

Estrategias de implementación de gobierno digital hacia la modernización de la Universidad pública en el Perú

Strategies for the implementation of digital government towards the modernization of the public University in Peru

Carrión-Barco, Gilberto

Ingeniero en Computación e Informática, Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas, Docente Nombrado Universidad Pedro Ruiz Gallo, gcarrion@unprg.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-1104-6229>

Resumen

El gobierno digital tiene como propósito aprovechar eficientemente uso de las TIC en el funcionamiento de las entidades del estado para dinamizar los trámites que realizan los ciudadanos y por ende contribuir a transparentar la función pública. El objetivo planteado en la presente investigación esta direccionado a elaborar estrategias para la implementación de gobierno digital que permita la modernización de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) hacia una gobernanza abierta y responsable con la comunidad universitaria. La metodología utilizada se basa en un alcance descriptivo, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal; la muestra estuvo determinada por 39 empleados administrativo de la UNPRG siguiendo un muestro no probabilístico por competencias. Se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento de recolección de datos el cual estuvo conformado por 14 ítems. Los resultados evidencian que solo 15.4% de los encuestados consideran que la modernización de la universidad pública es eficiente, por su parte el 76.9% la consideran como regular. En conclusión, la adecuada aplicación de las estrategias en la implantación de gobierno digital en la UNPRG, requiere en gran parte del compromiso y predisposición de los directivos, personal docente y personal administrativo, por consiguiente, se necesita trabajar estructuradamente y manera unida para alcanzar los objetivos institucionales.

Palabras clave Gobierno digital, TIC, estrategias, modernización

Abstract

The purpose of digital government is to efficiently take advantage of the use of ICT in the operation of state entities to streamline the procedures carried out by citizens and therefore contribute to making the public function transparent. The objective set out in this research is aimed at developing strategies for the implementation of digital government that allows the modernization of the Pedro Ruiz Gallo National University (UNPRG) towards an open and responsible governance with the university community. The methodology used is based on a descriptive scope, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design; The sample was determined by 39 administrative employees of the UNPRG following a non-probabilistic sample by competencies. The survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, which consisted of 14 items. The results show that only 15.4% of those surveyed consider that the modernization of the public university is efficient, while 76.9% consider it as regular. In conclusion, the adequate application of the strategies in the implementation of digital government in the UNPRG, requires a large part of the commitment and predisposition of the directors, teaching staff and administrative personnel, therefore, it is necessary to work in a structured and united way to achieve the goals. institutional objectives.

Keywords Digital government, ICT, strategies, modernization.

Introducción

Hoy en día, los gobiernos están buscando la forma de emplear las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para incrementar el desempeño de la administración pública y su impacto en la sociedad con la finalidad de renovar los servicios públicos, mediante la creación de sitios web donde la ciudadanía busque respuestas a interrogantes relacionadas con la gestión pública y atención al ciudadano. Uno de los ejes de este importante cambio es la implementación del Gobierno Electrónico (GE), estando afianzado como un elemento esencial en la sociedad de la información (Stable et al., 2020).

A lo largo de las últimas décadas a nivel mundial, el GE ha ido alcanzando mucha importancia, sobre todo en países desarrollados como Corea del Sur, Australia, Dinamarca, que figuran entre los primeros lugares en implementación del GE. Estudios revelan que mientras más inversión realice un país en las instituciones de gobierno denotará mayor innovación y aplicación de herramientas digitales, con el fin de otorgar un servicio de calidad a la sociedad (Morales-Urrutia et al., 2020).

Al analizar las causas que conducen al éxito o al fracaso del gobierno digital, la investigación de vanguardia a menudo se divide en dos áreas principales: (i) implementación de estas iniciativas por parte de agencias gubernamentales y (ii) su adopción por parte de los ciudadanos, como algunas de las más importantes. usuarios importantes. Cada una de estas dos perspectivas tiene sus propios conceptos, medidas y modelos teóricos. Esta separación se vuelve significativa cuando se trata de tener una comprensión integral del éxito del gobierno digital y cuando se enfrentan problemas prácticos, ya que los factores que afectan tanto a los gobiernos como a los ciudadanos contribuyen al éxito o fracaso de las iniciativas de gobierno digital (Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020).

Como menciona Lee-Geiller & Lee (2019) debido a las revoluciones del comercio electrónico, en todo el mundo los gobiernos han destinado principios y tecnologías similares a los gobiernos al abrir sus sitios web para una publicación de información más eficiente y una prestación de servicios públicos más eficaz. Si bien un sitio web del gobierno es un lugar importante para que exista participación ciudadana con respecto a los asuntos públicos y los procesos de toma de decisiones, las primeras prácticas de GE tendían a pasar por alto los propósitos democráticos al centrarse en las características del comercio electrónico y los sistemas de información.

En América Latina, Uruguay es el país con mejor desempeño en GE (Mensah, 2020), ubicándose en el puesto 34 según el e-GDI (e-Government Development Index) este país al tener una economía en desarrollo sobresale en esta parte del continente, sobre todo por el hecho de haber aplicado políticas públicas que implementa la digitalización de procesos y servicios en las entidades de gobierno a partir del año 2016.

En el caso peruano, en relación con la calidad de la información presentada por los 25 gobiernos regionales mediante sus sitios web, se tiene que Ucayali, Piura, Junín, Cajamarca, Apurímac y La Libertad han obtenido ponderaciones elevadas que oscilan entre 25,4% a 23,73%; mientras que otras regiones como Amazonas, Ancash y Moquegua sus resultados se encuentran por debajo del 17.8% (Alvarado A. et al., 2019).

En el contexto local, específicamente en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), la cual presenta como perspectiva la formación integral de profesionales de la región norte del Perú que contribuyan al desarrollo social y bienestar de la sociedad (Estatuto UNPRG, 2017), para cumplir con lo estipulado es necesario tener políticas claras, que vayan de la mano con la transparencia de la información para lo cual es necesario elaborar un conjunto de estrategias de implementación del gobierno digital que garantice la eficiencia, la simplificación administrativa, la seguridad de la información, la interoperabilidad, la protección de datos y usabilidad de un portal único y confiable.

La presente investigación se justifica, puesto que a través del uso de las TIC y por medio de estas el gobierno digital en la UNPRG mejorará los procesos internos, brindará información transparente, con eficiencia burocrática y otorgando confianza en la ciudadanía, de esta manera se tendrá una mejor administración e integración de los sistemas y aplicativos informáticos interoperables de la entidad, permitiendo ofrecer a la comunidad mejores servicios e información. Así mismo es de vital importancia que la UNPRG se alinee a La Ley de Gobierno Digital, aprobada por Decreto Legislativo N° 1412 (PCM, 2018), la cual determina el marco de gobernanza del gobierno digital.

Presente trabajo investigativo tiene como objetivo elaborar estrategias para poner en marcha la implementación del gobierno digital que permita la modernización de la UNPRG hacia una gobernanza abierta y responsable con la comunidad universitaria.

Como investigaciones preliminares se tiene a Lee-Geiller & Lee (2019), cuyo propósito de su estudio fue investigar las características multidimensionales que permiten que los sitios web gubernamentales cumplan con lo mencionado, el autor desarrollo un modelo integrador para evaluar un sitio web gubernamental, para ello realizo un metaanálisis cualitativo de cuatro

líneas de literatura: sistemas de información, negocios, administración pública y teoría democrática. Su estudio contribuye a la literatura al extender el alcance del análisis de sitios web de GE más allá de la cuestión de la aceptación de los ciudadanos y hacia el tema de su participación, brindando una visión estimulante de los ciudadanos como agentes activos en la gobernanza y proporciona una perspectiva holística. Este modelo que las entidades públicas mejoren sus sitios web para facilitar la gobernanza electrónica democrática y que ayude a generar resultados públicos más eficaces.

Por su parte Toro-García et al. (2020) en su investigación como objetivo seleccionar y revisar diversas fuentes de información sobre la estrategia de GE, que implica datos abiertos y, por tanto, transparencia. Se busca distinguir los aspectos y tendencias más sustanciales de las más recientes tecnologías aplicadas a las entidades del gobierno, del mismo modo las implicaciones para la toma de decisiones y mejoría de los servicios que brinda el Gobierno a sus ciudadanos. La metodología se basó en las ocho categorías relacionadas al GE, siguiendo los pasos de un análisis de la literatura de distintas fuentes. El estudio concluye que la influencia y acogida del e-gobierno en diferentes países ayuda a acercar a los ciudadanos al Estado, acrecentar la transparencia y mejorar los servicios.

En esa misma línea Delgado Lucas (2020) en su investigación teniendo como propósito precisar el vínculo del nivel de desarrollo del gobierno digital con la percepción de los ciudadanos sobre la modernización. Basada en el método sistémico-estructural funcional, la metodología empleada es la parte principal de apoyo a la investigación. Se plantea analizar el uso del Gobierno Digital; lo que concedió lograr resultados de la percepción de modernización por su aplicación, sin manipular deliberadamente variables para analizar el efecto entre las demás.

En relación con las bases teóricas, se puede indicar que; el empleo de las TIC en la disminución de la pobreza se separa en dos tipos: con fines de lucro y sin fines de lucro. En el primer tipo se encuentra la propuesta de servicios en línea por parte del Estado a los ciudadanos como la educación a distancia y el GE. En el segundo tipo se encuentran los servicios propuestos por el ámbito privado o su afianzamiento como las microfinanzas o el soporte en la creación de nuevas empresas (Cortés-Sánchez & Cardona, 2015).

Para Bounabat (2017), el GE se considera en gran medida el uso de tecnologías de la información (TI) y, cada vez más, tecnologías digitales, para respaldar y mejorar los servicios públicos. No obstante, esta definición debe completarse especificando cómo se clasifican los servicios de GE: ¿quién es el cliente de estos servicios (ciudadano, empresa y administración)? ¿Cuál es el nivel de interacción del servicio implementado (informativo, interactivo, etc.)? ¿Qué tipo es la agencia objetivo (local, central)? ¿A qué tipo de impacto, en términos de gobernanza, se dirige el proceso de GE (eficiencia, transparencia, apertura, etc.)?

En lo que refiere al gobierno digital éste viene dado por el empleo táctico de datos en la Administración Pública haciendo uso de tecnologías digitales para la fundación de valor público, rostiéndose en un ambiente conformado por actores del sector público, ciudadanos y

otros interesados, quienes ayudan con la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, confirmando un gran respeto de los derechos de los ciudadanos y personas dentro del ecosistema digital (El Peruano, 2018). En esa misma línea, el gobierno digital manifiesta buena ocasión para la incrementación del bienestar de los ciudadanos vigorizando el respaldo público a partir de un Estado que mediante el uso de TICS, está mucho más próximo e inteligente (Goberna, 2017).

Materiales y métodos

La investigación fue de tipo propositiva con un alcance descriptivo y un enfoque cuantitativo. Este tipo de enfoque según Bernal (2010), está fundamentada en medir las características de los fenómenos sociales, originándose de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. El diseño utilizado es de tipo no experimental de corte transversal, como expresa Hernández-Sampieri et al. (2014) podría precisarse como la investigación que se desarrolla sin manipular, de manera adrede, las variables. Es decir, se trata de estudios en los cuales no se modifica intencionalmente las variables independientes para visualizar su impacto en otras variables.

La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la UNPRG, este universo de trabajadores suma un total de 186 servidores públicos de la entidad. La muestra estuvo constituida por los trabajadores administrativos de las Oficinas Centrales de Grados y Títulos, Recursos Humanos, Imagen Institucional, Secretaria General, Infraestructura Informática y Admisión de la UNPRG, siendo de manera total 39 trabajadores administrativos, siendo estos los que influencia directa con el gobierno digital debido al procesamiento y generación de información para la universidad.

La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual se estructuró con 14 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, fue elaborado por medio de una herramienta digital en línea y su aplicación se realizó de manera sincrónica de forma virtual, con lo cual se obtuvo la información requerida de los servidores administrativos de las principales Oficinas Centrales de la UNPRG.

La información obtenida fue depositada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para después ser procesada por medio del software estadístico SPSSv24, con este software se obtuvieron los diferentes niveles que presentó la variable Modernización de la Universidad Pública y cada una de sus dimensiones (Compromiso laboral, Aplicación de TIC, Servicio al usuario).

Finalmente, la confiabilidad del instrumento fue medida con el estadístico Alfa Cronbach a través del software estadístico SPSSv24. La medida de confiabilidad arrojó un valor de 0.744, lo cual indica que el instrumento es bastante confiable.

Resultados

Con los datos recolectados se logró realizar el análisis de tipo descriptivo de estos. La encuesta aplicada a 39 servidores públicos de las principales oficinas centrales de la UNPRG permitió conocer la percepción sobre los niveles de la modernización de la universidad pública, obteniendo resultados tanto en forma integral como en cada una de sus dimensiones, los cuales se detallan a continuación en las tablas de frecuencias y porcentajes, proporcionando una visión clara de las dificultades que presentan y los aspectos a mejorar.

Tabla

1

Nivel, frecuencia y porcentaje de la variable Modernización de la universidad pública

Nivel	VD: Modernización de la Universidad Pública	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	3	7.7%
Regular	30	76.9%
Eficiente	6	15.4%
Total	39	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 muestra los resultados obtenidos para la variable modernización de la universidad pública, en donde se observa el nivel preponderante es el Regular con un 76.9% de los trabajadores administrativos de la UNPRG, mientras que el 15.4% indica como Eficiente la modernización de la universidad pública.

Los resultados para cada una de las dimensiones de la variable Modernización de la universidad pública se muestran en la tabla 2, en donde se demuestra que los trabajadores administrativos de la UNPRG en su mayoría califican como Regular tanto el Compromiso laboral, Aplicación de TIC y el Servicio al usuario, evidenciándose el problema antes mencionado.

Tabla

2

Niveles y porcentajes de las dimensiones de la variable Modernización de la universidad pública

Nivel	Porcentaje (%)		
	Compromiso laboral	Aplicación de TIC	Servicio al usuario
Deficiente	30.8%	15.4%	23.1%
Regular	56.4%	64.1%	66.7%
Eficiente	12.8%	20.5%	10.3%
Total	100%	100.0%	100%

Fuente: Elaboración propia

En relación con la dimensión Compromiso laboral, los encuestados indican que el 56.4% de los trabajadores administrativos de la UNPRG califican al compromiso asumido como Regular, por su parte el 30.8% indica como Deficiente este compromiso con la entidad. En cuanto a la Aplicación de TIC en la Universidad, se observa que el 64.1% de los encuestados precisan que estas se encuentran en un nivel de Regular y el 20.5% la ubican como Eficiente. Por último, la dimensión Servicio al usuario denota un nivel de calificación Deficiente por el 23.1% de los encuestados y como Regular por el 66.7%.

A la luz de los resultados obtenidos, se elaboraron estrategias para poner en marcha la implementación del gobierno digital que permita la modernización de la UNPRG hacia una gobernanza abierta y responsable con la comunidad universitaria de la región y el país.

La propuesta tiene como objetivo aproximar la UNPRG hacia la ciudadanía mediante las TIC con acceso idóneo, participativo e inclusivo, lo cual permita fortalecer el gobierno digital, asegurando su interoperabilidad y el acceso a los datos con la finalidad de perfeccionar los servicios al usuario.

Mediante el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital permite poner en reflexión la normatividad conexas al tema, por su parte los resultados de la encuesta aplicada a trabajadores administrativos de la UNPRG hicieron posible evidenciar la exigua capacitación de los trabajadores en el empleo de las TIC, desconocimiento en el aprovechamiento de aplicativos de software libre y de otras herramientas informáticas para hacer una mejor labor diaria a la vez de la ignorancia de las normativas relacionadas al gobierno digital.

También, se alcanzó a observar que los empleados de la entidad tienen poco compromiso con la atención al cliente, lo que puede traducirse en desconocimiento de buenas prácticas y acuerdos de trato al cliente, o puede deberse a falta de formación por parte de la autoridad de turno.

Entre las estrategias a implementar se puede mencionar las siguientes:

- Comprometer a los directivos para la puesta en marcha de un gobierno digital en la universidad.
- Formular políticas para promover el uso adecuado de las TIC en el claustro universitario.
- Brindar un servicio educativo de alta calidad empleando las bondades y capacidades de las TIC.
- Promover la participación de la comunidad universitaria en los concursos de proyectos de innovación financiados por el estado con la finalidad de generar recursos para mejorar la infraestructura informática de la universidad.
- Poner en compromiso a los directivos, personal pedagógico, personal administrativo y estudiantes a colaborar y cooperar con el licenciamiento y acreditación de la Universidad.
- Elaborar proyectos sostenibles de inversión pública para la construcción, implementación y adecuación de ambientes y laboratorios para la enseñanza universitaria.

- Promover las buenas prácticas e instaurar políticas que permitan retener al personal especializado en TI.
- Trasparentar de forma eficiente la gestión del presupuesto público de la universidad.

La propuesta de formulación de estrategias en la implementación del gobierno digital en la UNPRG conlleva a proponer cuatro fase o etapas según lo indica (OEA, 2012) que no esencialmente tienen por qué realizarse en secuencia.

Etapa I. Presencia: A través del portal web de la universidad: www.unprg.edu.pe, publicar en línea información relevante y conveniente para toda la comunidad universitaria; dentro la información a visualizar se tiene:

- Publicar en la sección de noticias, resoluciones del consejo universitario y rectorales, de manera constante.
- Publicar anuncios o requerimientos de los diversos servicios de la universidad.
- Publicar banners publicitarios o avisos de interés para toda la comunidad universitaria.
- Actualizar constante el portal de transparencia de la institución.

Esta etapa debe estar a cargo de un área de la entidad o designar un responsable en el desarrollo de esta labor. A manera de sugerencia la Oficina de Imagen Institucional podría ser la encargada de esta tarea.

Etapa II. Interacción: Poner en marcha un área dirigida a la comunicación con la comunidad universitaria utilizando los canales digitales sincrónicos y asincrónicos, la cual no solo ofrecerá información a la institución, sino que también podrá obtener opiniones o sugerencias para la mejora continua.

En esta etapa se debe configurar y desarrollar aplicaciones correspondientes a determinar la interrelación con los usuarios. Se sugiere que la puesta en marcha de las aplicaciones concernientes recaiga en la Oficina de Infraestructura Informática y que la puesta en marcha de esta fase este a cargo de la Oficina de Imagen Institucional para la atención de las múltiples comunicaciones que sean posibles durante esta fase.

Etapa III. Transacción: Es conveniente que la comunidad universitaria tenga a su disposición aplicaciones de auto servicio, las cuales permitan hacer el seguimiento y concluir cualquier trámite en línea, eliminando la necesidad de que el usuario deba ir de manera personal y presencial a la Universidad. Para brindar los servicios de la misma manera que se dan cuando es “cara a cara” sea en cualquier oficina de la entidad, el portal web de la entidad debe estar en óptimas condiciones.

En esta etapa de la misma manera que la etapa anterior, es necesario el desarrollo de aplicaciones web para la atención al usuario, la responsabilidad debe recaer en la Oficina Central Infraestructura Informática, para después mediante una ventanilla única virtual sea

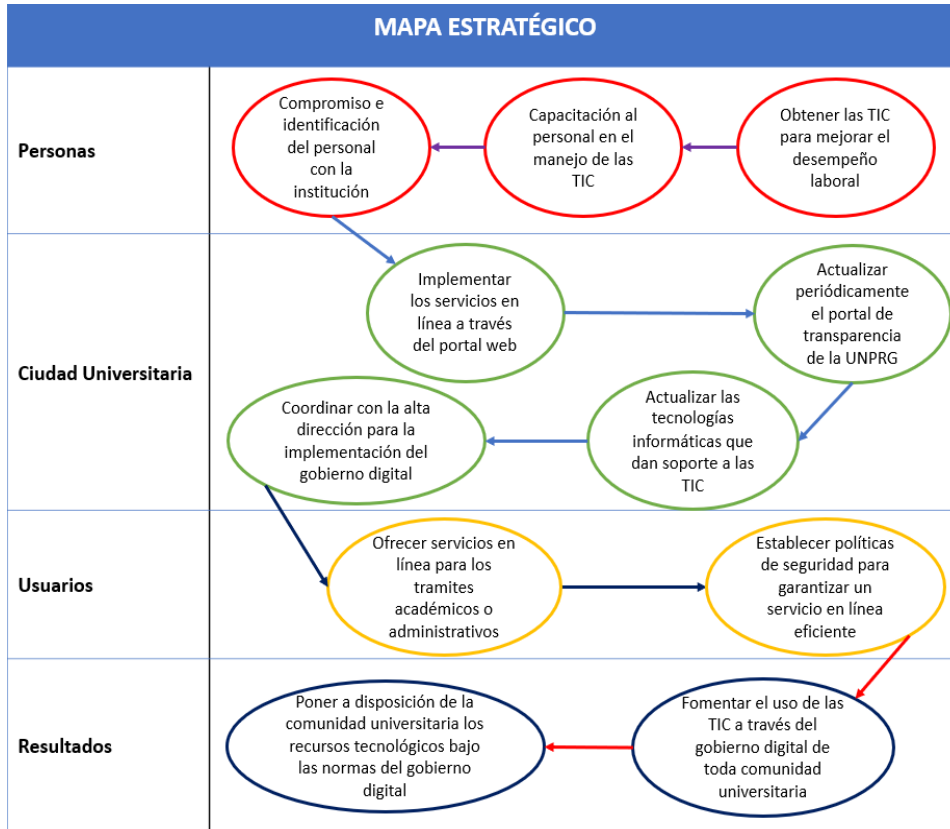
posible encaminar correctamente las solicitudes o peticiones de los usuarios a las cada área u oficina de la institución.

Etapa IV. Transformación: Las autoridades de la universidad deben efectuar un rediseño de procesos, que incluya optimizar y dinamizar la afluencia de los trámites documentarios, mejorar la atención al usuario, capacitar al personal al personal, adicionalmente se debe incentivar y suscitar el uso de tecnologías que logren un uso masivo en toda la comunidad universitaria permitiendo como fin último el establecimiento de una cultura organizacional que vaya de acuerdo a la normativa que requiere la nueva gestión pública.

Se recomienda en esta etapa, implementar la Plataforma Nacional de Interoperabilidad a través de una alianza con la Secretaria de Gobierno Digital, teniendo en cuenta que plataforma tecnológica acepta la implementación de servicios públicos en línea, a través de dispositivos tecnológicos y el intercambio electrónico de datos entre las instituciones del estado teniendo como medio a internet, la telefonía móvil y otros dispositivos electrónicos (Gob.pe, s.f.).

El plan de gobierno digital de la UNPRG debe basarse en los Planes de Estratégicos de la Universidad alineados con los objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información. De igual manera se propone un mapa estratégico que integra a toda la comunidad universitaria, ver Figura 1.

Figura
 Mapa estratégico para fortalecer el gobierno digital en la UNPRG



Fuente: Elaboración propia

El estado vigente de los servicios al usuario en la UNPRG, se implementa sin considerar las normativas actuales (Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2003) ya que la entidad está gestionando experimentalmente el acceso a la información y la implementación del gobierno digital; para lo cual se tiene que el 23.1% del personal administrativo considera Deficiente este servicio y el 66.7% lo considera como Regular, lo que acarrea una imagen negativa para la institución.

Con respecto a los resultados que se obtuvo por Valle & Veliz (2015) en su investigación estableció que el 77% de los encuestados estima que es de utilidad deliberar o efectuar alguna transacción con la UGEL 306 Rioja a través de una plataforma en línea, siendo coincidente con la con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la cual los encuestados opinan poder realizar trámites en línea con respecto a los servicios que ofrece la UNPRG. Así mismo Valle & Veliz (2015) mediante sus encuestas logran determinar que el manejo de información

y transacciones mediante el sistema online sería de ayuda para la modernización y transparencia de la gestión pública de la institución.

En esa misma línea respecto a la implementación apropiada del gobierno digital, Molina (2014) en su investigación obtuvo en los encuestados la apreciación de que el Estado no se implica como órgano integral, se debe a que el Estado tiene que vigilar sus presupuestos y proceder de acuerdo con el TUPA de cada entidad. Además, manifiesta que no existe un enfoque transversal (interoperabilidad) entre las instituciones, teniendo relación con lo logrado por los encuestados de la UNPRG, en donde consideran que con la aplicación de las normativas de gobierno digital podrían mejorar su desempeño laboral, desaprovechando de esta forma los réditos que brinda la correcta implementación del gobierno digital en la institución.

Finalmente, García (2013) en su informe de tesis, decretó que el Gobierno Regional de Lambayeque debe obtener una evaluación balanceada entre el acceso a la información y reserva de la información. De manera consecuente se desarrolló un portal que brinde mayor cantidad de trámites vía web y en el cual los usuarios puedan hallar en un solo sitio y de manera certera toda la información que pueda requerir de las dependencias del gobierno junto con los nuevos trámites y servicios que se puedan realizar mediante el portal; esto se opone con la información obtenida por los entrevistados en el cual opinan que es de vital relevancia que el portal web de la universidad publique información sumamente importante que todo usuario debería saber.

Conclusiones

Los resultados del presente estudio ayudarán a formular estrategias para implementar el gobierno digital en UNPRG, por lo que se recomienda: El diagnóstico realizado en las Oficinas Centrales de Grados y Títulos, Recursos Humanos, Imagen Institucional, Secretaria General, Infraestructura Informática y Admisión de la UNPRG, mediante el instrumento de recolección de datos, se corrobora que el personal administrativo no se encuentra preparado para ofrecer un buen servicio al usuario debido principalmente a carencias de compromiso con la entidad para realizar su trabajo. La adecuada aplicación de las estrategias en la implantación de gobierno digital en la UNPRG, requiere en gran parte del compromiso y predisposición de los directivos, personal docente y personal administrativo, por consiguiente, se necesita trabajar estructuradamente y manera unida para alcanzar los objetivos institucionales. Es necesario estimar el posible impacto de la propuesta, la actualización del portal de transparencia, la implementación de los servicios en línea y de toda la tecnología puesta al servicio del usuario, de ser necesario

Referencias

Alvarado A., P. F., Cevallos V., P. I., Moran V., E. D., & Preciado O., L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>

- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. In *Pearson Educación* (Tercera). Pearson Educacion.
- Bounabat, B. (2017). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. *Electronic Journal of Information Technology*, 10, 8–21. <http://www.revue-eti.net>
- Cortés-Sánchez, J. D., & Cardona, D. (2015). Gobierno electrónico en América Latina: Revisión y tendencias. In *Editorial Universidad del Rosario* (Issue October). [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Gobierno+electrónico+en+América+Latina:+Revisión+y+tendencias&ots=cwWJqoyU-i&sig=z9Q6f98b0rEgn0hL3sqS7TC0EHk&redir_esc=y#v=onepage&q=Gobierno electrónico en América Latina%3A Rev](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Gobierno+electrónico+en+América+Latina:+Revisión+y+tendencias&ots=cwWJqoyU-i&sig=z9Q6f98b0rEgn0hL3sqS7TC0EHk&redir_esc=y#v=onepage&q=Gobierno+electrónico+en+América+Latina%3A+Rev)
- Delgado Lucas, H. B. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *ROCA: Revista Científico - Educacional*, 16, 1484–1495. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/2109>
- El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Estatuto UNPRG. (2017). Estatuto Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. In *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/documentos_s/7. ESTATUTO ACTUALIZADO 2019 DE LA UNPRG.pdf
- Gamboa, M., Barros, L., & Barros, C. (2019). Childhood Aggressiveness, Learning and Self-Regulation in Primary Students. *Luz. Revista Electrónica Trimestral de La Universidad de Holguín*, 53(9), 1689–1699. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/743/637>
- García, M. del P. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque [Tesis de Licenciatura]. In *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/506>
- Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101518. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Gob.pe. (n.d.). *Plataforma Nacional de Interoperabilidad*. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>
- Goberna. (2017). *¿Qué es el Gobierno Digital?* Goberna Digital. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación. In *Mc Graw Hill* (Sexta). Mc Graw Hill.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (David). (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (2003). https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Molina, J. A. (2014). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado [Tesis de Maestría]. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3743>
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taipe, L., & Guerrero-Velástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 29, 214–224. <https://www.researchgate.net/publication/341216665>
- OEA. (2012). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. OEA - Secretaria de Asuntos Políticos. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- PCM. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412 | Gobierno del Perú*. Presidencia Del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Stable, Y., Alvarez, E., Bernal, L., & Sam-Anlas, C. A. (2020). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Bibliotecas: Anales de Investigación*, 16(1), 7–22. <http://bnjm.cu/revista-anales/especial/secc/Vol-16-N-1/02-Vol-16-N-1-2020-AO1.pdf>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Valle, M. F., & Veliz, R. E. (2015). Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja - Año 2015 [Tesis Licenciatura]. In *Universidad Privada Antenor Orrego*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1406>