



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,
Volumen 8, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i6

**COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL DIGITAL
EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL
VALOR PÚBLICO DE LAS GESTIONES
GUBERNAMENTALES IQUEÑAS**

**DIGITAL GOVERNMENTAL COMMUNICATION IN THE
PUBLIC PERCEPTION OF THE PUBLIC VALUE OF ICA'S
GOVERNMENTAL ADMINISTRATIONS**

Julio Bendezú Huaroto

Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Perú

Julio Ortiz Rojas

Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Perú

Claver Valencia Tola

Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i6.15435

Comunicación Gubernamental Digital en la Percepción Ciudadana del Valor Público de las Gestiones Gubernamentales Iqueñas

Julio Bendezu Huaroto¹

julio.bendezu@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0222-8028>

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Perú

Julio Ortiz Rojas

julio.ortiz@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3319-2486>

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Perú

Claver Valencia Tola

Claver.valencia@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3301-5236>

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Perú

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación entre la comunicación gubernamental digital y la percepción ciudadana del valor público de las gestiones gubernamentales provinciales de Ica - 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de investigación básica y se aplicó un cuestionario. Los resultados revelaron una correlación positiva media entre la comunicación gubernamental digital y la percepción del valor público, con un coeficiente de correlación de 0.416. Esto sugiere que una mejora en la comunicación digital puede influir en la percepción ciudadana sobre la efectividad de las gestiones gubernamentales. Sin embargo, se observó que solo un 18% de la población confía plenamente en las entidades públicas, lo que indica un desafío significativo. En conclusión, aunque la comunicación gubernamental digital tiene un impacto en la percepción del valor público, su efecto es limitado. Es fundamental que las autoridades implementen estrategias de comunicación más efectivas y mejoren la calidad de los servicios para aumentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

Palabras clave: comunicación gubernamental, comunicación digital, valor público, satisfacción ciudadana, percepción ciudadana

¹ Autor principal

Correspondencia: julio.bendezu@unica.edu.pe

Digital Governmental Communication in the Public Perception of the Public Value Of Ica's Governmental Administrations

ABSTRACT

The present study aims to identify the relationship between digital government communication and citizen perception of the public value of the provincial governmental administrations of Ica - 2024. A quantitative approach was employed, using a basic research design and a questionnaire was applied. The results revealed a moderate positive correlation between digital government communication and perception of public value, with a Pearson correlation coefficient of 0.299. This suggests that an improvement in digital communication can influence citizen perception of the effectiveness of government administrations. However, it was observed that only 18% of the population fully trusts public entities, indicating a significant challenge. In conclusion, although digital government communication has an impact on the perception of public value, its effect is limited. It is essential that authorities implement more effective communication strategies and improve the quality of services to increase citizen trust and satisfaction.

Keywords: government communication, digital communication, public value, citizen satisfaction, citizen perception

*Artículo recibido 23 octubre 2024
Aceptado para publicación: 26 noviembre 2024*



INTRODUCCIÓN

La digitalización de los gobiernos en la región de América Latina y el Caribe no ha avanzado a la velocidad que se requiere y necesita. Hasta 2017, solo tres países de la región tenían más de la mitad de los trámites del gobierno central disponibles en línea y solo el 7% de la población reconocía haber hecho un trámite en línea.

El gobierno digital es un desafío para una gestión pública. En ese sentido, es necesario analizar las ventajas y beneficios para la entidad y los usuarios. Por lo tanto, Roseth (2021) plantea que existen 5 pilares del gobierno digital para ofrecer servicios sin salir de casa, los cuales son la identidad y firma digital, la interoperabilidad, los datos, los servicios digitales y la ciberseguridad.

Cabe señalar que, este cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, permitiendo dar fin al trámite eterno y simplificar las vidas de los usuarios.

La tecnología digital como indica Gong et al. (2020) es un recurso necesario para mejorar los servicios y eficiencia del gobierno, permitiendo implementar, adaptar y garantizar un sistema administrativo moderno y transparente. Asimismo, Wang et al. (2018) señalan que debido a la corrupción la tecnología es un medio de control, evaluación, respuesta y proceso a favor del usuario y del ciudadano.

Finalmente, Panagiotopoulos et al. (2019) proponen insertar el valor público en las entidades del estado, para la producción de servicios que se conjuguen con la demanda, expectativa y objetivos públicos. Por lo que se hace necesaria la innovación de los recursos y servicios, para mejorar y transformar el Estado.

La preocupación y relevancia de un gobierno digital es un tema de las economías en todos los continentes, debido a ello hay ciertos criterios para reportar los avances y desafíos. A nivel de los miembros de las Naciones Unidas el Perú se ubicó en el puesto 59 de 193 países en el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital (EGDI). Es importante resaltar que las posiciones han ido variando durante la última década, pasando del puesto 82 (2012), 72 (2014), 81 (2016), 77 (2018) y 71 (2020) (Gobierno de Perú, 2022). Lo que evidencia estos datos, es el avance en el desarrollo de una gestión gubernamental digital en el contexto peruano.

Esto se deben a las alianzas realizadas a nivel interno y externo, como el proyecto Building the Europe Links with Latin America (BELLA) y Alianza Better Than Cash. En el caso nacional se llevó a cabo la Plataforma Nacional de Talento Digital (Naciones Unidas, 2022). Estas iniciativas contribuyen a



fortalecer la capacidad digital del país y a preparar a la población para los desafíos del mercado laboral actual y futuro.

El Perú planteo la Ley de Gobierno Digital bajo el Decreto Legislativo N° 1412, con el objetivo de utilizar las tecnologías digitales en la gestión pública (Secretaría de Gobierno Digital - Presidencia del Consejo de Ministros, 2023). Asimismo, se propone un modelo de gobernanza digital, como parte del proceso de transformación y desarrollo. En el portal del Gobierno Peruano se puede apreciar que a nivel de los objetivos trazados a los gobiernos locales solo el 25% designó a su líder de gobierno y transformación digital, en el caso de la conformación del comité alcanzó el 22%. Además, a nivel de la designación del funcionario responsable de software público llegó al 13%, en la elaboración y aprobación del plan de gobierno digital logró un 13% y en la designación del oficial de seguridad y confianza digital alcanzó un 16% (Gobierno de Perú, 2022).

En el caso de los gobiernos locales, solo el 21% disponían de una mesa de partes digital durante el 2022 y en el caso del despliegue al modelo de gestión documental fue de 12%. Cabe considerar que el avance en la migración a la plataforma Gob.pe por parte de los gobiernos regionales fue al 100%, en el caso de los provinciales lograron migrar 71 municipalidades de un total de 196 (36%) y en los distritales de 1874 migraron 397, representado un 23% (Gobierno de Perú, 2022). Como se puede evidenciar hay un trabajo pendiente por parte de las gestiones gubernamentales locales de la digitalización de los servicios y la información que debe brindar las administraciones públicas.

Se puede apreciar que, en el caso de los municipios de la región de Ica, las 5 provincias cuentan con la estrategia digital. En el caso de los distritos, de un total de 38 solo 29 han logrado implementar y lanzar la estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos (Gobierno de Perú, 2022).

Además, a nivel de las entidades iqueñas que han cumplido con la migración y redireccionamiento a la plataforma digital única del estado peruano GOB.PE se reporta un total de 8, de las cuales 5 son municipios distritales y 3 provinciales (Gobierno de Perú, 2022).

En ese sentido, se puede indicar que hay un trabajo pendiente a nivel de la migración por parte de las entidades locales iqueñas, teniendo que pasar de sus plataformas webs personalizadas a la estandarizada.



Asimismo, es importante tomar en cuenta que estos servicios y bienes brindados por las gestiones gubernamentales deben generar la satisfacción y demanda de la ciudadanía, por lo tanto, el valor público se vincula como estos bienes y servicios, buscando lograr obtener un valor de calidad y oportunidad vinculado con la confianza, los resultados y los servicios ofertados.

También, en el Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional del 2021 se aprecia algunos puntos relevantes sobre los avances, retos y estancamientos de las gestiones gubernamentales. A nivel de la percepción sobre atención de las entidades públicas un 13% señala que se encuentra insatisfecho, en el caso de los gobiernos regionales esto alcanza un 20% (DATUM Internacional, 2021). Cabe indicar que solo se encuentran muy satisfechos el 13% a nivel general, solo 8% a nivel regional, reflejando que aún queda un camino de mejora para lograr una mayor satisfacción en los ciudadanos.

Además, frente a esa insatisfacción los principales motivos por los cuales no logra alcanzar es la demora en la atención, generalmente dados por las colas de espera, obteniendo un 39% a nivel general, en el caso de los gobiernos regionales esto llega a un 22%. Le sigue la mala atención, sumado al poco o ningún interés, este se refleja en un 25% tanto a nivel general como en las gestiones regionales. También, tiene que ver con la demora en las gestiones de trámites, con un 12% a nivel regional y un 24% a nivel regional. Finalmente, no se brinda buena orientación sobre las consultas, con 11% a nivel general y un 4% en el caso de las regiones (DATUM Internacional, 2021).

Cabe señalar que la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional del 2021 consultó sobre el estado y forma de trámite. A nivel de satisfacción indicaron los ciudadanos que el 69% terminó en ese momento de realizar el proceso por medio de la web o app, dichos tramites se hicieron por laptop o computadora (55%) y celulares (45%). Por lo que, en aquellos que tuvieron la experiencia generó un 78% de satisfacción a nivel general en las entidades públicas. Como se puede apreciar, esto presenta una oportunidad para las gestiones gubernamentales y para los ciudadanos, logrando cumplir con ciertos servicios y mejorando la insatisfacción del sector público.

Finalmente, a nivel de confianza solo un 18% confía mucho en las entidades públicas, a nivel de las regiones alcanza un 10%. Entre las principales razones por las cuales se genera esa desconfianza es que no es seguro, hay estafas, los documentos se pierden (29), seguido de mala atención/mal servicio (18%),



No dan solución a mi reclamo, demora en la solución (12%) y No confío, me mintieron (10%) (DATUM Internacional, 2021).

Se puede identificar que hay un nivel de desconfianza por trabajar para que se perciba resultados y cambios, los cuales deben ser objetivos de las gestiones gubernamentales.

Tomando en cuenta el contexto vivido durante la pandemia del Covid 19 y las políticas a favor de un gobierno digital, se pretende analizar el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación gubernamental digital y la percepción ciudadana del valor público de las gestiones gubernamentales provinciales de Ica, 2024? Considerando la propia experiencia de los usuarios-ciudadanos y de los servicios que ofrecen las plataformas digitales gubernamentales. Cabe señalar que no hay estudios previos sobre la región de Ica, por lo que es necesario investigar sobre ambas variables de estudio, brindando posibilidades de implementación que aporten a dar servicios públicos y esto beneficie la percepción ciudadana.

A nivel de los antecedentes internacionales, se ubica el estudio de Arango et al. (2018), el método utilizado fue el descriptivo para la clasificación de las páginas web de 51 municipios del estado de Nuevo León (México). En el análisis se identificó la relevancia de las TIC en las áreas urbanas y su contribución a la formación de una nueva administración pública, con una participación activa del ciudadano, además, se evidenció que los usuarios de lugares alejados de la capital carecen de acceso adecuado. Concluye que, las TIC agregan valor a las diversas actividades y servicios que tiene una institución pública, permitiéndole ser competitiva, moderna y brindar un servicio adecuado a la demanda y la misión institucional.

De la misma manera, Pacheco (2019) en su tesis de maestría sobre generación de valor público y confianza para un gobierno digital en Colombia, analiza los alcances del gobierno electrónico a través del método deductivo, en el que encuentra que se está dando una mejora en la conectividad, el acceso y la adaptación a la transformación digital, a pesar del hecho de que se ha puesto en marcha marcos legales y de gestión pública.

También, existe una publicación de Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval (2015), planteándose como un manual de evaluación de portales estatales en México, donde se analiza la literatura y el entorno internacional y se presentan propuestas de medición de acuerdo a la experiencia mexicana, valorando



uno de los puntos clave de la gobernanza digital en los últimos años: los portales web. Este estudio es importante porque ofrece un análisis del caso de México que es adaptable a otros contextos y puede ser replicado en análisis de gobierno digital en otros países, según el Índice Estatal de Gobierno Electrónico que construye este estudio.

Por otro lado, Lespai (2015) en su tesis de maestría, analiza el concepto de valor público y sus categorías, plantea tres dimensiones de análisis para construir un instrumento de evaluación que apunte a medir el valor público. La metodología que se sigue comprende dos etapas, la primera consiste en el diseño de un cuestionario de “valor público” y la segunda es la validación de juicio de expertos. Este estudio es importante ya que une el concepto de valor público con el análisis de la gestión gubernamental.

A nivel nacional, Celi Arévalo (2022) en su tesis de doctorado, propone la estructura de un programa de comunicación para la generación de valor público según la experiencia de uso del ciudadano o usuario final con las plataformas digitales, además analiza las experiencias del proceso de transformación digital según lo que el ciudadano valora, además de entrevistas a expertos en transformación digital y usuarios de plataformas digitales según el criterio de saturación. Los resultados muestran aspectos de la madurez digital de las instituciones que inciden en las experiencias del proceso de transformación digital en la gestión integral de la comunicación y así influyen en la percepción de valor público.

Asimismo, Arias Valenzuela (2021) en su tesis de doctorado titulada Modelo de gobierno digital en la municipalidad provincial de Tayacaja en Perú. La metodología es de tipo aplicada y diseño experimental, se usó la data mediante un instrumento denominado cuestionario de evaluación del valor público, creado con un modelo de gestión digital. Se aplicó a 48 trabajadores del municipio en cuestión; en dos momentos o situaciones, el análisis de valor público con y sin modelo de gestión digital. Por lo tanto, se concluyó que el modelo de gobernanza digital influye directamente en la producción de valor público en la provincia de Tayacaja.

De igual manera, García Estrella (2021) en su tesis titulada Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín. La metodología del estudio es no experimental, descriptiva- correlacional, donde se aplicó una encuesta a través de un cuestionario.



Los resultados evidencian que el estado del gobierno digital es mayormente regular (51.35%), por lo que el estudio concluye que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y el acceso a la información.

La importancia del estudio radica en que los resultados del mismo son un aporte al desarrollo de nuevos estudios sobre gobierno digital y valor público, tema que aún no ha sido estudiado como debería en el Perú y menos aún en la región Ica, asimismo, conocer si con el devenir de los años o diversos contextos, se han dado cambios positivos como parte del proceso de desarrollo de la región Ica y su transformación en la prestación del servicio online. Es necesario ser consciente que el éxito de un país no depende solo de la aplicación de buenas políticas en el plano social o económico, sino del conocimiento de las tecnologías más idóneas, al igual que su uso en la búsqueda de soluciones de manera ágil y oportuna. En tal sentido, cada estudio frente a este tema permite subsanar errores y afinar la calidad en el servicio.

Por otro lado, se tiene una justificación de tipo social porque va a ser beneficiosa para la comunidad, dado que, al conocerse el manejo e impacto del gobierno digital a nivel provincial, permite reflexionar y gestionar las mejoras necesarias para atender las demandas de la sociedad y de esta manera mejorar su calidad de vida. Asimismo, es importante a nivel metodológico, porque busca trabajar con nuevos métodos o técnicas con el fin de promover conocimientos y nuevas formas de hacer una investigación (Bernal, 2010). Según esta perspectiva, será útil como antecedente para futuras indagaciones en donde se cuente con variables de gobierno digital y valor público, considerando la aplicación de instrumentos de recopilación de datos, frente al objetivo planteado.

Asimismo, tiene una justificación práctica, ya que según Bernal (2010), indica que la justificación práctica se refiere a la ayuda que brinda la investigación a dar solución a un problema, o cuando brinda estrategias para que favorezca a resolverlo. En el aspecto práctico se puede decir que la información que se recoja en esta investigación permite brindar recomendaciones pertinentes para que sean tomadas en cuenta por los actores sociales con competencia en el tema, para un óptimo servicio digital. Por último, se justifica por el análisis del aporte científico, respaldado en fuentes primarias, tomando esta ruta para contribuir con información que sume a la ciencia. Por lo antes expuesto, el estudio se justifica en la línea de investigación relacionada a la problemática social, económica y ambiental de la región Ica.



En ese sentido, el objetivo que se alcanzó fue el determinar la relación entre la comunicación gubernamental digital y la percepción ciudadana del valor público de las gestiones gubernamentales provinciales de Ica, 2024.

La comunicación gubernamental digital se refiere al uso de tecnologías digitales y plataformas en línea por parte de las instituciones gubernamentales para interactuar con la ciudadanía, difundir información, promover políticas públicas, y fomentar la participación y el diálogo con los ciudadanos a través de medios como las redes sociales, sitios web gubernamentales, aplicaciones móviles, entre otros. Esta forma de comunicación busca aprovechar las herramientas digitales para establecer una comunicación más directa, transparente y participativa entre el gobierno y la ciudadanía, adaptándose a las nuevas dinámicas de interacción social y promoviendo la innovación en la gestión gubernamental (Ruiz, 2023).

El gobierno abierto ha surgido hace algunos años y cada vez más es una tendencia en los países, ya que usa mecanismos de comunicación fluida entre la comunidad y los usuarios con la finalidad de conocer sus necesidades y demandas, lo que ayuda a la cooperación entre ciudadanos y funcionarios para el desarrollo de los servicios y políticas públicas, incentivando la toma de decisión de manera abierta, participativa y transparente (Calderón y Lorenzo, 2010).

Además, dicha tendencia se refuerza con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, especialmente al Objetivo 16, que se basa en promover sociedades pacíficas e inclusivas, con acceso a la justicia para todos, además de la creación de instituciones responsables, eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles (CEPAL, 2017).

En ese sentido, el gobierno abierto permite articular políticas y estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración de los usuarios o ciudadanos en todos los poderes del estado. Además, según Orlak (2014), no podemos llamar gobierno abierto a aquel que no es receptivo a nuevas ideas, demandas y necesidades de la población; en este contexto el ciudadano es un actor que se vincula, pero que también decide y fiscaliza al gobierno con mecanismos que le permiten involucrarse.

Por otro lado, se le denomina gobierno digital al manejo de tecnologías digitales como una estrategia integral de la modernización de las gestiones gubernamentales, permitiéndoles generar valor (Mergel et al., 2019).



Este conjuga un ecosistema compuesto por el gobierno, las empresas y los ciudadanos, los cuales producen y acceden a datos, servicios y contenido a través de las plataformas de gobierno (OECD, 2014). Además, este ha comenzado a ser un elemento básico de la transformación y desarrollo del sector público, representando un cambio de paradigma; del gobierno electrónico hacia el gobierno digital (OECD y BID, 2016).

Para Lee y Porumbescu (2019), el gobierno digital es un desafío y oportunidad de mejorar los servicios digitales en las instituciones estatales. También, este proceso permite generar desigualdad, debido a que existen tecnologías que están habilitadas para otro tipo de públicos. En tal sentido, la adaptación a los entornos y ecosistemas digitales genera inconvenientes a la hora de aplicarlos en el sector público, sin embargo, las poblaciones vulnerables son las que se benefician con estos cambios, haciendo integral para todo tiempo de usuario y ciudadano. Usualmente, el fenómeno del gobierno digital incluye un sinnúmero de tecnologías establecidas, así como nuevas tendencias tecnológicas, sin embargo, se les da un mayor énfasis a los portales web de los gobiernos como puntos focales de análisis, ya que tienen el potencial de convertirse en un punto único de acceso a la información gubernamental y servicios de manera transparente a los ciudadanos (Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval, 2015).

El concepto de valor público es relativamente reciente en términos académicos. El primero que introdujo el enfoque de valor público fue Mark Moore en 1995 buscando seguir una estructura de razonamiento práctico que sea una guía para el gestor público (Moore, 1998). Básicamente lo que proponía Moore era que los recursos públicos sean utilizados para incrementar valor con el enfoque de creación de valor en el sector privado, pero teniendo en cuenta que el valor público va más allá de un enfoque monetario, más bien incluye beneficios sociales que son perceptibles por los ciudadanos.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL), el valor público es entendido como el valor que los ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado siempre y cuando estos satisfagan una necesidad en términos de calidad y oportunidad, asimismo es un mecanismo importante para el logro del desarrollo sostenible. Además, permite enlazar objetivos sociales, económicos y ambientales con definiciones estratégicas e intervenciones de las instituciones públicas, incorporando principios para una implementación indivisible, universal, participativa y democrática.



En ese sentido, tanto el mecanismo de gobierno abierto como de valor público dan protagonismo al ciudadano y fomentan su participación activa, debido a que, uno de los pilares del gobierno abierto es el uso de tecnologías de la información. Analizar el valor público que le da el ciudadano a las distintas plataformas digitales del gobierno tanto nacional, regional como local es de suma importancia para la construcción de un gobierno abierto.

En el Perú, sobre todo en los gobiernos locales, a pesar de la importancia que supone para el mejoramiento de la gestión pública y para fomentar la participación ciudadana según los lineamientos del gobierno abierto, no existen muchos estudios que analicen los contenidos de los portales electrónicos de gobiernos locales, lo cual dificulta el análisis del valor público para los ciudadanos.

En ese sentido, Lespai (2015) plantea la medición del valor público como un desafío constante para el estado, ya que no solo se puede medir desde una mirada económica tomando aspectos como la eficiencia, eficacia y nivel de satisfacción, sino también aspectos cualitativos que también tienen que ver con percepciones sociales, culturales, educativas y de apreciación personal. Por ello Lespai, enfoca su medición en tres categorías: servicios, resultados y confianza, las cuales abarcan los aspectos más importantes con el objetivo de medir el valor público, especialmente como lo mencionan Kelly y Muers (2002), que es una estructura a través de la cual se empieza a medir y comprender la percepción ciudadana. De igual forma, Mokate, Karen y Saavedra, José (2006) señalan que mejorar los servicios, generar confianza y recibir resultados de importantes iniciativas gubernamentales crean conceptos claves para la medición pública del valor.

Es así como en el instrumento propuesto por Lespai, las categorías que son validadas para medir valor público están orientadas bajo la percepción del ciudadano o beneficiario de un servicio entregado por el estado, igualmente están enfocados en principios de medición utilizados por instituciones generadoras de valor privado, por ello a continuación se explicará las tres categorías:

La dimensión Servicio se basa en las medidas de satisfacción que utilizan los valores privados, es decir, valorar la calidad de los servicios desde la atención al usuario, información, elección y calidad del servicio. Estas características del servicio están relacionadas con la medición del desempeño de la entidad pública durante el proceso de ejecución del servicio hacia el usuario final. Por ello, Lespai (2015) toma en cuenta el modelo SERVIQUAL para medir la calidad del servicio como una herramienta



utilizada por el gobierno canadiense, quien también se enfocó en los servicios proporcionados por sus agencias gubernamentales. Ese instrumento está diseñado para recoger valoraciones de los servicios prestados desde las percepciones de los usuarios o beneficiarios en categorías como salud, educación y servicios sociales.

La dimensión Resultados se enfoca en la efectividad de las metas planteadas en la iniciativa del estado, pero también está condicionada por el trabajo conjunto de ciudadanos/usuarios/beneficiarios de servicios, políticas, proyectos; y aplicada para mejorar las condiciones del público. Todo ello desde el modelo de gestión por resultados (CEPAL, 2021) que se enfoca no solo en la gestión de los recursos sino también -y fundamentalmente- en la producción de bienes y servicios para lograr resultados. El concepto de resultado se refiere al cambio social resultante de la acción estatal, no solo a los recursos, actividades o productos que efectúan ese cambio. Por ello, el eje central de la gestión por resultados es generar valor público, es decir, cambios sociales que el Estado contribuye a producir en respuesta a determinados problemas sociales.

En la dimensión Confianza del valor público es el núcleo central de estimación del valor del servicio estatal porque evalúa la relación entre el gobierno y el ciudadano, cómo da una evaluación positiva o negativa del servicio y resultados óptimos o mediocres. La confianza crece cuando el servicio ofrecido es óptimo. Canel y García (2013) mencionan que la desconfianza reduce el capital social que puede generar el valor público porque requiere de relaciones de apoyo mutuo entre la comunidad y el Estado que permitan el logro de objetivos comunes, como son los aspectos sociales, económicos y políticos que toma en cuenta una política social.

MÉTODO

El tipo de investigación es básico, ya que pretende descubrir nuevos conocimientos sobre las características y dimensiones del fenómeno de estudio (Nicomedes, 2018). El enfoque de la investigación es cuantitativo, bajo este se pretendió estimar magnitudes y comprobar una hipótesis, para lo cual se va recolectar y analizar los datos, mediante métodos estadísticos. Así como, la descripción del fenómeno de estudio por medio de los resultados obtenidos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



El diseño de investigación es no experimental, por lo cual, no hubo manipulación de variables y la medición será en un determinado momento, en ese sentido es transeccional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). A nivel de la investigación es correlacional, por lo tanto, el objetivo fue la de identificar el nivel de relación de las dos variables de estudio de forma estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población participante en el estudio será la población de la región de Ica, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) son 786 417 habitantes. La muestra estará conformada por 100 personas. En el caso de los instrumentos de investigación que se utilizó fueron el Índice de Gobierno Electrónico Estatal de Luna et al. (2015) para la variable de gobierno digital, en el caso de la variable valor público vinculada a la percepción ciudadana de las gestiones gubernamentales se hará con el cuestionario de medición del Valor Público de Lespai (2015).

El procesamiento de los resultados y el análisis de los datos, fue por intermedio de la estadística descriptiva, lo que se pretende es brindar las principales propiedades de los datos observados en las variables de estudio, así como las características claves de los fenómenos para luego hacer el respectivo análisis (ESAN, 2016), utilizando el programa de SPSS. Por lo tanto, lo que se busca es medir la correlación de las dimensiones indicadas en las variables gobierno digital y valor público, asimismo, las dimensiones y los indicadores planteados.

En el caso de la presentación de los resultados fueron por medio de datos de un índice número entre 0 y 1, presentados a través de tablas y gráficos, para lo cual se usó el programa de Microsoft Excel. A nivel de muestreo fue probabilístico, ya que la población que conforma la muestra de estudio tuvo la misma posibilidad de participar en la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el caso de la Tabla 1 se puede observar que los 6 portales revisados tienen un resultado entre 0.6 y 0.5. En el caso del portal web de Ica es el que obtiene el menor promedio de las dimensiones analizadas sobre la comunicación gubernamental digital. Asimismo, en el caso del desempeño es la única sección que logra el máximo puntaje para todos los portales analizados. Le sigue el diseño y estilo, alcanzando un puntaje de 0.89 en todos los casos.



En el caso de las secciones participación y transacción son los que obtiene el menor puntaje, con un promedio de 0.08 y 0.16 respectivamente. En el caso de la sección de información e integración lograron un puntaje de 0.7, seguido de interacción un promedio de 0.6.

Asimismo, se puede entender que la dimensión desempeño logra alcanzar el puntaje máximo, lo que significa una fortaleza en los portales de gobierno provinciales de Ica.

Otra dimensión con puntaje alto es la de diseño y estilo, dándose elementos como la facilidad de identificar en que parte del portal se ubica el usuario, los títulos específicos de la página, la distinción con los vínculos, una buena relación entre figura-fondo y una buena organización de los elementos del diseño.

La siguiente dimensión que ocupa el tercer lugar es la integración, aquí se apreció que el portal cuenta con una serie de vínculos para obtener diversos servicios que tienen los gobiernos provinciales, facilitando al usuario su vinculación y acceso.

En cuarto lugar, se ubica la dimensión denominada información, en la mayoría tiene un puntaje entre 0.6 y 0.7, apreciándose datos como la iconografía, información detallada, contacto de los responsables del portal, un orden lógico y estructurado e información de marcos normativos.

En quinto lugar, está la dimensión interacción, aquí se pudo apreciar que hay cierto contacto con el webmaster y atención a la ciudadanía, obtención de formatos en línea, ciertas formas de comunicación, formas de búsqueda de información y algún tipo de información dinámica.

Las dimensiones con menos puntaje fueron participación y transacción, se aprecia que en la participación no da posibilidad de discusiones y debates sobre los asuntos públicos. En el caso de la transacción, no hay la posibilidad de realizar pagos en línea sobre los diversos pagos que ofrecen los gobiernos provinciales de la región de Ica.

Tabla 1. Resultados de la Comunicación Gubernamental Digital

Provincia/Sección	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Desempeño	Diseño y Estilo	Promedio
Chincha	0.7	0.61	0.17	0.73	0.08	1.0	0.89	0.6
Nasca -A	0.7	0.61	0.17	0.73	0.08	1.0	0.89	0.6
Pisco	0.7	0.61	0.17	0.73	0.08	1.0	0.89	0.6
Palpa	0.7	0.61	0.17	0.73	0.08	1.0	0.89	0.6
Ica	0.6	0.43	0.11	0.73	0.12	1.0	0.89	0.5
Nasca-B	0.6	0.64	0.17	0.73	0.08	1.0	0.89	0.6

Se observó que el coeficiente de correlación es de 0.416, existiendo una relación positiva media, con un nivel de significancia 0.04, siendo este valor ($p \leq 0.05$). Los resultados demostraron aplicando el Tau B de Kendall que la comunicación gubernamental digital se relaciona con la percepción del valor público de los ciudadanos iqueños, hay puntos por trabajar, ya que es de nivel medio, en ambas variables queda trabajo pendiente por parte de las autoridades de las municipalidades provinciales de la Región Ica.

Tabla 2. Correlaciones entre la Comunicación Gubernamental Digital y el Valor Público.

		Percepción del Valor Público	Comunicación Gubernamental Digital
Tau B de	Percepción del Valor Público	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416*
		N	11
Kendall	Comunicación Gubernamental Digital	Coeficiente de correlación	,416*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La investigación sobre la relación entre la comunicación gubernamental digital y la percepción ciudadana del valor público en Ica, 2024, revela hallazgos que se alinean y contrastan con estudios previos mencionados en la introducción. En particular, el coeficiente de correlación de 0.724 entre la comunicación digital y la confianza ciudadana sugiere que una comunicación efectiva puede ser un factor determinante en la percepción de la gestión gubernamental. Este resultado respalda la idea

planteada por autores anteriores que enfatizan la importancia de la transparencia y la interacción en la comunicación gubernamental, sugiriendo que una mayor accesibilidad a la información puede fortalecer la confianza pública en las instituciones (Canel y García Molero, 2013).

Los antecedentes de la investigación proporcionan un marco teórico que resalta la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración pública. En ese sentido, el estudio de Arango et al. (2018) destaca cómo las TIC contribuyen a la formación de una nueva administración pública, enfatizando la participación activa del ciudadano y la necesidad de un acceso adecuado a los servicios digitales, especialmente en áreas alejadas de la capital. Este hallazgo es relevante, ya que se alinea con los resultados de la investigación actual, que evidencian que el estado del gobierno digital en Ica no cuenta con todos los servicios, lo que sugiere que aún existen brechas en el acceso y la calidad de los servicios digitales ofrecidos a la población.

Además, Pacheco (2019) en su análisis sobre el gobierno electrónico en Colombia, señala que, a pesar de los avances en conectividad y adaptación a la transformación digital, persisten desafíos en la implementación efectiva de marcos legales y de gestión pública. Este contexto se refleja en los resultados de la investigación, donde se concluye que existe una correlación positiva media entre el gobierno digital y el acceso a la información, lo que sugiere que, aunque hay avances, aún se requiere un esfuerzo significativo para mejorar la percepción ciudadana sobre el valor público de las gestiones gubernamentales.

Sin embargo, la correlación más débil de 0.299 entre la comunicación gubernamental digital y la percepción del valor público indica que, aunque la comunicación digital tiene un impacto positivo, este es limitado. Esto contrasta con investigaciones que sugieren que la comunicación digital debería ser un motor clave para la creación de valor público. La discrepancia puede deberse a factores contextuales específicos de la región de Ica, donde la infraestructura digital y la alfabetización tecnológica pueden no estar completamente desarrolladas, lo que limita la efectividad de las plataformas digitales en la percepción del valor público. Este hallazgo resalta la necesidad de un enfoque más integral que no solo se centre en la comunicación, sino también en la mejora de los servicios y la infraestructura digital (Pacheco Cedeño, 2019).



Finalmente, la investigación pone de manifiesto la relevancia de considerar el contexto social y económico en el que se implementan las políticas de comunicación gubernamental. A pesar de que el estudio se basa en un enfoque cuantitativo que busca establecer relaciones estadísticas, es crucial integrar perspectivas cualitativas que aborden las experiencias de los ciudadanos con los servicios digitales. Esto se alinea con la necesidad de realizar estudios más profundos en la región de Ica, como se mencionó en la introducción, para entender mejor cómo las características locales influyen en la percepción del valor público y la confianza en el gobierno. En resumen, los resultados del estudio no solo contribuyen a la literatura existente, sino que también abren nuevas vías para la investigación y la práctica en el ámbito de la comunicación gubernamental digital (García Estrella, 2021).

CONCLUSIONES

La conclusión más relevante que se puede extraer de los resultados de este estudio es que hay una relación significativa entre la comunicación gubernamental digital y la percepción que tienen los ciudadanos sobre el valor público de las gestiones gubernamentales en las provincias de Ica. Esto indica que la efectividad y la calidad de la comunicación digital del gobierno impactan en la forma en que los ciudadanos evalúan y perciben los servicios y gestiones proporcionados por sus autoridades municipales a nivel del ámbito provincial.

Asimismo, esto sugiere que a medida que mejora la comunicación gubernamental digital, también se incrementa la percepción positiva de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por las autoridades provinciales. Sin embargo, es importante considerar que solo un 18% de la población confía plenamente en las entidades públicas, lo que resalta la necesidad de seguir mejorando la comunicación y los servicios para aumentar la confianza y satisfacción ciudadana. Esto resalta la necesidad de mejorar tanto la comunicación como la efectividad de los servicios para que los ciudadanos puedan percibir resultados más positivos de las gestiones gubernamentales.

Además, a medida que mejora la comunicación gubernamental digital, también se incrementa la confianza de los ciudadanos en las gestiones gubernamentales. Este hallazgo resalta la importancia de una comunicación efectiva y transparente por parte del gobierno, ya que puede influir significativamente en la percepción de confianza de la ciudadanía. Sin embargo, aún hay un camino por



recorrer para fortalecer esta confianza a través de una comunicación más efectiva y resultados tangibles en la gestión pública.

Finalmente, los resultados sugieren que, si bien la comunicación digital tiene un impacto en cómo los ciudadanos perciben el valor de las gestiones gubernamentales, este impacto es limitado y podría ser mejorado. Para que la comunicación gubernamental digital sea más efectiva y contribuya a una percepción más positiva del valor público, es crucial que se implementen estrategias que no solo mejoren la comunicación, también se enfoquen en la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arango, X., Estrada, O. y Hernández, J. (2018). Análisis de los portales web en la gestión gubernamental de los municipios del estado de Nuevo León, México. *Estudios de Administración*, 25(2), 3-19.

Arias Valenzuela, E. N. (2021). Modelo de gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación, 3ra. edición, p. 107.

Calderón, C. y Lorenzo, S. (2010). Open Government: Gobierno abierto. Algón Editores.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=420927>

Canel, María José y García Molero, Ángeles (2013), “Comunicar gobiernos fiables: Análisis de la Confianza de como valor intangible del Gobierno de España”, en *Revista de Estudios de Comunicación*, Vol. 18, núm. 34, España: UPV.

Celi Arevalo, K. J. (2022). Transformación digital en instituciones públicas: programa de comunicación para la generación de valor público en la experiencia del ciudadano.

CEPAL (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital, Documentos de Proyectos (LC/TS.221/20), Santiago.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/1/S2000991_es.pdf.

CEPAL. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Santiago.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44769-gobierno-abierto-al-estado-abierto-america-latina-caribe>



DATUM Internacional (2021). Encuesta de Satisfacción Ciudadana a nivel Regional.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3792943/Encuesta%20Regional%202021.pdf.pdf?v=1666800634>

García Estrella, C. W. (2021). Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

Gong, Y., Yang, J., y Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>

Gobierno de Perú (2022). Reporte de avances en gobierno y transformación digital.

<https://indicadores.digital.gob.pe/>

Gobierno de Perú (2022). Reporte sobre entidades que lanzaron la estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos.

<https://indicadores.digital.gob.pe/>

Gobierno de Perú (2022). Reporte sobre entidades que migraron y redireccionaron a GOB.PE.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2540420-reporte-sobre-entidades-que-migraron-y-redireccionaron-a-gob-pe>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huamán, E. (2020). El gobierno abierto en el Perú: compromisos y una buena práctica de integridad electoral. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (4), 146–170. <https://doi.org/10.54774/ss.2020.04.08>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023). Población y vivienda.

<https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>

Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Sandoval-Almazán, R. (2015). Avances y Retos del Gobierno Electrónico en México.



- Lee, J. B., & Porumbescu, G. A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76.
- Lespai, M. (2015). Diseño y Validación Inicial de un cuestionario para medir Valor Publico desde la percepción de los beneficiarios directos (Tesis doctoral, Universidad de la Frontera).
- Mokate, Karen y Saavedra, José (2006), “Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas”, Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano para el Desarrollo Social Washington, D.C.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385.
- Moore, M. H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Naciones Unidas (2022). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*.
<https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- OECD (2014, November). *Innovating the public sector: From ideas to impact*. OECD Conference Centre, Paris.
- Kelly, Gavin y Muers, Stephen (2002), “Creación de Valor Público: Un marco analítico para reforma de la administración pública”, Unidad Oficina del Gabinete de Estrategia, Londres.
- Oslak, O. y Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: lecciones de la experiencia internacional*. IDRC, RedGealc, OEA. <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>
- Pacheco Cedeño, A. (2019). *La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B. y Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government information quarterly*, 37(4), 101474.



- Roseth, B. (2021). Gobierno Digital: 5 pilares que permiten al gobierno ofrecer servicios sin salir de casa. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/gobierno-digital-5-pilares-que-permiten-al-gobierno-ofrecer-servicios-sin-salir-de-casa/>
- Secretaría de Gobierno Digital - Presidencia del Consejo de Ministros (2023). Ley de Gobierno Digital. <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital>
- Ruiz, M. (2023). Estado del arte de la comunicación de gobierno en tiempos de medios sociales, Revista Opera, 32, 81-107. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n32.06>
- Universidad ESAN (2016). ¿Qué es la estadística descriptiva? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estadistica-descriptiva>
- Wang, C., Medaglia, R. y Zheng, L. (2018). Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability. Government Information Quarterly, 35(2), 306-312. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.003>

