

GOBIERNO DIGITAL

PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN MUNICIPAL: TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECIMIENTO DEL CONOCIMIENTO

DIGITAL GOVERNMENT TO OPTIMIZE MUNICIPAL MANAGEMENT: TRANSPARENCY, CITIZEN PARTICIPATION AND STRENGTHENING OF KNOWLEDGE

William Cayatopa-Gaona ^{1*}

E-mail: wcayatopag@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9801-451X>

Sebastián Javier Uriol Chávez ¹

E-mail: suriolch@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9219-0558>

Jannet Sofía Irigoyen Muñoz ¹

E-mail: dirigoyenmu@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8793-3895>

¹Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cayatopa-Gaona, W., Uriol Chávez, S. J., & Irigoyen Muñoz, Y. S. (2025). Gobierno digital para optimizar la gestión municipal: Transparencia, participación ciudadana y fortalecimiento del conocimiento. *Universidad Y Sociedad* 17(5). e5412.

RESUMEN

La investigación se enfocó en la necesidad de modernizar la gestión municipal, ya que había fallas grandes en cosas claves como la transparencia, la participación ciudadana y la capacidad administrativa. Para solucionarlo, se creó el Modelo de Optimización Digital para la Gestión Municipal (MODIGLAM), con el objetivo de mejorar los procesos administrativos, asegurar que la información esté abierta para todos y fomentar una interacción más directa y efectiva entre la municipalidad y los ciudadanos. El estudio se hizo con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental. Se usó un cuestionario validado con un alfa de Cronbach de 0.96, que se aplicó a una muestra de 97 familias seleccionadas por muestreo probabilístico. Este cuestionario ayudó a identificar las fallas que había en la gestión municipal, como los trámites lentos, el acceso limitado a la información pública y la falta de una buena gestión del conocimiento. Los resultados mostraron que era urgente meter tecnología para optimizar los procesos, mejorar la transparencia y hacer que la relación entre las autoridades locales y la comunidad sea más fuerte. El modelo que se propuso, basado en teorías modernas de administración pública y adopción tecnológica, fue revisado y validado por expertos, quienes confirmaron que tenía sentido y podía aplicarse. Al final, se concluyó que MODIGLAM es una herramienta innovadora para modernizar la gestión pública, con potencial para usarse en otros municipios, sentando las bases para una administración más inclusiva, transparente y sostenible.

Palabras clave: Gobierno digital, Administración municipal, Transparencia, Participación ciudadana, Gestión del conocimiento, Modernización administrativa.

ABSTRACT

The research focused on the need to modernize municipal management, since there were major flaws in key areas such as transparency, citizen participation, and administrative capacity. To solve this, the Digital Optimization Model for Municipal Management (MODIGLAM) was created, with the aim of improving administrative processes, ensuring that information is open to all, and encouraging more direct and effective interaction between the municipality and citizens. The study was conducted with a quantitative approach and a non-experimental descriptive design. A validated questionnaire with a Cronbach's alpha of 0.96 was used, which was applied to a sample of 97 families selected by

probabilistic sampling. This questionnaire helped identify the flaws in municipal management, such as slow procedures, limited access to public information, and lack of good knowledge management. The results showed that it was urgent to introduce technology to optimize processes, improve transparency, and make the relationship between local authorities and the community stronger. The proposed model, based on modern theories of public administration and technological adoption, was reviewed and validated by experts, who confirmed that it made sense and could be applied. In the end, it was concluded that MODIGLAM is an innovative tool to modernize public management, with the potential to be used in other municipalities, laying the foundations for a more inclusive, transparent and sustainable administration.

Keywords: Digital government, Municipal administration, Transparency, Citizen participation, Knowledge management, Administrative modernization.

INTRODUCCIÓN

La gestión municipal es un componente esencial de la administración pública, ya que permite garantizar el desarrollo sostenible de las comunidades mediante la adecuada organización de recursos, políticas y servicios (Salirrosas et al., 2022). Este estudio adquiere relevancia al abordar las oportunidades de modernización administrativa, un componente esencial para mejorar la eficacia, la transparencia y la participación ciudadana en los procesos municipales. En este sentido, al analizar esta variable desde una perspectiva tecnológica, se busca transformar las administraciones locales, haciéndolas más eficientes y alineadas con las necesidades de la población. La modernización no es solo un reto tecnológico, sino un cambio estructural que permite a los gobiernos locales ofrecer un servicio de calidad, más cercano y accesible para los ciudadanos, contribuyendo a una gestión pública más inclusiva y transparente.

A nivel global, la gestión municipal se enfrenta a desafíos significativos en la adopción de tecnologías digitales. Según Gabriunas et al. (2022), menos del 30% de las entidades locales en países en desarrollo han logrado implementar plataformas digitales completamente operativas, lo que perpetúa las desigualdades en el acceso a los servicios públicos esenciales. Este rezago tecnológico impide una gestión pública eficiente y accesible, dejando a una parte considerable de la población sin la posibilidad de beneficiarse de los avances en la administración electrónica. Para superar estas barreras, es crucial que las autoridades locales se comprometan a impulsar la digitalización, con el objetivo de reducir la brecha de acceso y promover una mayor equidad en la oferta de servicios públicos. Además, Keco et al. (2023) hacen hincapié que, en muchas regiones rurales del mundo, más del 70% de la población no tiene acceso a servicios electrónicos

básicos, lo que limita gravemente las oportunidades de desarrollo. Esta situación resalta la urgencia de implementar estrategias que cierren las brechas tecnológicas y promuevan una administración pública más eficiente y accesible para todos. El acceso a la tecnología no es solo una cuestión de modernización, sino de justicia social, ya que permite que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación, tengan las mismas oportunidades para participar activamente en los procesos de gobernanza y disfrutar de servicios públicos de calidad.

En América Latina, la gestión municipal enfrenta grandes desafíos en términos de modernización tecnológica. En cuanto CEPAL (2024), menos del 25% de los municipios en la región han implementado estrategias digitales efectivas, especialmente en zonas rurales, donde más del 60% de los trámites siguen siendo presenciales. Por otra parte, Carrera et al. (2019) enfatizan que la falta de infraestructura digital limita la transparencia en los procesos administrativos, reduciendo la confianza ciudadana y perpetuando desigualdades en el acceso a servicios básicos. Esto resalta la urgencia de integrar herramientas tecnológicas para lograr una administración más eficiente y participativa. En el Perú, la gestión municipal enfrenta grandes limitaciones en digitalización. Conforme con Orozco et al. (2023), solo el 20% de las municipalidades cuentan con plataformas digitales operativas, lo que impacta la eficiencia de los trámites y el acceso a servicios. Estas falencias resaltan la urgente necesidad de estrategias tecnológicas que optimicen los procesos y reduzcan las desigualdades en la prestación de servicios públicos.

En el gobierno local de Lambayeque, se están viviendo una serie de problemas que dificultan mucho la eficiencia de los trámites administrativos y el acceso a los servicios públicos. La falta de una planificación adecuada y los recursos tecnológicos insuficientes son los principales obstáculos que enfrentan las autoridades. Esto provoca que los trámites sean lentos y poco efectivos, lo que termina molestando a los ciudadanos y afectando la confianza que tienen en sus autoridades locales. Como resultado, las desigualdades en el acceso a los servicios básicos siguen siendo un problema, y el desarrollo económico y social de la región se ve bastante limitado. Este panorama nos deja claro que es urgente poner en marcha estrategias que modernicen los procesos administrativos, mejoren la relación entre la municipalidad y los ciudadanos, y permitan avanzar hacia un gobierno más eficiente, cercano y accesible para todos.

Varios estudios han sugerido soluciones para mejorar la gestión municipal usando estrategias digitales. Conforme con Almuqrin et al. (2022), el uso de datos abiertos y transparentes es clave para ganar la confianza de los ciudadanos y hacer que las autoridades locales rindan cuentas de manera más efectiva. Por otro lado, Zhang y Zhu (2021) mencionan que si los sistemas de e-gobierno

se adaptan a las características de cada zona, ya sea urbana o rural, se pueden usar de manera mucho más efectiva. Finalmente, Támara et al. (2023) resaltan que, si el personal administrativo recibe capacitación continua, se mejora mucho la implementación de tecnologías, asegurando que estas se mantengan a largo plazo. Para modernizar la administración del gobierno, no solo se necesita tecnología, sino también capacitar al personal y adaptar estrategias a la realidad, lo que hace las entidades más eficientes y accesibles.

La gestión municipal enfrenta trabas que dificultan atender bien las necesidades de la gente. Por su parte, Sono y Hernández (2021) precisan que incluir tecnología en las administraciones locales es importante para agilizar procesos, aumentar la claridad y fortalecer la confianza de la gente en las instituciones. El estudio busca encontrar formas de hacer las municipalidades más modernas y accesibles. La investigación tiene como fin proponer una forma digital de gestión que permita simplificar los trámites, hacer más clara la administración pública y fomentar que las personas se involucren más en las decisiones del gobierno local en Lambayeque.

La teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), propuesta por Hood (1991), dice que la administración pública tiene que empezar a usar algunas ideas del sector privado, como ser más eficiente, competitivo y estar más enfocada en lo que necesita la gente, para ofrecer mejores servicios. Este enfoque es superimportante cuando se trata de modernizar la gestión municipal, sobre todo cuando estamos hablando de gobernanza digital, donde la idea es reducir los trámites lentos y hacer que todo sea más transparente.

La teoría de la Modernización, por Olivares (2022), dice lo importante que es poner al día las estructuras del gobierno para que se adapten a lo que la gente necesita hoy en día, tanto en tecnología como en sociedad. Lo que dice esta teoría es que hay que transformar la forma en que se gestiona lo público, metiendo tecnologías que hagan todo más rápido y eficiente, y sobre todo, que ayuden a que la gente participe más en lo que pasa en su comunidad.

La Teoría de Adopción de Tecnología (TAM), según Palos-Sanchez et al. (2019), explica por qué algunas instituciones aceptan (o no) nuevas tecnologías. Este modelo es clave para entender cómo los gobiernos locales y los ciudadanos pueden empezar a usar herramientas digitales de forma efectiva. En otras palabras, ayuda a ver qué cosas hacen que la gente y las instituciones se animen a entrar en el mundo digital. Para Ziller y Andreß (2022), los gobiernos locales deben usar bien los recursos, atender rápido las necesidades y promover una forma de gobernar más clara y abierta al público.

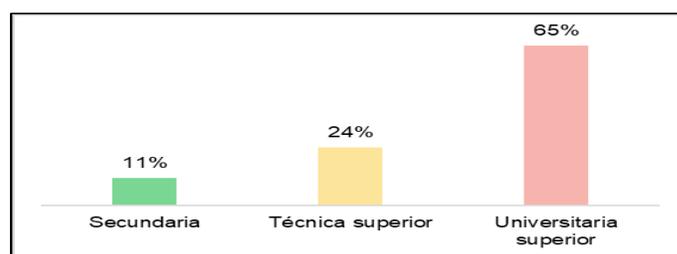
MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue práctico y se enfocó en recoger datos de manera cuantitativa. Se usa un diseño descriptivo transversal, centrados en describir cómo están las cosas en la actualidad, sin cambiar nada. Este enfoque era perfecto para entender y evaluar cómo se está manejando la gestión municipal en un gobierno local de Lambayeque. Para la muestra, se tiene un total de 130 familias, y se selecciona 97 al azar usando un muestreo probabilístico. Todo esto con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, para asegurarse que los resultados fueran lo más precisos posible. Los criterios de inclusión consideraron a familias residentes en la jurisdicción durante al menos dos años, con jefes de familia mayores de 18 años, mientras que los criterios de exclusión descartaron a personas con limitaciones físicas o cognitivas que impidieran completar el cuestionario. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado de 24 ítems, validado mediante juicio de expertos y con alta confiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.96 y un coeficiente omega de McDonald de 0.96 (Wafudu et al., 2022). Los datos recolectados fueron procesados con SPSS versión 25, aplicando análisis estadísticos descriptivos y correlacionales que permitieron identificar tendencias y relaciones entre las variables evaluadas. El estudio cumplió con principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, asegurando el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y el anonimato de los participantes, siguiendo las recomendaciones de Espinoza et al. (2020).

RESULTADOS-DISCUSIÓN

En la encuesta realizada en Lambayeque, el 65% de los encuestados tenía estudios universitarios, el 24% estudios técnicos y el 11% solo termina la secundaria. Esto es relevante porque la mayoría tiene la formación necesaria para opinar sobre cómo se está manejando la digitalización en la municipalidad, lo que ayuda a entender su visión sobre la modernización del gobierno local, ver figura 1.

Fig. 1: Nivel educativo de los encuestados.

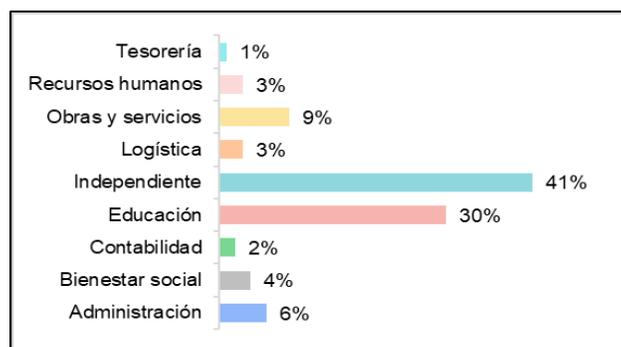


Fuente: Elaboración propia.

Respecto al área laboral, el 41% de los encuestados trabaja de manera independiente, seguido por el 30% en el sector educativo. Áreas como obras y servicios (9%) y administración (6%) también tuvieron representación

significativa. Este perfil laboral resalta una diversidad de perspectivas prácticas y teóricas sobre las mejoras requeridas en la gestión municipal (Fig. 2).

Fig. 2: Áreas laborales de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la eficacia y eficiencia revela que un 79% de los encuestados percibe los trámites municipales como deficientes, reflejando procesos lentos y poco prácticos, ver tabla 1. La ausencia de evaluaciones en el nivel eficiente enfatiza una operatividad administrativa que no satisface las necesidades ciudadanas. Respecto al acceso a la información pública, un 71% considera que existen barreras importantes para obtener datos claros y confiables, evidenciando una brecha significativa en términos de transparencia. Ambos resultados destacan la necesidad urgente de digitalizar y modernizar los procesos para mejorar la experiencia del ciudadano.

Tabla 1: Evaluación de las dimensiones eficacia y eficiencia y acceso a la información pública.

D1: Eficacia y eficiencia				D2: Acceso a la información pública			
Nivel	Intervalo	f	%	Nivel	Intervalo	f	%
Deficiente	[6 - 16]	77	79%	Deficiente	[6 - 16]	69	71%
Regular	[17 - 24]	20	21%	Regular	[17 - 24]	27	28%
Eficiente	[25 - 30]	0	0%	Eficiente	[25 - 30]	1	1%
Total		97	100%	Total		97	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de interacción cívica, un alarmante 89% de los participantes la califica como deficiente, señalando la falta de espacios efectivos de diálogo y participación ciudadana, ver tabla 2. Esto indica una desconexión entre autoridades y comunidad. En cuanto a la gestión del conocimiento, un 73% percibe deficiencias en la capacitación del personal municipal y el manejo de herramientas tecnológicas. Ambas dimensiones requieren estrategias inmediatas que fortalezcan la comunicación, la capacitación y el uso de tecnologías para una gestión más inclusiva y eficiente.

Tabla 2: Evaluación de las dimensiones de interacción cívica y gestión del conocimiento.

D3: Interacción cívica				D4: Gestión del conocimiento			
Nivel	Intervalo	f	%	Nivel	Intervalo	f	%
Deficiente	[6 - 16]	86	89%	Deficiente	[6 - 16]	71	73%
Regular	[17 - 24]	10	10%	Regular	[17 - 24]	25	26%
Eficiente	[25 - 30]	1	1%	Eficiente	[25 - 30]	1	1%
Total		97	100%	Total		97	100%

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de la gestión municipal refleja una percepción mayoritariamente negativa por parte de los encuestados, ver tabla 3. Un 64% la califica como deficiente, evidenciando serias limitaciones en los procesos administrativos y en la calidad del servicio. Solo el 35% la considera regular, mientras que apenas un 1% la percibe como eficiente. Estos

resultados resaltan la necesidad de implementar soluciones digitales que optimicen los trámites, reduzcan los tiempos de espera y promuevan una relación más efectiva entre el gobierno local y los ciudadanos.

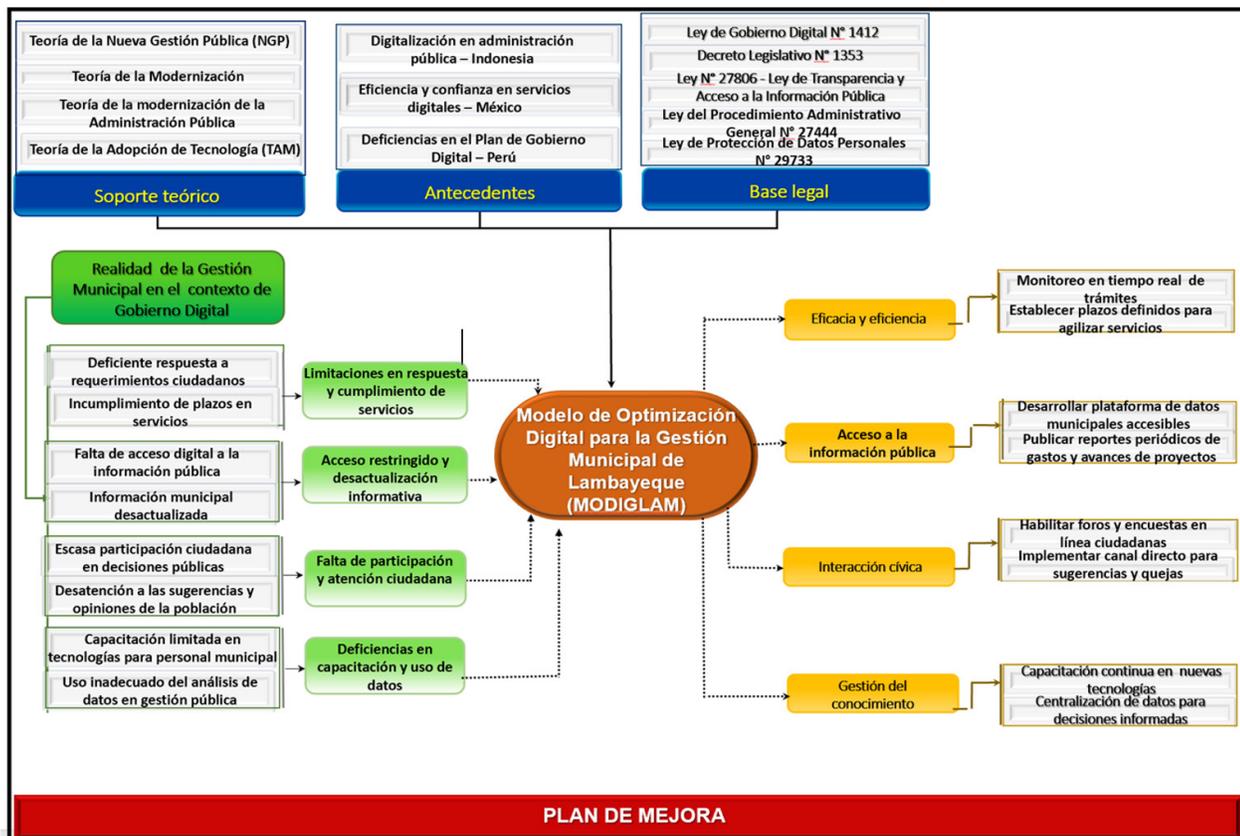
Tabla 3: Evaluación general de la gestión municipal.

Vd: Gestión municipal			
Nivel	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Deficiente	[24 - 61]	62	64%
Regular	[62 - 91]	34	35%
Eficiente	[92 - 120]	1	1%
Total		97	100%

Fuente: Elaboración propia.

El diagnóstico realizado evidencia importantes deficiencias en la gestión municipal, reflejadas en aspectos como eficacia administrativa, acceso a la información, interacción ciudadana y gestión del conocimiento. Rafique et al. (2020) sostienen que las reformas en la gobernanza local y la descentralización tienen el potencial de empoderar a los ciudadanos y reducir la burocracia, lo que contribuye a una mejora significativa en la eficacia administrativa. Estas reformas son clave para una gestión pública más ágil y cercana a las necesidades de la comunidad. En la dimensión de acceso a la información pública, un 71% de los participantes indica dificultades significativas para obtener datos confiables. Alcaide et al. (2023) enfatizan que muchas instituciones públicas enfrentan limitaciones similares en sus procesos de digitalización. Remarcan que, para garantizar un acceso eficiente a los servicios públicos, es esencial alinear estas estrategias con las necesidades reales de los ciudadanos. Solo así se puede ofrecer una gestión pública más accesible y efectiva. En torno a este panorama, la propuesta de Modelo de Optimización Digital para la Gestión Municipal (MODIGLAM) presenta una solución práctica al implementar plataformas digitales que promueven la transparencia en la gestión pública (ver figura 3).

Fig. 3: Conceptualización de la propuesta.



Fuente: Elaboración propia.

Esta iniciativa se alinea con los esfuerzos de modernización y anticorrupción impulsados por el gobierno, como lo señala. En cuanto a la interacción cívica, el 89% de los participantes evalúa esta dimensión como deficiente, resaltando una falta de comunicación efectiva entre autoridades y ciudadanos. Maziashvili et al. (2023) señalan que la carencia de espacios de participación activa dificulta el compromiso social, un desafío abordado por MODIGLAM mediante canales virtuales que facilitan el diálogo. Este enfoque coincide con Kanaan et al. (2023), quienes consideran las herramientas digitales como esenciales para promover la confianza en la gestión pública. La gestión del conocimiento también presenta deficiencias, según el 73% de los encuestados. Laihonen et al. (2023) destacan la relevancia de la formación continua en el personal público para garantizar respuestas eficaces. MODIGLAM prioriza la capacitación y el uso de sistemas tecnológicos integrados, permitiendo una toma de decisiones más ágil y orientada a resultados. A nivel global, las observaciones coinciden con los estudios de Orozco et al. (2023) sobre los retos estructurales de los municipios peruanos. Sin embargo, MODIGLAM demuestra su potencial al incorporar elementos de experiencias internacionales como las reportadas por Chen y Aklirikou (2020); Rokhman et al. (2023), quienes enfatizan la importancia de modelos digitales adaptados a las necesidades locales. Alfasi y Margalit (2021) señalan que una planificación regulatoria efectiva, al integrar herramientas digitales, es fundamental para mejorar la interacción cívica y el acceso a los servicios municipales. Este enfoque resalta la necesidad urgente de adoptar tecnologías en la gestión local, para avanzar hacia una administración más transparente y eficiente al servicio de la ciudadanía.

En este contexto, MODIGLAM representa una solución adaptada a las necesidades locales. Estudios como el de Zambrano y Zambrano (2023) resaltan que la implementación de herramientas digitales en la gestión pública local no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también incrementa la transparencia y fomenta una mayor participación ciudadana. De manera similar, Shashyna et al. (2023) destacan cómo la digitalización en la administración pública en Europa del Este ha transformado la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, consolidando una base para la adopción de servicios electrónicos confiables.

La validación de MODIGLAM por especialistas refuerza su aplicabilidad, destacando su capacidad para abordar las limitaciones actuales y establecer un marco replicable en otros contextos. Con base en Nan y Yang (2022), los modelos de gobernanza local basados en la digitalización promueven una gestión inclusiva y orientada a resultados, aspectos esenciales en la implementación de esta propuesta.

El Modelo de Optimización Digital para la Gestión Municipal (MODIGLAM) se presenta como una solución integral para enfrentar las limitaciones detectadas en la administración pública de Lambayeque. Este modelo responde a problemas críticos en eficacia administrativa, acceso limitado a información pública, falta de interacción ciudadana y deficiencias en la gestión del conocimiento. Su diseño combina fundamentos teóricos sólidos y un marco normativo que asegura su viabilidad y sostenibilidad. El modelo se sustenta en tres teorías clave. La teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), planteada por Hood (1991), introduce principios del sector privado en la administración pública, promoviendo eficiencia y orientación al usuario. Esta teoría se alinea con los objetivos de MODIGLAM al priorizar la optimización de los procesos administrativos. La Teoría de Modernización de la Administración Pública, analizada por Novales et al. (2022), enfatiza la incorporación de tecnologías avanzadas como herramientas esenciales para mejorar la transparencia y la participación en los gobiernos locales. Por último, la Teoría de Adopción de Tecnología (TAM), en vista de Palos-Sanchez et al. (2019), resalta la importancia de la percepción de utilidad y facilidad de uso para garantizar la aceptación de las soluciones digitales tanto por ciudadanos como por empleados públicos. El diseño de MODIGLAM se organiza en cuatro componentes fundamentales. El primer componente, eficacia y eficiencia administrativa, propone la digitalización y automatización de trámites como una estrategia para reducir tiempos de espera y optimizar los recursos disponibles. Suray et al. (2020) demuestran que estas herramientas incrementan la satisfacción ciudadana al simplificar los procesos internos de las administraciones locales. El segundo componente, acceso a la información pública, busca garantizar que los ciudadanos puedan consultar datos actualizados y transparentes sobre las acciones del gobierno. Yoshida et al. (2021) resaltan que los portales digitales interactivos son esenciales para reducir barreras burocráticas y fortalecer la confianza en las instituciones públicas. El tercer componente, interacción ciudadana, se centra en promover la participación activa mediante plataformas virtuales que faciliten consultas públicas, encuestas y foros. De la mano de Bajrami y Bajrami (2024) estas herramientas fortalecen el vínculo entre las autoridades y la ciudadanía, consolidando un diálogo constante y efectivo. El cuarto componente, gestión del conocimiento, prioriza la formación continua del personal municipal y la integración de sistemas tecnológicos que respalden la toma de decisiones. Bland et al. (2023) destacan que las plataformas digitales no solo mejoran la eficiencia administrativa, sino que también facilitan una interacción más fluida entre los gobiernos locales y los ciudadanos. Este avance fortalece la confianza pública y promueve una mayor participación cívica, elementos esenciales para una gestión pública más transparente y cercana a las necesidades de

la comunidad. El marco normativo de MODIGLAM incluye disposiciones como la Ley de Gobierno Digital N° 1412, que promueve la transformación digital en las instituciones públicas, y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806, que garantiza el derecho ciudadano a datos claros y accesibles. Estas normativas aseguran que las soluciones propuestas cumplan con las demandas legales y sociales del Perú, mientras que el Decreto Legislativo N° 1353 protege la seguridad de la información personal gestionada.

La sostenibilidad del modelo radica en su flexibilidad para adaptarse a diversos contextos municipales y en su enfoque en la capacitación continua del personal administrativo. En función con Weiland et al. (2021), los proyectos deben ir más allá de su implementación inicial, siendo diseñados para evolucionar y ajustarse a las demandas y desafíos cambiantes. Este enfoque asegura que los proyectos no solo respondan a las necesidades inmediatas, sino que también estén preparados para adaptarse y sostenerse a largo plazo, promoviendo un impacto transformador y equitativo, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). MODIGLAM incorpora esta perspectiva mediante la implementación de estrategias de actualización tecnológica y programas de capacitación, garantizando su relevancia y efectividad a largo plazo. En conclusión, MODIGLAM ofrece una propuesta integral para modernizar la gestión pública, integrando tecnología, transparencia y participación ciudadana. Su implementación en Lambayeque marcaría un precedente significativo para los gobiernos locales, fomentando una administración moderna, inclusiva y orientada al ciudadano.

CONCLUSIONES

El Modelo de Optimización Digital para la Gestión Municipal de Lambayeque (MODIGLAM) ha demostrado ser una solución integral para cumplir con el objetivo de modernizar la administración municipal. Este modelo aborda las principales limitaciones identificadas, ofreciendo herramientas digitales y procesos optimizados que fortalecen la eficacia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública. Además, fomenta una relación más estrecha entre la administración y la comunidad, logrando así mayor confianza y compromiso social.

Los resultados obtenidos durante el diagnóstico revelaron deficiencias significativas en las áreas de eficacia, acceso a la información pública, interacción cívica y gestión del conocimiento. MODIGLAM no solo responde a estas necesidades al proponer soluciones prácticas, como la digitalización de trámites y la implementación de plataformas interactivas, sino que también establece un precedente para la transformación digital en la región. Este modelo representa un avance sustancial en la calidad del

servicio público, permitiendo que las entidades municipales operen de manera más ágil y eficiente.

La propuesta presentada en esta investigación llena un vacío científico al ofrecer un modelo específicamente diseñado para el contexto local de Lambayeque. Este trabajo integra teorías contemporáneas de gestión pública y adopción tecnológica, generando un marco práctico que puede ser replicado en otras regiones. Al conectar la teoría con la práctica, esta investigación contribuye al desarrollo de nuevos enfoques en la modernización de las administraciones locales y establece una base sólida para futuras exploraciones en el campo del gobierno digital.

Futuros estudios podrían enfocarse en evaluar el impacto a largo plazo de MODIGLAM, midiendo su efectividad en términos de satisfacción ciudadana, eficiencia administrativa y sostenibilidad. Asimismo, se recomienda explorar su aplicación en diferentes realidades municipales, incorporando metodologías experimentales para validar su adaptabilidad. Este modelo abre la puerta a investigaciones que profundicen en la relación entre tecnología, participación ciudadana y transparencia, sentando las bases para un gobierno digital más inclusivo y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaide Muñoz, C., Alcaide Muñoz, L., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2023). Strategic alignment of open government initiatives in Andalusia. *International Review of Administrative Sciences*, 89(3), 685-702. <https://doi.org/10.1177/00208523221086125>
- Alfasi, N., & Margalit, T. (2021). Toward the Sustainable Metropolis: The Challenge of Planning Regulation. *Sustainability*, 13(15), Article 15. <https://doi.org/10.3390/su13158189>
- Almuqrin, A., Mutambik, I., Alomran, A., Gauthier, J., & Abusharhah, M. (2022). Factors Influencing Public Trust in Open Government Data. *Sustainability*, 14(15), 9765. <https://doi.org/10.3390/su14159765>
- Bajrami, I., & Bajrami, T. (2024). The role and importance of civil initiatives in local governance. *Journal of Governance and Regulation*, 13(2), 126-134. <https://doi.org/10.22495/jgrv13i2art12>
- Bland, G., Brinkerhoff, D., Romero, D., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2023). Public Services, Geography, and Citizen Perceptions of Government in Latin America. *Political Behavior*, 45(1), 125-152. <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09691-0>
- Carrera Mora, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), Article 74. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82096>

- CEPAL, C. (2024, febrero 15). *CEPAL lanzó Observatorio de Desarrollo Digital para contribuir a la transformación digital de América Latina y el Caribe* [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-lanzo-observatorio-desarrollo-digital-contribuir-la-transformacion-digital-america>
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of E-government Adoption: Testing the Mediating Effects of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850-865. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>
- Espinoza Freire, E. E., Calva Nagua, D. X., Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400333&script=sci_arttext
- Gabriunas, I., Sanabria, M., Gauthier-Umaña, V., Méndez-Romero, R., & Rivera, L. (2022). *Transformación digital en las organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.12804/urosario9789587848366>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kanaan, A., Al-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H. M., & Alorfi, A.-H. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185-198. Scopus. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004>
- Keco, R., Tomorri, I., «Associate Professor, Department of Agribusiness Management, Faculty of Economy and Agribusiness, Agricultural University of Tirana, Tirana, Albania», Tomorri, K., & «Student, MSc, Department of Business Informatics and Logistics, School of Economics and Business, University of Ljubljana, Ljubljana, Slovenia». (2023). Quality Evaluation of E-Government Services – The Case of Albania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 68 E, 20-33. <https://doi.org/10.24193/tras.68E.2>
- Laihonen, H., Kork, A.-A., & Sinervo, L.-M. (2023). Advancing public sector knowledge management: Towards an understanding of knowledge formation in public administration. *Knowledge Management Research & Practice*, 0(0), 1-11. <https://doi.org/10.1080/14778238.2023.2187719>
- Maziashvili, M., Pleśniak, A., & Kowalik, I. (2023). The digital communication tools and citizens' relationship with local governments: A comparison of Georgian and Polish cities. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 555-576. <https://doi.org/10.1177/00208523221079746>
- Nan, R., & Yang, Y. (2022). Who Is Willing to Participate in Local Governance? Modernization of Shared Governance in China. *Sustainability*, 14(22), Article 22. <https://doi.org/10.3390/su142214899>
- Novales, A., de la Fuente, A., de Rus, G., & Gonzáles, L. (2022, enero). *Instituto Complutense de Estudios Internacionales (ICEI)*. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica>
- Olivares, E. M. (2022). Croquis paradigmático de la Teoría de la Modernización. Una perspectiva desde la economía del desarrollo. *Ad-gnosis*, 11(11), 1-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8703311>
- Orozco, J. B. E., Gamarra, E. E. R., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Palos-Sanchez, P., Reyes-Menendez, A., & Saura, J. R. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. *Información tecnológica*, 30(3), 3-12. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300003>
- Rafique, Z., Rosilawati, Y., & Habib, S. (2020). Development of local governance and decentralization to empower citizens in pakistan: A historical analysis. *Revista UNISCI*, 2020(53), 207-220. Scopus. <https://doi.org/10.31439/UNISCI-92>
- Rokhman, A., Handoko, W., Tobirin, T., Antono, A., Kurniasih, D., & Sulaiman, A. I. (2023). The effects of e-government, e-billing and e-filing on taxpayer compliance: A case of taxpayers in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 49-56. Scopus. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.007>
- Salirrosas, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Article 100. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Shashyna, M., Gudz, P., Pankova, A., Benchak, O., & Nemyrovska, O. (2023). Modernization of public administration in Eastern Europe in the context of implementation of digitalization. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 4(13 (124)), Article 13 (124). <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.285746>
- Sono, J., & Hernández, M. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de la Educación, Especial 1*, 15. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Suray, I., Hrazhevskaya, N., Yakovenko, L., Suprunenko, S., Sabadosh, H., & Gerashchenko, V. (2020). *Transformation of public administration in a network economy*. SSRN. 11, 108-119. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.011>

- Támara Trujillo, S. G., Espinoza Olcay, W. A., Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Wafudu, S. J., Kamin, Y. B., & Marcel, D. (2022). Validity and reliability of a questionnaire developed to explore quality assurance components for teaching and learning in vocational and technical education. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01306-1>
- Weiland, S., Hickmann, T., Lederer, M., Marquardt, J., & Schwindenhammer, S. (2021). The 2030 Agenda for Sustainable Development: Transformative Change through the Sustainable Development Goals? *Politics and Governance*, 9(1), 90-95. <https://doi.org/10.17645/pag.v9i1.4191>
- Yoshida, M., Theeraroungchaisri, A., Thammetar, T., & Khlaisang, J. (2021). Exploring MOOCs That Promote Innovative Public Services. *Sustainability*, 13(24), Article 24. <https://doi.org/10.3390/su132413939>
- Zambrano Dueñas, D. A., & Zambrano Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519-1533. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>
- Zhang, B., & Zhu, Y. (2021). Comparing attitudes towards adoption of e-government between urban users and rural users: An empirical study in Chongqing municipality, China. *Behaviour & Information Technology*, 40(11), 1154-1168. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1743361>
- Ziller, C., & Andreß, H.-J. (2022). Quality of local government and social trust in European cities. *Urban Studies*, 59(9), 1909-1925. <https://doi.org/10.1177/00420980211019613>