorar la participación de los ciudadanos. Además, se relaciona con el trabajo de Lizardo Galvá (2018) quien identificó la existencia de una relación entre el nivel de percepción de corrupción y el desarrollo del gobierno electrónico, esto implica que cuando hay un mejor desempeño democrático y mayor confianza en las instituciones, la percepción de corrupción tiende a disminuir. Esto sugiere que el avance en la implementación de tecnologías y prácticas digitales en la administración pública puede contribuir a fortalecer la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos y, por ende, reducir la percepción de corrupción en la sociedad.

Asimismo, queda confirmado la poca relevancia que les otorga a los factores del gobierno digital en el contexto de estudio.

Para Eguino et al. (2018) los aspectos políticos-legales, técnicos, organizacionales limitados en la gestión municipal obstaculizan el papel efectivo del gobierno digital como herramienta de apoyo en la prestación de servicios municipales; y a nivel de gestión municipal, según Molina Sanso et al. (2016), la falta de conexión

sólida con la comunidad, la insuficiente preparación técnica y la falta de gestión de la innovación por parte de la Municipalidad dificultan la participación efectiva de los ciudadanos en los asuntos gubernamentales a nivel municipal. Por su parte Veliz Rojas (2020) sugiere que cuando los municipios cuando demuestran una responsabilidad social municipal la participación vecinal también se reflejasen. Estos resultados sugieren mejorar la gestión en aspecto de potenciar el impacto de gobierno digital mejorara los servicios públicos locales, una mayor participación y colaboración ciudadana.

Varios autores han destacado la importancia de la implementación del gobierno digital y la participación ciudadana en la modernización y eficiencia del sector público. Cortés-Cediel et al. (2023) se centra en la implementación y evaluación de "chatbots" en la oferta de servicios públicos en España, resaltando la importancia de obtener métricas por encima de la efectividad y la usabilidad para mejorar la participación ciudadana. Alenezi (2022) aborda la digitalización de los gobiernos, destacando la importancia de mejorar las capacidades del trabajo en el futuro, generar instrucciones de digitalización para llegar a la transformación digital o gobierno digital, e implementar políticas que impacten positivamente el crecimiento de las empresas. Estas ideas coinciden en la importancia de la implementación de tecnologías para mejorar la eficiencia del sector público y la participación ciudadana en el proceso, tal como se propone la investigación e la parte de recomendaciones.

Además, Secinaro et al. (2022) indica sobre la demanda ciudadana de participar en asuntos de gobierno orientada por una herramienta de participación electrónica, describiendo el uso de la aplicación CONSUL en 100 instituciones y su impacto en la participación, rendición de cuentas y transparencia en el caso de Madrid, España. Estas ideas resaltan la importancia de la participación ciudadana en el proceso de modernización del sector público y la implementación de tecnologías para facilitarla. Es decir, las opiniones mediante canales digitales, el civismo y la solidaridad desde la conducta de cada funcionario, hasta la participación electoral y ser elegido como miembro o

directivo de algún comité de coordinación local, requiere la implementación de un gobierno digital como propuesta de la investigación.

Sin embargo, a pesar de la importancia del gobierno digital y la participación ciudadana, existen desafíos en su implementación que limitan su efectividad. Van Zoonen (2020) se centra en la falta de una gobernanza de datos de sólida, lo que resulta en un "vacío institucional" sin orientación democrática clara. Se resalta la débil calidad de los datos y de los modelos analíticos, y se mencionan las alternativas de uso de datos que contribuyen a una mejor calidad de usos democráticos en un estado de bienestar. Esta limitación en la calidad de los datos y la gobernanza puede afectar la implementación efectiva del gobierno digital y la participación ciudadana. Tal como se establece los hallazgos del estudio, a una mayor implementación digital habrá una mayor participación ciudadana

Por su parte, Rotta et al. (2019) presenta un Modelo de Evaluación de Plataformas Municipales de gobierno electrónico (MEPA) para evaluar las plataformas de gobierno electrónico en ciudades inteligentes, destacando que la mayoría de los portales web municipales de Brasil tienen un bajo nivel de madurez en bienes comunes digitales, lo que limita la coproducción ciudadana y dificulta las oportunidades para la inteligencia urbana. Estas limitaciones en la implementación del gobierno digital pueden afectar la participación ciudadana y la eficacia de los servicios públicos. Esa coincidencia de mostrar bajos niveles de gobierno digital coincide también con los resultados del estudio.

Existe una brecha entre la percepción pública de la participación ciudadana directa y la realidad observada en la gestión municipal. Esta brecha se atribuye en parte a deficiencias en el gobierno digital y la gestión municipal por parte de los líderes gubernamentales. Se destaca que la participación directa tiene limitaciones en la gestión local, y se relaciona el cumplimiento de la ley por parte de los municipios con la participación ciudadana y el uso TICs en la administración. Además, la importancia de factores como la cultura política, la democracia y la planificación participativa en legitimar la gestión local a través de la participación ciudadana. Por último, la falta de participación ciudadana en

los espacios públicos promovidos por el municipio no explica completamente la relación entre la participación y la gestión local (Carrasco Soto, 2019; Canoura Leira, 2018; Moreno Trejo, 2017 & Rivas García, 2019)

Del mismo modo, los hallazgos de Rivas García (2019) revelaron que la cultura política, la democracia y la planificación participativa influyen en la legitimación de la gestión local a través de la participación ciudadana. Esto sugiere que la calidad de la cultura política y los procesos democráticos en un municipio pueden influir en la percepción de los ciudadanos sobre la legitimidad de las acciones de sus autoridades locales. Por lo tanto, promover una mayor participación ciudadana en la planificación y toma de decisiones locales puede ser fundamental para fortalecer la legitimidad y la eficacia de la gestión municipal. En ese sentido, Moreno Trejo (2017) enfatiza que debido a la falta de espacios públicos promovidos por el municipio, no explica necesariamente una relación sustantiva entre la participación y la gestión municipal, lo que respalda que la simple presencia de espacios públicos no garantiza automáticamente un mayor nivel de participación ciudadana en la toma de decisiones locales, lo que puede depender de una serie de factores adicionales, como la calidad de los espacios públicos, los mecanismos de participación disponibles y la capacidad de los ciudadanos para involucrarse activamente en los asuntos locales.

El gobierno digital juega un papel fundamental en la participación ciudadana. Los hallazgos encontrados del impacto entre gobierno digital y la participación ciudadana pueden generar motivación para incentivar a los actores a mejorar e implementar canales de comunicación o medios digitales en beneficio de la participación ciudadana; su importancia radica también que el uso de TICs en los procesos de información, consulta, decisión, control y ejecución permita transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión o administración local.

Los hallazgos también pueden permitir el tránsito desde un ciudadano-receptor a un ciudadano-gestor de la provisión de servicios públicos, haciendo que la alianza de Interacción Ciudadano-Gobierno mejore de la capacidad de

Participación. Sin embargo, el tránsito aludido a la participación virtual es indiferente a la importancia de mejorar la capacidad en el manejo del Estado y la toma de decisiones de manera informada coherente con los principios de desarrollo. Es valioso tener en cuenta que estos beneficios dependen de una implementación efectiva y de la disposición de los ciudadanos a participar activamente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y REFLEXIONES

4.1. Conclusiones

Existe influencia positiva del gobierno digital en la participación ciudadana, es decir, cuanto mayor es la implementación de los servicios de gobierno digital, mayor será la participación ciudadana, efecto adverso que muestra la investigación, por cuanto se ha comprobado que ante una débil implementación de plataformas de GD existe una débil percepción de los funcionarios en la participación ciudadana.

La implementación de servicios de gobierno digital tiene un efecto significativamente positivo en la participación de los ciudadanos. A medida que aumenta la adopción de plataformas digitales, es decir canales externos e internos de GD, también aumenta la participación activa de los vecinos en asuntos públicos.

Percepción media de los funcionarios en la participación ciudadana, dichos resultados convergen desde la participación en procesos electorales generales, regionales y locales para elección de representantes, donde el funcionario público cumple con su deber. Sin embargo, cuando las plataformas de gobierno digital no se utilizan de manera efectiva, los funcionarios públicos pueden percibir una baja participación ciudadana. Esto sugiere que la falta de uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) afecta la percepción de la comunidad.

Tenemos también como conclusión la Subutilización de las TIC y desempeño deficiente del gobierno local; el débil desempeño del gobierno local en la implementación de servicios digitales limita la efectividad de los canales digitales. Esto, a su vez, resulta en un bajo nivel de participación de los vecinos en temas de interés público y social.

Igualmente hay una oferta de servicios insuficiente por parte del municipio, ya que más del 75 % de los participantes en la encuesta perciben que existe una débil oferta de servicios por parte del municipio en términos de gobierno digital. Esta falta de servicios adecuados afecta el impacto en la participación ciudadana.

Finalmente, la importancia del estudio y generalización de resultados indica que el gobierno digital explica más del 50% de la variación en la participación ciudadana, según el índice de Nagelkerke y otros indicadores. Esto resalta la relevancia del estudio y su aporte a la comunidad, ya que los resultados pueden ser generalizados a otras áreas similares.

En resumen, el gobierno digital desempeña un papel crucial en la participación activa de los ciudadanos, y su implementación adecuada puede mejorar significativamente la gobernanza local y la interacción entre los vecinos y las autoridades.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que los gestores locales de la administración impulsen la implementación general de diversos servicios digitales. Estos servicios deben estar disponibles tanto a través de canales externos como internos. El objetivo es optimizar los procesos de gestión pública mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar la prestación de servicios.

Es crucial desarrollar la implementación de gobierno digital basada en el Decreto Legislativo - Ley 1412. Para lograrlo, se debe asignar esta responsabilidad a un sector especializado independiente. Actualmente, la Secretaría de Gobierno Digital, adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, debe liderar este proceso. Este organismo debe garantizar acceso a la información y transparencia en los registros gubernamentales. Al hacerlo, se reducirán los tiempos y costos para los usuarios, mejorando significativamente la calidad de los servicios y fomentando una mayor participación ciudadana.

El Gobierno Digital es una herramienta valiosa para mejorar los procesos de participación ciudadana. Su objetivo final es lograr gestiones gubernamentales eficientes y eficaces. La investigación sugiere que la implementación de gobiernos digitales en los municipios locales es fundamental. Estos municipios son el primer eslabón democrático y participativo para la población.

Se deben implementar elementos de gestión exclusivamente digital, como la creación de portales web municipales y la capacitación de gestores públicos en el uso de estas herramientas. La arquitectura técnica también desempeña un papel crucial para asegurar la efectividad de los servicios digitales.

De manera similar, los canales externos e internos de gobierno digital se convierten en un espacio para aprovechar las redes sociales y promover su potencial. Estos canales pueden ser utilizados para recibir sugerencias y argumentos sobre la necesidad de mejorar las comunicaciones actuales. Sin embargo, la realidad indica que estos canales son insignificantes o, en muchos casos, simplemente no existen o son muy incipientes.

El uso de las TICs advierte a los gestores públicos y autoridades sobre la necesidad de cambiar su enfoque. Al escuchar de manera indirecta las necesidades y soluciones propuestas, pueden tomar decisiones más informadas. Evaluar el desempeño del gobierno digital en la administración municipal sugiere la necesidad de implementar programas de capacitación en esta área.

Además, es fundamental promover la responsabilidad social tanto de los servidores externos como internos del municipio. Los militantes, simpatizantes y activistas de organizaciones políticas, religiosas, deportivas y barriales también deben tener un puente de comunicación para asegurar que sus sugerencias y propuestas sean consideradas por la administración edil.

Asimismo, se recomienda que las municipalidades locales desarrollen programas de ayuda y apoyo comunitario. Estos programas deben canalizar efectivamente las ayudas hacia quienes realmente las necesiten. Junto a estas actividades, es importante ofrecer capacitación para y con los vecinos en temas más complejos, como salud y educación.

En resumen, los factores de gobierno digital tienen un impacto significativo en la participación directa en la gobernanza vecinal del municipio. Superar el mal desempeño de los gestores y fortalecer los comités de coordinación local y la

participación ciudadana son pasos clave para lograr una administración más efectiva y participativa.

4.3. Reflexiones

El desarrollo del gobierno digital se ha convertido en un pilar fundamental para la gestión pública en la era moderna. La implementación de plataformas digitales y herramientas tecnológicas en los procesos gubernamentales no solo agiliza y optimiza las tareas administrativas, sino que también tiene un impacto significativo en la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Estas innovaciones permiten una mayor accesibilidad a la información y a los servicios gubernamentales, abriendo canales de comunicación más directos y transparentes. La transparencia que proporciona el gobierno digital es un punto crucial, ya que empodera a los ciudadanos al brindarles la posibilidad de conocer y participar activamente en los asuntos públicos.

La eficiencia que se logra mediante la digitalización de procesos también es innegable. Simplificar trámites, reducir la burocracia y optimizar recursos no solo beneficia a la administración gubernamental, sino que también mejora la experiencia de los ciudadanos al interactuar con las instituciones públicas. Los avances en gobierno digital promueven una gestión más ágil y eficaz, lo que resulta en un ahorro de tiempo y recursos tanto para los funcionarios como para los ciudadanos.

Uno de los aspectos más destacados del gobierno digital es su capacidad para fomentar la participación ciudadana. Estas plataformas ofrecen espacios para que los ciudadanos expresen sus opiniones, realicen aportes y participen activamente en la toma de decisiones. Esta interacción directa permite que las políticas gubernamentales sean más inclusivas y representativas de las necesidades reales de la sociedad. En resumen, el desarrollo de un gobierno digital no solo implica la adopción de tecnología, sino que también conlleva una transformación en la dinámica de la gestión pública, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.

Los resultados obtenidos, se obtuvieron sobre una muestra específica de directivos de instituciones públicas vecinas de la Municipalidad distrital de Yanacancha en el año 2020. Esto limitaría la capacidad de generalizar estos hallazgos a otras poblaciones o contextos, ya que las características pueden variar significativamente en diferentes regiones o períodos temporales. Además, es posible que existan otras variables no contempladas en el estudio que podrían influir en la relación entre el Gobierno Digital y la Participación Ciudadana. La falta de inclusión de estas variables podría limitar la comprensión completa de la relación entre GD y PC.

El gobierno digital no solo se trata de tecnología, sino también de dar voz a los ciudadanos. Al proporcionar canales directos para expresar opiniones y participar en decisiones, se empodera a la sociedad para influir en las políticas públicas en el ciudadano, para que desde plataformas digitales permiten llegar a una amplia variedad de personas, incluyendo a aquellos que tradicionalmente no participaban activamente en la política llegando a la inclusión y diversidad. Asimismo, proporcionando acceso a información y procesos, se construye confianza entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales, la transparencia es esencial en un gobierno digital, reducir la burocracia mejora la eficiencia administrativa de esta manera los beneficios alcanzan también a los funcionarios para ahorrar tiempo y recursos. La educación y alfabetización digital es importante con procesos de capacitación para que todos los ciudadanos puedan participar plenamente. En resumen, el gobierno digital es una herramienta poderosa para construir una sociedad más participativa, transparente y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accenture True. (2014). *Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future*. <https://cutt.ly/BwXLMCxe>
- Aguilar Viana, A. C. (2021). Transformação digital na Administração Pública: do Governo Eletrônico ao Governo Digital. *International Journal of Digital Law*, 2(1), 29-46. <https://doi.org/10.47975/IJDL/1viana>
- Alenezi, M. (2022). Understanding Digital Government Transformation. *arXiv preprint arXiv:2202.01797*.
- Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (abril de 2018). *Digital Government for E-Government Service Quality* [Conferencia]. Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, New York, United States. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13.
- Banco Mundial. (28 de setiembre de 2022). *Desarrollo Digital*. <https://cutt.ly/JwXZV4oW>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(1), 1-13. <https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición.
- Bingham, L. B., & Foxworthy, S. (julio de 2012). *Collaborative governance and collaborating online: The open government Initiative in the United States* [Conferencia]. Converging and Conflicting Trends in the Public Administration of the US, Europe, Germany, Speyer.
- Blanco-Peck, R. (2006). Los Enfoques Metodológicos y la Administración Pública Moderna. *Cinta Moebio*, 27, 34-42. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10102704>
- Canoura Leira, V. (2018). Método y estudio del gobierno electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en

- Galicia. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 28, 17.
<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Cardona, D. (26-27 de setiembre de 2002). *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios* [Conferencia]. I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, España.
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (1th ed.). San Marcos.
- Carrasco Soto, S. (2019). Implementación de mecanismos de participación ciudadana en los gobiernos locales en Chile: el caso del municipio de Santiago. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 19, 59-88.
<https://doi.org/10.4067/S0719-17902019000100059>
- Castro López, R. A., Yocelovsky Retamal, R., Llera Pacheco, F., & Moya Herrera, S. (2012). Los partidos políticos y la participación ciudadana. *Cultura Científica y Tecnológica*, 48(9), 61-84.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). *Carta iberoamericana del gobierno electrónico*. <https://cutt.ly/owXX7aYQ>
- Codagnone, C., & Konstantinou, Z. (2012). Policy Lessons from a Decade of E-government. E-health and E-inclusion. *European Journal of ePractice*, 15.
- Coe, B. (2002). Strategic planning for healthy communities. Holdar, G. G., Zakharchenko, O. (Eds.), *People's voice project international centre for policy studies* (pp. 39-46). Banco Mundial.
- Comex Perú. (04 de mayo de 2018). *Pobreza peruana: ¿Qué hicimos o dejamos de hacer?* <https://cutt.ly/swXL2GwG>
- Comex Perú. (07 de mayo de 2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. <https://cutt.ly/vwXZXSjr>
- Constitución Política del Perú [Const]. 31 de octubre de 1993 (Perú).
- Coroján, A. y E. Campos (2011). *Gobierno abierto: Alcance e implicaciones*. Fundación Ideas.
- Corrales Mejías, R. (2015). *Impacto de las Redes Sociales sobre la participación ciudadana en Procesos Electorales y la Democracia: Caso de Costa Rica*.

CLASCO.

- Cortés-Cediel, M. E., Cantador, I., & Bolívar, M. P. R. (2021). Analyzing Citizen Participation and Engagement in European Smart Cities. *Social Science Computer Review*, 39(4), 592–626. <https://doi.org/10.1177/0894439319877478>
- Decreto de Urgencia 006-2020. Decreto de urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. 09 de enero de 2020. <https://cutt.ly/1wXCuQUi>
- Decreto de Urgencia 007-2020. Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento. 09 de enero de 2020. <https://cutt.ly/xwXCiWgW>
- Decreto Legislativo N° 1412 de 2018. Decreto Legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. 12 de setiembre del 2018. <https://cutt.ly/jwXXbrqN>
- Di Virgilio, M. (2013). *Participación ciudadana de la gestión pública: enfoque y condiciones para su desarrollo*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://cutt.ly/swXCcnJD>
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). *Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0001371>
- Ford Deza, E. (2019). *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada: Hacia una ciudadanía interconectada*. Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Galindo, A., & Ujaldón, E. (2016). *Diez mitos de la democracia: Contra la demagogia y el populismo*. Almuzara.
- Garza García, J., Morales Serrano, B. N. & González Cavazos, B. A. (2013). *Análisis estadístico multivariante: un enfoque teórico y práctico*. McGraw Hill.
- Garza Sánchez, H. H., Cortez Alejandro, K. A., Méndez Sáenz, A. B. & Rodríguez García M. P. (2017). Efecto en la calidad de la información ante cambios en la normatividad contable: caso aplicado al sector real mexicano. *Contaduría y Administración*, 62(3), 746-760. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.012>.

- Gómez de Segura, L. A., Agut Fernández, A. & Franch, J. (2003). Cómo redactar un artículo científico. *Revista AVEPA*, 23(3), 167-173.
- Gómez-Restrepo, C., & Delgado Ramírez, M. B. (2006). Apuntes sobre causalidad. *Revista colombiana de Psiquiatría*, 35(1), 96-104.
- Gómez-Restrepo, C., & Ramírez, M. B. D. (2006). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Apuntes sobre causalidad*.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guzmán Raja, I. y Guzmán Raja, M. (2021). El método contable propuesto por Bonifacio González Ladrón de Guevara en contraposición a la Partida Doble (1880-1905). *De Computis, Revista Española de Historia de la Contabilidad*, 18(1), 5-30. <https://doi.org/10.26784/issn.1886-1881.v18i1.413>
- Held, D. (2001). *Modelos de democracia*. Alianza Editorial.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado C. & Baptista Lucio M. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.) McGraw-Hill Education
- Hevia, F., Vergara-Lope, S., & Ávila Landa, H. (2011). Participación ciudadana en México: consejos consultivos e instancias públicas de deliberación en el gobierno federal. *Perfiles latinoamericanos*, 19(38), 65-88.
- Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government information quarterly*, 20(4), 323-331.
- Jaeger, P. T. (2005). Deliberative Democracy and the Conceptual Foundations of Electronic Government. *Government Information Quarterly*, 22, 702-719.
- Jurlina Alibegović, D., & Slijepčević, S. (2018). Attitudes towards citizen participation in the local decision-making process: A comparative analysis. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 27(1).
- Ley 20.500. Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. 20 de enero de 2011
- Ley N° 26300. Ley de los derechos de participación y control ciudadanos. 02 de

- mayo de 1994.
- Ley N° 27658. Ley marco de modernización de la gestión del estado. 29 de enero de 2002.
- Ley N° 27972. Ley orgánica de municipalidades. 06 de mayo de 2003.
- Ley N° 29158. Ley orgánica del poder ejecutivo. 19 de diciembre de 2007.
- Ley N° 26859. Ley Orgánica de Elecciones. 1 de octubre de 1997.
- Lizardo Galva, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Universidad Complutense de Madrid. <http://hdl.handle.net/20.500.14352/15837>
- Menard, S. (1995). *Applied Logistic Regression Analysis: Sage University Series on Quantitative Applications in the Social Sciences*. Thousand Oaks.
- Molina Sanso, F., González, I. C., Torres, M., Méndez-Jurjo, N., & Pérez, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de La Dirección*, 10(2), 108-120.
- Monge, C. (2011). La investigación científica. *Acta Herediana*, 48(1), 9-12.
- Moreno Trejo, A. T. (2017). *Participación ciudadana y presupuesto participativo en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, 2016* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8485>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Organismo de las Naciones Unidas. <https://hdl.handle.net/11362/47018>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Organización de las Naciones Unidas. <https://hdl.handle.net/11362/7330>
- Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto*. Organismo de las Naciones Unidas. <https://hdl.handle.net/11362/46645>
- Norris D. F., Moon M. J. (2005). Advancing e-government at the grass roots: Tortoise or hare? *Public Administration Review*, 65(1), 64-75.
- Open Government Partnership (2022). *Estándares de participación y cocreación*.

<https://cutt.ly/7wXCcX6I>

Organización de las Naciones Unidas (02 de julio de 2020). *Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región*. <https://cutt.ly/7wMNeXIf>

Organización de las Naciones Unidas (1948). *La declaración universal de los derechos humanos*. <https://cutt.ly/JwXCsgnl>

Organización de las Naciones Unidas (2022a). *Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente*. CEPAL. <https://cutt.ly/9wXLLwkr>

Organización de las Naciones Unidas (2022b). *Reporte de gobierno electrónico 2022 de las Naciones Unidas*. Organización de las Naciones Unidas. <https://cutt.ly/nwXLBhsF>

Organización de los Estados Americanos. (11 de julio de 2023). *La OEA aprueba acuerdos regionales para el fortalecimiento del gobierno abierto, digital, inclusivo y transparente*. Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe. <https://cutt.ly/DwXZVpwq>

Organización de los Estados Americanos. (2006). *Gobierno digital*. Buen gobierno. <https://cutt.ly/JwXCtFQq>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Recomendación del Consejo sobre Gobierno Abierto*. <https://cutt.ly/LwXXn48N>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Revisión del gobierno digital en Colombia*. <https://doi.org/10.1787/9789264292147-es>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Índice de gobierno digital OCDE 2019 Resultados y mensajes clave*. Portal de Administración Electrónica.

Paricio-Esteban, P., Bruno-Carlos, T., Alonso-Romeero, E., & García-Alcober, M. P. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *El Profesional de la Información*. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.35>

Pérez-Verduzco, G., & Muro, C. T. (2018). Desconfianza hacia las instituciones de

- gobierno y apatía política electoral: Los casos de México y Chile. Universidad de Colima (Eds.), *Diálogos interdisciplinarios desde las ciencias sociales*, (pp. 99-120).
- Ramírez-Alujas, A. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. *Revista Enfoques*, 9(15), 99-125.
- Rivas García, E. R. (2019). *Participación ciudadana y su influencia en la legitimidad del gobierno local del distrito de Papayal en la provincia de Zarumilla-Tumbes, periodo 2017-2018* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40576>
- Rotta, M. J. R., Sell, D., dos Santos Pacheco, R. C., & Yigitcanlar, T. (2019). Digital Commons and Citizen Coproduction in Smart Cities: Assessment of Brazilian Municipal E-Government Platforms. *Energies*, 12(14), 2813. <https://doi.org/10.3390/en12142813>
- Sæbø, Ø., Rose, J., Nyvang, T. (2009). *The Role of Social Networking Services in eParticipation*. In: Macintosh, A., Tambouris, E. (eds) *Electronic Participation*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03781-8_5
- Salazar Espinoza, J. R. (2018). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pascom 2020* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55533>
- Salvador Serna, M. (julio de 2002) *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas* [Conferencia]. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Secinaro, S., Brescia, V., Iannaci, D., & Jonathan, G. M. (2022). Does Citizen Involvement Feed on Digital Platforms? *International Journal of Public*

Administration, 45(9), 708–725.

<https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1887216>

Van Zoonen, L. (2020). Data governance and citizen participation in the digital welfare state. *Data & Policy*, 2(2), e10.

<https://doi.org/10.1017/dap.2020.10>

Veliz Rojas, E. M. (2020). *Responsabilidad social en la participación vecinal de la Municipalidad de Lima, 2018* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43135>

Villoria, M. & Ramírez Aluja Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. *Gestión y Política Pública*, 2, 69–103.

Zafra, G. (2009). Por la ley o la costumbre: obstáculos en la participación política de las mujeres en el sureste mexicano. Fundación para el Debido Proceso Legal (Eds.), *Derecho y sociedad en Oaxaca indígena Logros alcanzados y desafíos pendientes* (pp. 63-73).

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de recolección de datos de la variable gobierno digital

I. Instrucciones					
Estimado (a) vecino del distrito, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia que hay entre gobierno digital en la participación ciudadana en el distrito de Yanacancha, Pasco - Pasco, para el año 2020; para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Nos hay respuestas correctas o incorrectas, éstas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad.					
II. Información Específica: Marcar (X) en una sola alternativa según la escala propuesta					
Excelente	Muy bueno	Buena	Regular	Deficiente	
5	4	3	2	1	
Primera Dimensión: Comunicación Externa					
Según su conocimiento, procedimiento y actitud considere usted la capacidad de la Municipalidad de Yanacancha para implementar canales digitales externos con uso de TIC en:					
	5	4	3	2	1
1. El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular)					
2. Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twitter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos					
3. Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano					
4. Prestar servicios a los ciudadanos de manera no presencial					
5. Ofrecer, trámites, consultas en línea y/o información de manera no presencial					
6. Facilitar la interacción de los ciudadanos y agentes externos con la gestión.					
7. Cumplir con las normas y exigencias del estado sobre características estándar de sus páginas web					
8. Usar el buzón de sugerencias y reclamos sobre servicios a la ciudadanía.					
Segunda Dimensión: Comunicación Interna					
Cómo considere usted la capacidad de la Municipalidad de Yanacancha para implementar canales digitales internos con uso de TIC en:					
	5	4	3	2	1
9. Usar Internet y dispositivos móviles en la prestación de servicios al interior del local municipal (cabina, celular)					
10. Aplicar la evaluación de la gestión por resultados, en la planificación estratégica y rendición de cuentas.					
11. Soporte y arquitectura digital, para interactuar todas las áreas en el cumplimiento de metas y objetivos.					
12. Promover adecuadamente el fortalecimiento de capacidades y tecnologías digitales a todo su personal					
13. Cumplir adecuadamente las normas y herramientas legales en sus procesos internos y control de recursos					
14. Aplicar el uso de la identidad digital según la norma en los procesos internos y atención a los usuarios.					
Tercera Dimensión: Relacional					
Cómo considere usted la capacidad de la Municipalidad de Yanacancha en implementar canales digitales externos e internos con uso de TIC para:					
	5	4	3	2	1
15. Intercambiar información y conocimientos en sus procesos y sistemas digitales con otras Instituciones.					
16. Generar fuentes de información precisa, de fácil entendimiento y estandarizados a la norma,					
17. Intercambiar experiencias a nivel técnico en interfaces, interconexión, integración, intercambio y protocolos estándar con otras instituciones					
18. Aplicar la legislación y lineamientos técnicos jurídicos en el intercambio de datos y tratamiento de la información digital					
19. Fortalecer el desarrollo de proyectos digitales de gestión interna por contratación de terceros o personal interno con fines de intercambio institucional					
20. Utilizar y compartir software público peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo en y para otras instituciones					
21. Facilitar proyectos propios para que el ciudadano ejerza sus deberes y derechos por canales digitales.					
Cuarta Dimensión: Promocional					
Cómo considera Ud. la capacidad de la Municipalidad para difundir y promocionar la implementación de canales digitales externos e internos con uso de TIC en:					
	5	4	3	2	1
22. Los medios de comunicación, escrita, hablada y redes sociales					
23. Capacitar al personal y los ciudadanos del distrito,					
24. Aplicar políticas de cierre de brechas digitales y acceso a plataformas de manera inclusiva					
25. Instruir el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios					

Nota. Adaptado de Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) y Decreto Legislativo N° 1412 (2018) por Salazar Espinoza (2021, p. 121)

Anexo 2

Cuestionario de recolección de datos de la variable gobierno digital

I. Instrucciones					
Estimado (a) vecino del distrito, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia que hay entre gobierno digital en la participación ciudadana en el distrito de Yanacancha, Pasco – Pasco, para el año 2020; para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Nos hay respuestas correctas o incorrectas, éstas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad.					
II. Información Específica: Marcar (X) en una sola alternativa según la escala propuesta					
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
5	4	3	2	1	
Primera Dimensión: Participación Asociativa-Opinativa					
Para resolver algún problema o fin social, colectivo o comunitario por prestación de servicios municipales con qué frecuencia...					
1. El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular)	5	4	3	2	1
2. Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twitter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos					
3. Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano					
Para dar su opinión, quejarse o denunciar un problema colectivo/social por prestación de servicios municipales que afectaba a usted y a otras personas con qué frecuencia					
4. ¿Ha repartido manifiestos, enviado cartas, llamado a diario, radio, TV, local, regional y nacional?	5	4	3	2	1
5. ¿Ha contactado con el alcalde, Gobernador o Congresista a través de: sitios Web, visitas personales, e-mail, cartas, etc.?					
6. ¿Ha coordinado con dirigentes vecinales o firmado cartas para apoyar una causa en papel o vía internet?					
7. ¿Ha coordinado/contactado con organizaciones laborales como sindicatos o cooperativas, grupos de pensionadas(os) o jubiladas(os), colegios o asociación de profesionales.					
8. ¿Ha coordinado/contactado con organizaciones de educación, asociaciones de padres de familia, alumnos o egresados de IE					
Segunda dimensión: Participación electoral					
9. ¿Con que frecuencia participa Ud. como elector en las elecciones para elegir al alcalde y regidores?	5	4	3	2	1
10. ¿Con que frecuencia participa usted como candidato en las elecciones para ser elegido Regidor o alcalde?					
11. ¿Con qué frecuencia participa usted como elector en las elecciones para nombrar dirigentes de juntas vecinales, asociaciones de barrio o clubes deportivos locales que participan en actividades municipales?					
12. ¿Con qué frecuencia participa como candidato en las elecciones para ser nombrado como dirigente vecinal o de clubes deportivos en otras organizaciones, que participan en actividades municipales?					
Tercera Participación partidaria					
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas en la prestación de servicios municipales con qué frecuencia					
13. ¿Ha asistido a manifestaciones, plantones, marchas, protestas o paros relacionados con partidos políticos?	5	4	3	2	1
14. ¿Ha solicitado apoyo a un partido político local, regional o local?					
15. ¿Ha pedido ayuda a Congresistas de cualquier partido político?					
Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema de servicios municipales con qué frecuencia					
16. ¿Ha participado en la difusión de propaganda mediante; mantas, carteles o fotografías dentro del distrito?	5	4	3	2	1
Cuarta dimensión: Participación cívica					
En su barrio o localidad, para resolver un fin social, convivencia ciudadana o solidaridad. ¿Con que frecuencia participa usted en:					
17. ...Campañas relacionados a limpieza de su distrito?	5	4	3	2	1
18. ...Campañas relacionados a conservación de áreas verdes?					
19. ...Campañas de consumo de agua potable en forma racional y responsable?					
20. ...Campañas de donación de alimentos, medicina, ¿ropa en caso de un desastre u otro motivo?					
21. ...Campaña de recaudación de fondos para una causa social de apoyo a personas vulnerables?					
22. Ser miembro del Consejo de Coordinación Local del distrito – CCLD					
23. Ser miembro en el Presupuesto Participativo- (PP) del distrito					
24. Ser miembro de la Mesa de Concertación para la Lucha contra la pobreza					
25. Ser miembro en Comités locales de gestión de seguridad, educación, salud, defensa del niño adolescente. persona vulnerable, sector empresarial, u otro comité.					
26. Ser representante en el Cabildo abierto distrital.					
27. Ser ciudadano en alguna audiencia pública de rendición de cuentas					
28. Hacer respetar sus derechos a denunciar infracciones o actos indebidos de la gestión local					

Nota. Adaptado de Hevia et al. (2011) y Ley 26300 (1994) por Salazar Espinoza (2021, p. 121)

Anexo 3

Glosario de términos gobierno digital

Decreto Legislativo N° 1412 (2018) “Decreto Legislativo que aprueba la ley de gobierno digital”:

Alfabetización digital.

Es el proceso de adquisición de competencias esenciales para interactuar en entornos digitales permanentemente; necesario para estudiar, trabajar, desenvolverse en la vida diaria, que permite ejercer la ciudadanía de manera plena y aprovechar las oportunidades que brinda el entorno.

Algoritmo de resumen hash.

Es aquel algoritmo que implementa una función hash. Recibe como entrada un dato de tamaño variable y genera como salida un dato de longitud fija.

Carpeta personal.

Es un espacio lógico que permite el alojamiento de documentos personales en formato digital.

Ciencia de datos.

Comprende el proceso de descubrimiento de correlaciones entre variables a una escala (incluyendo volumen, velocidad y variedad) que va más allá de la cognición humana y de otros paradigmas analíticos.

Ciudadanía digital.

Es el ejercicio de los deberes y derechos de un ciudadano o persona en general en un entorno digital seguro

Datos abiertos.

Son aquellos datos producidos por las entidades públicas que se encuentran disponibles en la web (en formatos estandarizados y abiertos) para que cualquier persona pueda acceder a ellos, reutilizarlos, combinarlos y redistribuirlos para crear nuevos servicios, visualizaciones o realizar investigaciones a partir de ellos.

Datos espaciales.

Son aquellos datos que describen la geometría, la localización o las relaciones topológicas de los objetos geográficos. Son sinónimos: dato geoespacial, dato geográfico o dato georreferenciado.

Datos estadísticos.

Son los valores que se obtienen al llevar a cabo un estudio de tipo estadístico en base a registros administrativos, censos o encuestas en materia socioeconómica, demográfica u otra de especial interés para la producción estadística.

Datos estadísticos oficiales.

Son los datos estadísticos producidos por el Sistema Nacional de Estadística.

Descriptorios archivísticos.

Son elementos necesarios para la búsqueda, control y acceso de documentos archivísticos.

Digital.

Se refiere a todo aquello que es procesable por medio de un dispositivo digital. Es caracterizado por el uso de codificación binaria.

Electrónico.

Se refiere a todo aquello que es procesable por medio de un dispositivo electrónico. Es caracterizado por el uso de codificación analógica o binaria.

Factor de autenticación

Es una categoría de credenciales de autenticación. Cada categoría es un factor de autenticación. Los factores de autenticación más conocidos son tres: algo que sabes, algo que tienes y algo que eres.

Formato electrónico

Documento electrónico estructurado producido y procesable por sistemas de información.

Fecha y hora cierta

Fecha y hora consignada y firmada digitalmente por un Prestador de Servicios de Valor Añadido, en la modalidad de Sistema de Sellado de Tiempo.

Identidad digital

Conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.

Inteligencia artificial

Se refiere a los sistemas que presentan comportamiento inteligente, que en base al análisis de su entorno toman decisiones, con algún grado de autonomía, para lograr metas específicas.

Metadato

Son datos estructurados que describen otros datos. Los metadatos proporcionan la semántica necesaria para entender un dato al definirlo, contextualizarlo y describir sus características y sus relaciones, sus referencias de uso, sus formas de representación e incluso, sus valores permitidos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad, accesibilidad, conservación e interoperabilidad con otros sistemas.

Prototipado

Actividad de la etapa de diseño y construcción del ciclo de vida de los servicios digitales, en la cual se construyen prototipos de una solución con la finalidad de evaluar su viabilidad.

Proyectos de Tecnologías Digitales de carácter transversal

Son aquellos proyectos que tienen como resultado plataformas, soluciones o servicios digitales de uso común por dos o más entidades públicas para soportar procedimientos administrativos, procesos de gestión interna, servicios públicos de cara al ciudadano o cualquier otra intervención pública que genere beneficios para la sociedad.

Registros distribuidos

Son un tipo de registro que es compartido, replicado y sincronizado (de manera descentralizada y distribuida) entre y por los nodos de una red.

Resumen hash

Es el valor producido por un algoritmo de resumen hash.

Servicio de información

Mecanismo de provisión de información pública que las entidades del Estado gestionan en sus sistemas de información y que se suministran entre sí a través de la PIDE.

Tecnología de registros distribuidos

Tecnología que permite que los nodos de una red propongan, validen y registren de forma segura cambios de estado (o actualizaciones) en un registro distribuido.

INFORMACIÓN DEL AUTOR

**Jaime Rodrigo Salazar
Espinoza**



Post Doctor en Didáctica en Investigación Científica por la Universidad de Panamá - INICC- Perú. Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo. Maestro en Economía, Contabilidad y Administración, Mención Finanzas por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Economista por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Actual docente nombrado de la Universidad Nacional de Huancavelica, es ponente en temas de liderazgo y gestión a nivel nacional e internacional.

Este libro se terminó de publicar en la editorial

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**



ISBN: 978-612-5130-19-8

