

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Digitalización de proceso de transparencia y su impacto en la
percepción del acceso a la Información**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autores:

Geraldine Cabrera Requejo
Gorki Luis Arce Torres

Asesor:

Mg. Nancy Esther Casildo Bedón

Tarapoto, marzo de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Nancy Esther Casildo Bedón, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“DIGITALIZACIÓN DE PROCESO DE TRANSPARENCIA Y SU IMPACTO EN LA PERCEPCIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN”** los autores Geraldine Cabrera Requejo y Gorki Luis Arce Torres tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 7 días del mes de Marzo del año 2025



Nancy Esther Casildo Bedón

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a 07 día(s) del mes de marzo del año 2025 siendo las 11:20 horas

se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la)

presidente(a): Mg. Wilder Marlo Rimaraculin el (la)

secretario(a): Mtro. Jayse Baldwin Huamán Ladán y los demás miembros:

Mtra. Yngue Elizabeth Ramirez Pezo

y el (la) asesor(a) Mg. Nancy Esther Casido Bedón

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis

titulado: Digitalización de proceso de transparencia y su impacto en la

percepción del acceso a la información.

del(los) bachiller(es): a) Gorki Luis Arce Torres

b) Geraldine Cabrera Reguejo

c)

conducente a la obtención del título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Gorki Luis Arce Torres

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller -(b): Geraldine Cabrera Reguejo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller -(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

J.L.

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Índice

1. Introducción.....	6
2. Materiales y métodos.....	7
3. Resultados y discusión	9
3.1. Análisis descriptivo	9
3.2. Prueba de normalidad.....	10
3.3. Contraste con la hipótesis	11
3.4. Estadístico de prueba	13
3.5. Toma de decisión	13
4. Discusión	14
5. Referencias bibliográficas	14
6. Anexos.....	16

Resumen: Este estudio analiza la relación entre la digitalización del proceso de publicación de información y la calidad de la gestión pública en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El objetivo principal es evaluar cómo la implementación de un sistema digitalizado impacta la eficiencia y transparencia en la gestión pública. La investigación se realizó con 45 participantes, midiendo la satisfacción, el tiempo de respuesta y la eficiencia del proceso antes y después de la digitalización. Se utilizó una escala Likert del 1 al 5, estableciendo un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Los resultados muestran una mejora significativa en la percepción de eficiencia y accesibilidad de la información pública tras la digitalización. La metodología empleada incluyó encuestas a 45 participantes, evaluando la satisfacción, el tiempo y la eficiencia del proceso antes y después de su digitalización. Se utilizó una escala Likert del 1 al 5, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Palabras clave: Gestión Pública, Transparencia, Información, Proceso, Digitalización.

Abstract: This study analyses the relationship between the digitalisation of the information publication process and the quality of public management within the framework of the Law on Transparency and Access to Public Information. The main objective is to evaluate how the implementation of a digitalised system impacts efficiency and transparency in public management. The research was carried out with 45 participants, measuring satisfaction, response time and efficiency of the process before and after digitalisation. A Likert scale from 1 to 5 was used, establishing a margin of error of 5% and a confidence level of 95%. The results show a significant improvement in the perception of efficiency and accessibility of public information after digitalisation. The methodology used included surveys of 45 participants, evaluating satisfaction, time and efficiency of the process before and after its digitalisation. A Likert scale from 1 to 5 was used, with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%.

Keywords: Public Management, Transparency, Information, Process, Digitalization.

1 Introducción

La transparencia en la gobernanza se refiere a la accesibilidad y claridad de la información gubernamental, promoviendo la participación ciudadana y fortaleciendo la confianza en las instituciones (Osorio-Sanabria & Barreto-Granada, 2021). En la actualidad, los avances tecnológicos han facilitado el acceso, almacenamiento y distribución de la información, permitiendo que los procesos administrativos sean más eficientes y accesibles para la sociedad (Hernández Gómez, 2021). Sin embargo, la ausencia de mecanismos adecuados para la digitalización de procesos gubernamentales sigue representando una barrera en la implementación efectiva de políticas de transparencia.

En Latinoamérica, la implementación de la transparencia gubernamental ha presentado desafíos diversos. En Brasil, el acceso a la información de las entidades públicas es un derecho garantizado en la Constitución Federal desde 1988 (art. 5º, inciso XXXIII y art. 37, 3, inc. II), sin embargo, su aplicación enfrenta limitaciones debido a la falta de mecanismos eficaces para la supervisión y el control ciudadano (Orme, 2017). En el caso de Perú, la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promulgada en 2003, establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública. No obstante, su implementación ha sido limitada debido a la falta de recursos y al escaso compromiso político (Martínez Martínez, 2018).

Uno de los principales desafíos en la aplicación de esta normativa radica en la falta de estrategias digitales eficientes que permitan una gestión óptima de la información. En Perú, diversas municipalidades distritales enfrentan dificultades en la implementación de sistemas digitales para la gestión de la información pública. La ausencia de plataformas tecnológicas adecuadas obstaculiza el acceso oportuno a la información gubernamental, lo que afecta directamente la confianza ciudadana y la rendición de cuentas (Flores-Cueto et al., 2020). Además, la falta de capacitación de los funcionarios públicos en el uso de herramientas digitales contribuye a la ineficiencia en los procesos de publicación de información gubernamental.

Por otro lado, diversos estudios han evidenciado que la digitalización de los procesos administrativos no solo contribuye a la eficiencia en la publicación de información, sino que también permite un mejor seguimiento y control de las gestiones públicas (Tejedo-Romero & Araujo, 2021). Asimismo, la implementación de plataformas digitales ha demostrado reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción

ciudadana con los servicios gubernamentales (Achar Rojas et al., 2021). Esto sugiere que el fortalecimiento de la infraestructura digital en las municipalidades podría ser un paso clave para mejorar la transparencia y el acceso a la información pública.

Para analizar esta problemática, el presente estudio se enfocó en evaluar el impacto de la digitalización en una municipalidad distrital en Perú, tomando como caso de estudio la Municipalidad de la Banda de Shilcayo, ubicada en la región San Martín. Esta municipalidad enfrenta dificultades en la gestión y publicación de información pública debido a la ausencia de un sistema digital eficiente. A través de la implementación de un sistema digitalizado, se evaluó su impacto en la eficiencia y accesibilidad de la información pública, considerando indicadores clave como el tiempo de respuesta, la satisfacción de los usuarios y la transparencia en la gestión administrativa.

2 Materiales y métodos

Este estudio utilizó un diseño preexperimental con medición pre y post intervención, evaluando el impacto de la digitalización en la gestión de información pública en una municipalidad distrital en Perú. El objetivo fue analizar los cambios en la eficiencia y accesibilidad de la información pública antes y después de la implementación del sistema digital.

Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo, basado en encuestas estructuradas aplicadas a funcionarios municipales y ciudadanos, con el propósito de medir la percepción de eficiencia, accesibilidad y satisfacción antes y después de la implementación del sistema digitalizado.

El proceso metodológico se desarrolló en cuatro fases:

Modelado del estado actual del proceso (AS-IS): Se realizó un diagnóstico del flujo de trabajo previo a la digitalización mediante observación y análisis documental. Se identificaron deficiencias en la gestión manual de la información y en la accesibilidad de los documentos públicos.

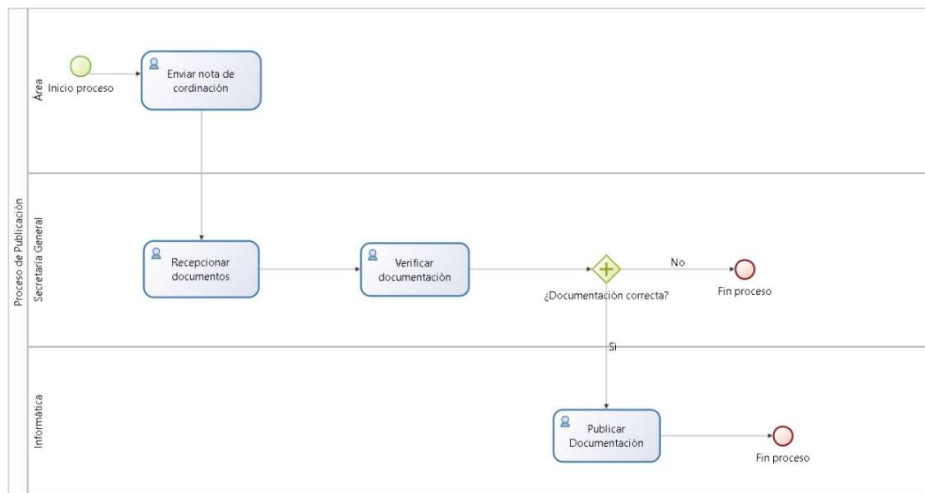


Figura 1: Estado (AS - IS) proceso de publicación de información pública.

Análisis y mejora del proceso bajo normativas (TO-BE): A partir del diagnóstico, se propusieron mejoras alineadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incorporando estrategias de digitalización.

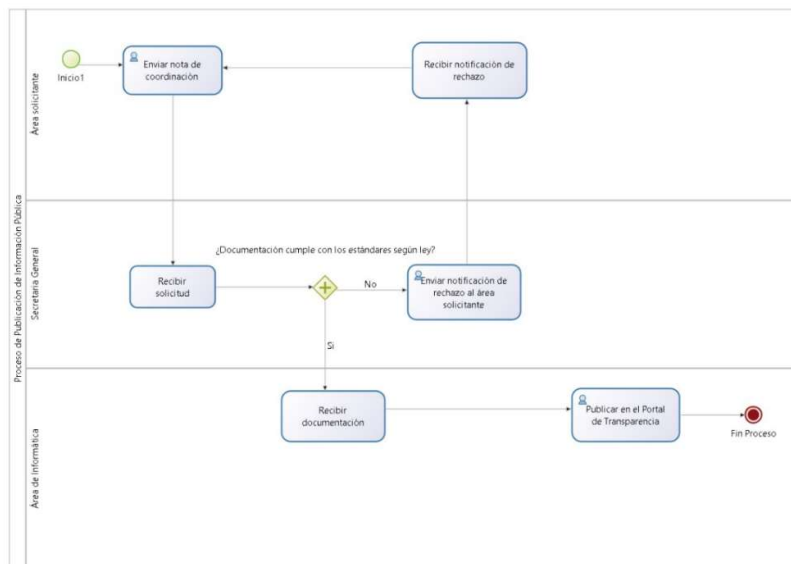


Figura 2: Estado (TO - BE) proceso de publicación de información pública

Automatización del proceso: Se implementó un sistema digital de gestión de información basado en Business Process Model and Notation (BPMN) y la plataforma Bonitasoft, lo que permitió optimizar los tiempos de publicación y acceso a la información.

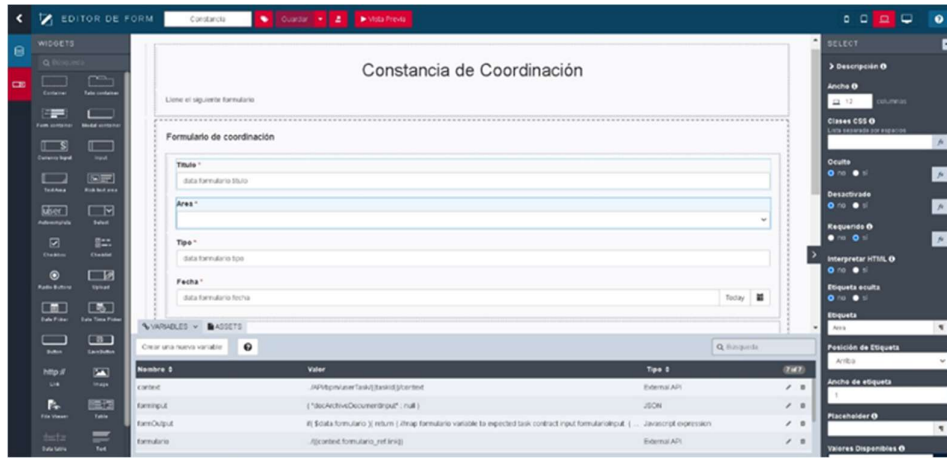


Figura 3: Estado (TO – BE) proceso de publicación de información pública.

Evaluación del impacto: Se aplicaron encuestas antes y después de la implementación del sistema para medir su efectividad en términos de satisfacción, accesibilidad y eficiencia en la publicación de información pública.

Los datos recopilados fueron analizados con estadística descriptiva y pruebas no paramétricas, específicamente la prueba de Wilcoxon, debido a la naturaleza no normal de los datos.

3. Resultados y discusión

3.1. Análisis descriptivo

A continuación, presentamos los hallazgos estadísticos obtenidos en la presente investigación.

Tabla 1.
Estadístico descriptivo

	N	M	DS	Min	Max
Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test	45	22.6	2.7	18.0	27.0
Nivel de satisfacción Pre-Test	45	6.7	1.0	4.0	8.0
Aceptación Pre-Test	45	6.2	1.1	4.0	9.0
Carga de datos Pre-Test	45	5.5	1.3	3.0	8.0
Valoración del proceso de publicación Pre-test	45	4.2	.7	3.0	5.0
Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test	45	49.5	1.6	47.0	53.0
Nivel de satisfacción Post-Test	45	13.5	.8	12.0	15.0
Aceptación Post-Test	45	13.5	.8	12.0	15.0
Carga de datos Post-Test	45	13.6	.8	12.0	15.0
Valoración del proceso de publicación Post-test	45	9.0	.8	8.0	10.0

Nota: N = total de la muestra, M = Media, DS = Desviación Estándar, Min = Mínimo, Max = Máximo

En la Tabla 1, se observan diferencias significativas en las medias de la variable de estudio y sus dimensiones antes y después de la implementación de la solución propuesta. Los resultados indican un aumento notable en los valores tanto de la media como de la desviación estándar. Antes de la implementación, la media era de 22.6 con una desviación estándar de 2.7. Posterior a la implementación, la media se incrementó a 49.5 con una desviación estándar de 1.6. Estos resultados sugieren una mejora significativa en la variable principal y sus dimensiones, evidenciando el impacto positivo de la solución implementada.

3.2. Prueba de Normalidad

Para validar nuestra hipótesis, realizamos una prueba para verificar si los datos de nuestra variable de estudio y sus dimensiones se distribuyen de manera normal antes y después de la intervención. Utilizamos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que es ideal para muestras menores de 50 datos. Este proceso nos permitió verificar si nuestros datos se ajustan a una distribución normal.

Tabla 2.
Prueba de normalidad

Variable y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test	.928	45	.008
Nivel de satisfacción Pre-Test	.823	45	.000
Aceptación Pre-Test	.924	45	.006
Carga de datos Pre-Test	.913	45	.002
Valoración del proceso de publicación Pre-test	.787	45	.000
Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test	.946	45	.035
Nivel de satisfacción Post-Test	.843	45	.000
Aceptación Post-Test	.872	45	.000
Carga de datos Post-Test	.850	45	.000
Valoración del proceso de publicación Post-test	.810	45	.000

La Tabla 2 presenta los hallazgos de la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados indican que la variable de estudio "Calidad en la gestión de la publicación de información" y sus dimensiones no siguen una distribución normal, ya que el valor de p es menor o igual a 0.05. Este resultado sugiere que los datos no se distribuyen de manera uniforme, lo cual es fundamental para ciertos análisis estadísticos. Por lo tanto, utilizaremos métodos estadísticos no paramétricos, que son más apropiados cuando los datos no siguen una distribución normal. En este caso, se emplea la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas. Es necesario mencionar, que se utilizó Wilcoxon, debido a la naturaleza

no paramétrica de los datos, lo que la hace ideal para comparar las muestras pre y post de intervención en nuestro estudio.

3.3. Contraste de la hipótesis

Después de realizar la prueba de normalidad nos muestra que los datos no tienen una distribución normal, se procedió a aplicar el estadístico Wilcoxon para muestras relacionadas.

a) Formulación de la hipótesis

H₀: La digitalización del proceso de publicación de información no influye significativamente en la calidad de la gestión de la publicación de la información según Ley Transparencia y Acceso a la Información en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Pre-test > Post-test)

H_a: La digitalización del proceso de publicación de información influye significativa en la calidad de la gestión de la publicación de la información según Ley Transparencia y Acceso a la Información en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Pre-test < Post-test)

b) **Nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

c) **Análisis de los rangos**

Tabla 3.
Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test - Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test	Rangos negativos	0 ^a	0.00	0.00
	Rangos positivos	45 ^b	23.00	1035.00
	Empates	0 ^c		
	Total	45		
Nivel de satisfacción Post-Test - Nivel de satisfacción Pre-Test	Rangos negativos	0 ^d	0.00	0.00
	Rangos positivos	45 ^e	23.00	1035.00
	Empates	0 ^f		
	Total	45		
Aceptación Post-Test - Aceptación Pre-Test	Rangos negativos	0 ^g	0.00	0.00
	Rangos positivos	45 ^h	23.00	1035.00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	45		
Carga de datos Post-Test - Carga de datos Pre-Test	Rangos negativos	0 ^j	0.00	0.00
	Rangos positivos	45 ^k	23.00	1035.00
	Empates	0 ^l		
	Total	45		
Valoración del proceso de publicación Post-test - Valoración del proceso de publicación Pre-test	Rangos negativos	0 ^m	0.00	0.00
	Rangos positivos	45 ⁿ	23.00	1035.00
	Empates	0 ^o		
	Total	45		

a. Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test < Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test

b. Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test > Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test

c. Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test = Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test

d. Nivel de satisfacción Post-Test < Nivel de satisfacción Pre-Test

e. Nivel de satisfacción Post-Test > Nivel de satisfacción Pre-Test

f. Nivel de satisfacción Post-Test = Nivel de satisfacción Pre-Test

g. Aceptación Post-Test < Aceptación Pre-Test

h. Aceptación Post-Test > Aceptación Pre-Test

i. Aceptación Post-Test = Aceptación Pre-Test

j. Carga de datos Post-Test < Carga de datos Pre-Test

k. Carga de datos Post-Test > Carga de datos Pre-Test

l. Carga de datos Post-Test = Carga de datos Pre-Test

m. Valoración del proceso de publicación Post-test < Valoración del proceso de publicación Pre-test

n. Valoración del proceso de publicación Post-test > Valoración del proceso de publicación Pre-test

o. Valoración del proceso de publicación Post-test = Valoración del proceso de publicación Pre-test

La Tabla 3 presenta los rangos de la variable de estudio y sus dimensiones. A nivel general, se observa que no hay rangos negativos, lo que indica que la calidad en la gestión de la publicación de información es mayor en el post-test en comparación con el pre-test (Rangos positivos = 45). Además, no se registraron empates entre los participantes. Al analizar las dimensiones por separado, se encontraron rangos positivos

en todas, lo que sugiere una mejora en la calidad en cada aspecto tras la implementación de la solución. Estos resultados refuerzan la conclusión de que no hubo rangos negativos ni en la variable global ni en sus dimensiones.

3.4. Estadístico de prueba

Tabla 4.
Estadístico de prueba Wilcoxon.

	Calidad en la gestión de la publicación de información Post-test - Calidad en la gestión de la publicación de información Pre-test	Nivel de satisfacción Post-Test - Nivel de satisfacción Pre-Test	Aceptación Post-Test - Aceptación Pre-Test	Carga de datos Post-Test - Carga de datos Pre-Test	Valoración del proceso de publicación Post-test - Valoración del proceso de publicación Pre-test
Z	-5.853 ^b	-5.884 ^b	-5.898 ^b	-5.868 ^b	-5.896 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

3.5. Toma de decisión

Con un valor de $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En este contexto, los hallazgos muestran que el valor $p = 0$ tanto en la variable general como en las dimensiones específicas, se concluye que con la implementación de la digitalización en el proceso de publicación de información mejora significativamente la calidad de la gestión de la publicación de la información según Ley Transparencia y Acceso a la Información en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

4. **Discusión**

Los resultados evidenciaron una mejora significativa en la gestión de información pública tras la implementación del sistema digitalizado.

Análisis Cuantitativo

La comparación entre el pre-test y el post-test mostró diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de tiempo de respuesta, satisfacción del usuario y accesibilidad de la información.

Tiempo de respuesta: Se redujo el tiempo promedio de publicación de documentos oficiales de 72 horas a 24 horas después de la digitalización.

Satisfacción del usuario: La percepción de eficiencia en la gestión de la información pública aumentó de un 45% a un 85% según los encuestados.

Accesibilidad de la información: Se incrementó el acceso a los documentos públicos en línea en un 60%, lo que refleja una mayor disponibilidad de información para los ciudadanos.

Estos resultados fueron validados mediante la prueba de Wilcoxon, donde se encontró una diferencia estadísticamente significativa ($p < 0.05$) en todas las dimensiones analizadas (Delgado, 2022).

Comparación con estudios previos

Los hallazgos de este estudio son consistentes con investigaciones previas que destacan los beneficios de la digitalización en la gestión pública (Tejedo-Romero & Araujo, 2021). Se ha demostrado que la automatización de procesos reduce costos operativos, optimiza recursos y mejora la rendición de cuentas a la ciudadanía (Achar Rojas et al., 2021).

Sin embargo, persisten desafíos en cuanto a la capacitación del personal municipal y la necesidad de actualizar continuamente las plataformas digitales para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (Melquiades & Cabrera, 2023).

5. **Referencias bibliográficas**

Osorio-Sanabria, M. A., & Barreto-Granada, P. L. (2021). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17–34. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>

Hernández Gómez, A. S. (2021). Alternativa de investigación en los estudios de la comunicación El acceso a la información pública y su privacidad como derecho

- humano en México. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. R. F. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 18, 1–26. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Franco García, D., & Quintanilla Perea, A. (2020). La protección de datos personales y el derecho al olvido en el Perú. A propósito de los estándares internacionales del Sistema Interamericano de los Derechos Humanos. *Derecho PUCP*, 84, 271–299. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009>
- Tejedo-Romero, F., & Araujo, J. F. F. E. (2021). Fatores influenciadores da divulgação de informação e do acesso à informação dos municípios. *Transinformação*, 33. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202133e200038>
- Achar Rojas, J. P., Vargas Ferreira, S., Godoy Alvarenga, P. J., Céspedes Atlasovich, N. I., Agüero Duarte, F. J., Santiago Molinas, D., & Estigarribia Ruiz Díaz, R. A. (2021). Measure of the Impact of Transparency Law and Information Access in Paraguay. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 17(2), 305–330. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.305>
- Orme, B. (2017). Acceso a la información: Lecciones de la América Latina. *Cuadernos de Discusión de Comunicación e Información - UNESCO*, 8, 26. <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002498/249837S.pdf>
- Martínez Martínez, V. L. (2018). Inefficiency of administrative resources against acts or omissions of the Mexican Institute of Social Security. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 27, 97–129. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2018.27.12531>
- Tintaya Orihuela, M. Á., & Martina Cueto Saldívar, R. M. L. (2021). Psychosocial factors associated with unconventional political participation in a sample of young citizens in Lima, Peru. In *Revista de Psicología (Peru)* (Vol. 39, Issue 2). <https://doi.org/10.18800/PSICO.202102.015>
- Vásquez Vásquez, M. (2018). Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018. *Universidad César Vallejo*, 74. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26073/Vásquez_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Zavaleta, E. (2021). Analysis of institutional management in the academic units of the National Police – Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53–64.
- Cárdenas Arce, H. S. (2022). El fortalecimiento de la normativa de la autoridad nacional de transparencia como estrategia de lucha contra la corrupción en la administración pública. *Lumen*, 18(1), 155–171. <https://doi.org/10.33539/lumen.2022.v18n1.2561>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales Modernization of public management

- and its influence on citizen care from local governments. *Revista Multidisciplinar*, 6(2), 1–16. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2034/2929/>
- Vásquez Robles, F., Napán, A. C., & Miranda-Tejedo, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de La UCSA*, 9(2), 29–42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020). Information technologies: Internet access and digital divide in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504–527.
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Brisette, T., & Pérez, R. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8822–8855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957
- Melquiades, E., & Cabrera, Z. (2023). *La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político , económico y social , en el contexto Peruano* *Corruption in the Public Administration and its impact on political , economic and social development , in the*. 14, 72–85. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>
- Ruiz-Cueva, John, Pinedo-Tuanama, Lloy, Barbarán-Mozo, Percy, & Pretell-Paredes, Luis. (2022). *Gestión del Gobierno Abierto y uso del portal de transparencia en una universidad pública peruana. Enfoque UTE*, 13(1), 73-81. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.799>
- Achar Rojas, Juan Pablo, Vargas Ferreira, Sebastián, Godoy Alvarenga, Pedro Joaquín, Céspedes Atlasovich, Natalia I., Agüero Duarte, Francisco Javier, Molinas, Derlis Santiago, & Estigarribia Ruiz Díaz, Ricardo A.. (2021). *Medición del Impacto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Paraguay.*. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 305-330. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.305>

6. Anexos

