



Sinergias educativas
ISSN: 2661-6661
compasacademico@icloud.com
Grupo Compás
Ecuador

Gobierno digital en el sector público

Digital government in the public sector

Sinergias educativas, vol E, 2021

Yarasca Meza, Mirtha Nancy

Biólogo, Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo,
myarascam@ucvvirtual.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9683-9593>, Google académico:
<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=BSD4NAQAAAAj>

Uribe Hernández, Yrene Cecilia

Contador Público, Maestro en Ciencias Financieras y Contables, Dr. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Dr. En Ciencias Contables y Financieras, Dr. En Contabilidad, jefa de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Nacional de Cañete, yuribe@undc.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5893-9262>, Google académico:
https://scholar.google.es/citations?user=90y4_2MAAAAJ&hl=es&authuser=1

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar el gobierno digital en el sector público. Para tal efecto se realizó una investigación de enfoque cualitativo y de tipo bibliográfica y se tuvieron en cuenta criterios de inclusión y exclusión, posteriormente se revisaron diferentes artículos relacionados al tema a nivel nacional e internacional, en los cuales se encontró diferentes puntos de vista acerca del gobierno digital y su empleo en el sector público, aspecto que se encamina en la modernización del Estado con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios. En ese propósito se encontraron 75 estudios relacionados de los cuales se seleccionaron 50 de ellos. Los temas que mayormente se trataron en la literatura encontrada fue sobre acceso abierto, transparencia, competencias e infraestructura y participación de la ciudadanía. Se concluyó que el gobierno digital es una herramienta importante para que se den los procesos de transparencia en los gobiernos y estos puedan presentar sus informes de su accionar y rendición de cuentas, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a la información pública y pueda realizar aportes y acciones si así lo considera.

Palabras clave: gobierno electrónico, modernización del Estado, digital, participación ciudadana.

Abstract

The objective of this research was to analyze digital government in the public sector. For this purpose, a qualitative and bibliographic approach research was carried out and inclusion and exclusion criteria were taken into account, later different articles related to the subject were reviewed at national and international level, in which different points of view were found about the digital government and its use in the public sector, an aspect that is aimed at modernizing the State in order to provide better service to users. For this purpose, 75 related studies were found, of which 50 were selected. The topics that were mostly dealt with in the literature found were about open access, transparency, competences and infrastructure and citizen participation. It was concluded that digital government is an important tool for transparency processes to take place in governments and they can present their reports of their actions and accountability, in such a way that citizens have access to public information and can carry out contributions and actions if you consider it so.

Key words: electronic government, modernization of the State, digital, citizen participation.

1. Introducción

La tendencia actual es brindar un servicio de calidad a los usuarios o clientes, sean estos de una organización pública o privada, el gobierno conjuntamente con las organizaciones que la conforman se han preocupado por llegar a ese fin con la integración de las tecnologías de información y comunicación (TIC en adelante) en los servicios que brinda (Stable et al. 2020). El gobierno electrónico es el resultado de la sociedad de la información, es decir del avance de las TIC, debido a que la humanidad vive una etapa de desarrollo socio económico y porque las sociedades avanzadas en la actualidad se reconocen porque convierten la información en un recurso valioso que a su vez se convierte en una ventaja competitiva (García y Plasencia, 2020).

En Grecia, las organizaciones públicas se han enfrentado a los desafíos del gobierno electrónico desde principios del 2000, debido a que las tecnologías de información en el sector público se ha vuelto una necesidad por lo beneficios reconocidos en todos los espacios donde se ha empleado, en el que se ha tenido como objetivo darle forma a una prestación de servicios públicos eficiente (Prokopiadou, 2020). En tal sentido, las organizaciones gubernamentales en ese país han asumido el reto que tiene como principio la modernización del Estado y con fundamento la satisfacción del usuario.

En México, las TIC han sido una oportunidad de desarrollo e innovación para los sistemas de salud, incluso se le ha bautizado a la integración de estas herramientas como salud electrónica (e-salud) o salud digital, las cuales han contribuido a la mejora de los servicios del sistema de salud y demostrado tener una justificación costo - beneficio (Díaz, 2020), de acuerdo a esto se puede afirmar que las TIC pueden ser útiles y mejorar la eficiencia de los servicios en cualquier organización del Estado donde se requiere elevar el nivel del servicio (Arcentales y Gamboa, 2019; Bayad y Govand, 2021, Colin & Saltanat, 2019).

En América Latina, se tiene como referente internacional al país vecino de Ecuador que ha implementado el gobierno electrónico en las organizaciones del Estado, con la mejora de sus servicios en línea, ha invertido en infraestructura en telecomunicaciones e integrado a capital humano capaz de estar a la altura del reto (Moreira e Hidalgo, 2020). Sin embargo, alcanzar ese nivel no ha sido tarea fácil, porque el empleo de las TIC como herramienta eficaz en la ardua tarea de reformar la gestión pública, haciendo partícipe de ello a la ciudadanía en general, así también las empresas y aquellas organizaciones que se vinculan al Estado ha sido un gran camino que se ha recorrido (Ripalda, 2020; Suárez y Cedillo, 2019).

Sin embargo, estos avances en el gobierno electrónico no se hacen efectivos en los gobiernos locales o en instituciones que se encuentra fuera de la capital, por el contrario, aún siguen sin la implementación requerida para dar un óptimo servicio (Moreira e Hidalgo, 2020). Esto se debe a que para la implementación del gobierno electrónico se requiere un cambio en el estilo de vida de las personas, en otras palabras, es necesario un cambio de cultura, aceptar en primer lugar que los tiempos cambian y las demandas de la población se incrementan y que la rapidez y el buen servicio se convierte en una herramienta cotidiana (Tellechea, 2018). Otros estudios también han relacionado al gobierno electrónico con la corrupción porque mencionan que mediante el sistema electrónico es más sensible a este tipo de problemática, considerando que la corrupción puede ingresar a cualquier institución del Estado y en unas más que en otras (Anupriya et al., 2021).

En el Perú, desde 2018 se ha realizado esfuerzos por implementar un gobierno digital, teniendo como primer peldaño la Ley de Gobierno Digital el Decreto Legislativo N° 1412. En ese sentido, sus esfuerzos se han encaminado en la construcción de plataformas digitales para brindar mejores servicios y transparencia a las labores de los funcionarios y entidades públicas de los tres niveles de gobierno. Sin embargo, tal como ha ocurrido en otros países la implementación del gobierno digital no ha llegado a todas las organizaciones del Estado, pues presentan deficiencias como la actualización de datos, poca difusión de su empleo o simplemente bajo nivel de uso del mismo (Aspajo y Villegas, 2018).

Por el contrario, diversos autores afirman que el gobierno electrónico es un componente importante en el desarrollo de las políticas públicas, es un factor que complementa la democracia, porque se ajusta y se alinea a las nuevas tendencias del mercado, adecuándose a las formas de comunicación de la sociedad en la búsqueda de bienestar y funcionamiento del poder público (Moreira e Hidalgo, 2020, Binimelis, 2017; Damascene y Andersson, 2019). Es por ello que es importante que se difunda sus beneficios para que haya una mayor interacción de la ciudadanía con los poderes del Estado.

En tal sentido, la investigación se justifica porque todo ciudadano requiere un servicio de calidad, rápido y eficiencia, necesita estar informado de lo que ocurre en su municipalidad, en algún organismo del Estado de su interés, etc. En ese sentido, el estudio contribuye a identificar las falencias que se presentan en la actualidad en el sector público para el uso eficiente del gobierno digital y saber las razones porque no se ha implementado en su totalidad en todos los organismos del Estado. Bajo este propósito se plantea el siguiente objetivo: analizar el gobierno digital en el sector público.

2. *Materiales y métodos*

El diseño de la presente investigación es cualitativo porque hará una recolección de las investigaciones realizadas en un determinado período. Para Cabezas et al. (2018) la investigación cualitativa “es aquel método que utiliza la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 19). En cuanto al tipo de estudio, este fue de revisión bibliográfica. De acuerdo a Silamani (2015), es una operación documental que se emplea con la intención de recuperar los estudios bibliográficos que se estudian a nivel mundial sobre un determinado tema, viene a ser un estudio de carácter retrospectivo que aporta información valiosa de un determinado período de tiempo.

En ese propósito, se revisaron las diferentes bases de datos como Scopus, ProQuest, Ebsco y Google académico, donde se encontraron 75 estudios sobre el gobierno digital tanto en las diferentes áreas del sector público, de los que se obtuvo 50 artículos que se relacionaban directamente con el tema de investigación. Para este propósito, se tuvo en cuenta los criterios de búsqueda, las cuales fueron palabras como gobierno digital, gobierno electrónico, modernización del Estado, Transparencia, participación ciudadana, trámites en línea e información digital pública, dichos criterios permitieron encontrar la información requerida.

En cuanto a los criterios de inclusión, solo se consideraron revistas indexadas de los idiomas inglés y español, que no excedan los cinco años de antigüedad y que sean extraídas de bases de datos confiables. Así también, se registraron investigaciones de corte cualitativo y cuantitativo, buscando en ellos el aporte de utilidad para la investigación. Para los criterios de inclusión se tuvo en cuenta discriminar tesis de grado y posgrado, información en idioma distinto al inglés y español y aquellos que superaron los cinco años. En ese sentido, para la obtención de la información se empleó como instrumento la ficha bibliográfica, mediante la cual se registraron los aportes de los autores que se

registraron en este documento.

Para Elgueta y Palma (2010, p. 253), “Una ficha es un instrumento esencial que se utiliza para la recolección de datos importantes que se encuentran en diversas obras que consultamos”. Acerca del procedimiento empleado en este estudio se inició primero eligiendo las bases de datos donde se buscaría la información, luego se empleó los criterios de búsqueda para el estudio, es decir, las palabras que podrían acercarnos al tema de manera más rápida. Inmediatamente, los motores de búsqueda de las bases de datos encontraron mucha información al respecto, razón por la cual se tuvo que afirmar otros criterios en la plataforma virtual, como es el caso de los años de antigüedad, definir qué tipo de documento se requiere, entre otros criterios que te sugiere la plataforma.

Una vez realizado el anterior paso, se procedió a seleccionar los artículos que podrían ser aquellos relacionados al tema. En tal sentido, se bajó la información se guardó en un archivo para luego buscar en el interior de cada documento información importante y relacionada. De acuerdo a lo mencionado, aquellos artículos que cumplieron con los criterios de búsqueda se quedaron y aquellos que por algún motivo no cumplieron se tuvieron que desechar. Finalmente, se registró en las fichas bibliográficas aquella información que constituía los aportes de los investigadores, para posteriormente ser validados e integrados en la revisión bibliográfica.

3. Resultados

Los resultados presentados en esta investigación se han realizado en base a tres categorías: la primera es acerca del acceso abierto, como segunda categoría se tiene la transparencia

El acceso abierto en el gobierno electrónico

Delgado y Rodríguez (2020), quienes afirman que el uso del gobierno digital en los espacios del gobierno ayuda a tener acceso abierto a la información y a tener una efectiva transparencia de los datos que pueden ser analizados por la ciudadanía y en efecto poder solicitar mayor información acerca del manejo de los recursos públicos. En el estudio realizado por Vizcarra et al. (2020), quienes realizan un estudio para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, las conclusiones que presentan los autores fue sí existe una relación entre ambas variables, es decir que el G.E. se equipara en la misma dirección y nivel que la participación ciudadana, lo mismo sucede con las dimensiones social, comunitaria y política, la relación con la participación ciudadana es más estrecha lo que determina que en la Municipalidad de Los Olivos donde se efectuó el estudio el gobierno digital si presenta resultados efectivos.

Pinacho et al (2020) plantearon una investigación sobre la relación que existe entre el gobierno electrónico y el gobierno abierto. Ellos concluyen que es más de un factor los que relacionan ambas variables, es decir comparten diversos objetivos y herramientas como lo son el uso de las TIC, internet, Sitios Web 2.0, móviles y redes sociales. Sin embargo, en México la falta de infraestructura digital y otros problemas como la pobreza y corrupción no han permitido que los ciudadanos puedan interactuar con las instituciones estatales y han retrasado el avance del gobierno digital.

En esa misma línea, se encuentra Cruz y Zamudio (2017) que elaboraron un estudio sobre los municipios y el gobierno abierto en México. Donde manifiesta que el gobierno abierto debe ser paralelo al gobierno digital pues estas son herramientas que fortalecen los municipios. En tal sentido, en el intento de mejorar los servicios de la administración pública el Estado implementó el gobierno electrónico en las instituciones del Estado, sin embargo, este cambio ha presentado fallas porque el desarrollo no ha sido notable en el interior del país, los cuales aún se encuentran en un proceso inicial, lo que ha generado disconformidad en la población. Por otro lado, Barragán (2019) en su artículo sobre el gobierno electrónico local del Ecuador, menciona que este tipo de gobierno electrónico se

encuentra en su fase de implementación y desarrollo con un limitado número de información de poco interés para la ciudadanía, con pocas aplicaciones de comunicación y bajos niveles de servicios en línea respecto a temas de gestiones públicas.

La transparencia en el gobierno electrónico

En la investigación presentada por Moncayo (2020), quien elaboró una investigación en Bogotá – Colombia acerca de la transparencia y el gobierno electrónico. Cuyas conclusiones se enfocan en que desde los años ochenta en Colombia se vieron diferentes cambios y el país ha ido alineándose a ellos, así también con la aparición y difusión de las tecnologías de la información el gobierno determinó que el aparato estatal también se integre a esta propuesta para que los ciudadanos puedan acceder a la información pública y se propague la transparencia en la gestión del Estado, con este paso fue el punto de partida para iniciar un gobierno abierto para todos los ciudadanos.

Matheus & Janssen (2020) escribieron sobre transparencia habilitada por el gobierno abierto, donde manifiesta que se ha atribuido a la apertura de datos el mérito de mejorar la transparencia y proporcionar facilidad al funcionamiento del gobierno. En este propósito se valoró la calidad de los datos proporcionados en las plataformas virtuales y que son empleados o de utilidad para la ciudadanía. Xiao et al. (2019), elaboró una investigación sobre la importancia de los datos gubernamentales abiertos que a menudo se asocia con una mayor confianza pública, compromiso cívico y administraciones responsables. Sin embargo, bajo la percepción de muchos usuarios estos datos carecen de accesibilidad y sobre todo no pueden ser empleados. Razón por la cual los autores proponen una guía de datos que orienten al usuario a saber cómo acceder al portal para que puedan analizar la información y puedan emplearla para propósitos afines.

Del mismo modo, en el estudio propuesto por Adjei et al. (2019), acerca del papel del gobierno electrónico en la contratación pública sostenible en países en desarrollo, el autor indica que hay poco conocimiento sobre cómo se puede aprovechar el despliegue de tecnologías electrónicas y de Internet por parte de los gobiernos para estimular las prácticas de Contratación Pública Sostenible. Razón por la cual concluyó que el gobierno electrónico ofrece muchas oportunidades para la prestación de los servicios públicos. Sin embargo, éste debe capacitar en las herramientas digitales a quienes participan en las contrataciones del Estado.

Del mismo modo, Ruijter & Meijer (2020) presentó un estudio sobre datos abiertos como un proceso de innovación, lo cual considera como una importante reforma administrativa mundial donde se expone la transparencia de los datos abiertos. Sin embargo, su impacto se considera limitado por el alcance que tiene sobre los ciudadanos, no obstante, se encuentran a disponibilidad del usuario y éste puede participar activamente de las actividades y decisiones del gobierno en un proceso colaborativo.

En ese propósito, González et al (2019) investigó sobre la seguridad de la información en el gobierno electrónico, donde basa sus conclusiones en los beneficios que aporta el gobierno electrónico en Cuba. Entre los cuales se puede mencionar que se promueve información sobre eventos culturales y deportivos dentro del territorio, así también, se informan temas de la actualidad mediante la publicación de noticias y del mismo modo se facilita información sobre los principales trámites que pueden realizar los ciudadanos en las entidades estatales.

Competencias e infraestructura para el gobierno digital

Medina et al. (2020), presentó un estudio sobre habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico, donde manifiesta que las TIC se han convertido en el motor del

desarrollo de las organizaciones a nivel mundial, sobre todo de las instituciones públicas, debido a que a través de ellas las instituciones se han acercado más a la ciudadanía. Bavoleo (2020) estudio las TIC y el gobierno electrónico, comenta que esto no trata de un simple evento técnico, es un proceso social que busca la interacción de la población mediante las nuevas tecnologías de información, así también contemplar las necesidades reales de las personas y buscar soluciones a ello. Recurriendo a que es necesario que se den las condiciones para que haya una continua interrelación entre el Estado, los ciudadanos y las instituciones particulares y del Estado.

Agudelo et al. (2020), presentaron una investigación donde estudian acerca de las oportunidades de la digitalización en América Latina, donde manifiestan que la infraestructura es un aspecto crítico para soportar la acción económica y social de un país, el acceso a la información haciendo uso del internet, las redes y las telecomunicaciones se ha constituido a un derecho fundamental equiparable a los derechos humanos, así como la salud, la educación, la cultura, la seguridad, la libertad entre otros derechos fundamentales y básicos. En ese mismo propósito se encuentra Alderete y Díaz (2020), que elaboraron un artículo científico sobre la participación de la ciudadanía en el gobierno electrónico, donde reflexionan sobre su importancia y mejora de la calidad de la información en el propósito de la toma de decisiones, mayor agilidad en el procesamiento de la información y entrega de bienes y servicios. Además, concluyen que el éxito del gobierno electrónico también depende mucho de las expectativas del ciudadano.

Por su parte, Cruz (2019), presentó una investigación acerca de la formación de profesionales en el gobierno digital, donde se analizó el potencial profesional que se encuentra a disposición para un efectivo gobierno digital en México. Las conclusiones del autor indican que la formación académica de los profesionales en gobierno digital es pertinente en una época en la que se requiere mucho apoyo en las organizaciones del Estado. Sin embargo, esta especialidad no es muy difundida y más bien es escasa como preparación profesional, razón por la cual las instituciones educativas deben implementar estas carreras para apoyar en el desarrollo del gobierno electrónico en el país y se puedan alcanzar resultados positivos al respecto.

Gutiérrez (2019) investigó sobre gobierno electrónico y desigualdad social en Chile, este menciona que la modernización del Estado ha ocurrido mediante la implementación de recursos tecnológicos que permiten dar atención personalizada a los ciudadanos, sin embargo hay un sector importante que no tiene acceso a ello puesto que no cuentan con un sistema de internet y aparatos móviles, es por ello que manifiestan su descontento y esperan soluciones por parte del Estado a este sector poco privilegiado.

Participación de la ciudadanía haciendo uso de las herramientas del gobierno digital

Araujo y Vargas (2020) investigaron sobre la interoperabilidad en el gobierno electrónico. La experiencia en la creación e implementación de vías de comunicación y automatización de trámites digitales ha presentado algunos aciertos y desaciertos en el transcurrir de los años ya que el gobierno electrónico busca apoyar la experiencia ciudadana y es necesario diseñar canales que se ajusten al panorama cambiante de la ciudadanía, pero lo suficientemente estable como para no requerir un rediseño cada 5 años

Larquin y González (2020) realizaron una investigación sobre la gestión de la información como componente del gobierno electrónico, quienes concluyen que la importancia del gobierno electrónico como promotor del desarrollo económico y social en el país radica en la práctica con los ciudadanos y su participación activa en la formulación de políticas públicas que buscan su bienestar. Del Pezo (2017) realizó una investigación sobre el gobierno electrónico en el Ecuador, concluye que

la implementación del gobierno electrónico permitió un trato más directo con la ciudadanía de modo que ellos pudieran hacer seguimiento a las gestiones que realizan, así también se trataron temas académicos, laborales, de salud entre otros a través de plataformas digitales permitiendo optimizar el tiempo y dinero.

Guedez (2019), realizó un estudio sobre las implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico, donde explica sobre la importancia del gobierno electrónico para el propósito de alcanzar mayor participación de la ciudadanía en las decisiones del gobierno, pero también amplía su interrelación con otros actores como es el caso de los empleados de la institución, empresas privadas e instancias intergubernamentales. Así también, se cita a Cetre y Rea (2019) en su investigación sobre los portales web en el gobierno electrónico de una Municipalidad en Ecuador, donde indica que los gobiernos estatales han visto la necesidad de optimizar sus actividades, facilitando el acceso a la información a la ciudadanía haciendo uso del gobierno electrónico.

Contreras (2018), quien realizó un estudio en un estado de México donde evaluó el uso de las herramientas digitales para realizar trámites y búsqueda de información de los ciudadanos, donde se obtuvo como resultado que los ciudadanos emplean el portal digital para realizar algunos trámites, así también para solicitar información escasa para temas puntuales y muy pocas veces lo emplea para la participación ciudadana. En ese mismo orden de ideas, se encuentra Franco y Cruz (2018) quien evaluó el uso de la plataforma digital del gobierno digital de Oaxaca en México para identificar los avances en relación a la mejora de la calidad y la eficiencia empleando los medios digitales. Encontrándose como resultados que la municipalidad en estudio tiene pocos trámites por realizar en su plataforma. Del mismo modo, el ciudadano prefiere hacer los trámites de manera presencial que en línea, por lo que los servicios no han experimentado mayores grados de eficiencia.

En el estudio que presentó Canoura (2018), quien se involucró en un estudio en el municipio de Galicia en España, en este estudio encontró que las herramientas digitales que ha implementado este gobierno no son empleadas en su totalidad por la ciudadanía, por lo que concluyó que el gobierno digital ha ido avanzando de manera progresiva a nivel mundial y el uso de las TIC ha permitido un mejor acercamiento a la población. Sin embargo, en el gobierno de Galicia el avance no ha tenido mucho éxito por el poco avance de esta innovación. Carreño (2018) investigó sobre el emprendimiento en el gobierno electrónico en países de Alianza del Pacífico. El aporte del investigador muestra que los esfuerzos realizados por el Estado para instaurar el gobierno electrónico permitirán un gobierno abierto, con transparencia y en condiciones de democracia. Por otro lado, el Estado mediante el empleo de las TIC en su plataforma virtual promueve las capacidades emprendedoras de los jóvenes haciendo uso del gobierno electrónico.

Ospina et al. (2018) presentó un trabajo de investigación sobre el G.E. y su acercamiento a la población joven en Colombia. Donde concluye que los factores de accesibilidad, seguridad, diseño, usabilidad y gestión humana son importantes para lograr el éxito en la implementación de las plataformas virtuales. Otro de los aspectos que frenan la implementación del gobierno digital es que las disposiciones legislativas dictadas por el gobierno aún no son efectivas y tampoco se han dictado como para poder adaptar las tecnologías de la información y comunicación en sus procesos y facilitar a los usuarios que puedan participar de las bondades que brinda este sistema. Molina (s.f.) realizó un artículo sobre el gobierno electrónico y por qué debería ser implementado, este concluye que la implementación del mismo promueve la interacción del ciudadano mediante tecnologías de información y comunicación, aunque también menciona que el éxito del gobierno electrónico ocurre en países con un alto índice de desarrollo en el factor educación y en infraestructura de telecomunicaciones.

En el estudio presentado por Del Pezo (2018) en Ecuador acerca del gobierno electrónico en ese país, donde menciona que las tecnologías de la información implementadas en el sector público han permitido que los ciudadanos puedan participar de manera activa y efectiva en algunos casos en los asuntos públicos. Así también, a este propósito se han sumado las diferentes instituciones públicas de tal forma que existe una interconexión entre ellas y el usuario pueda acceder en tiempo real a la información que requiere. El uso de las plataformas digitales ha permitido que el ciudadano pueda realizar los trámites en línea de su interés, así también ha podido participar de las decisiones del sector estatal con sus aportes en los temas de su interés. Marín (2017) presentó una investigación sobre portales web y gobierno electrónico. Este concluye que los portales web juegan un papel fundamental en el gobierno electrónico ya que son el canal para difundir información de interés para la ciudadanía, además que permiten recibir respuestas sobre las demandas de los ciudadanos lo que conlleva al logro de las metas y de una organización competitiva.

Sin embargo, Fernández (2021) en un estudio que realizó sobre gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia. Este concluyó que el internet se ha convertido en espacio público y político en las ciudades y gobiernos locales de México, no obstante, a nivel de paradiplomacia es lento el avance, es decir el hallazgo que el autor reporta es distinto a los anteriormente se han mencionado. En esa misma línea, De Grande (2020) investigó sobre el gobierno electrónico en Argentina y la disponibilidad de servicio en las plataformas digitales. Logró determinar en su estudio que existen 59 sitios web del estado nacional de Argentina, a pesar de ello la gran mayoría presentaron fallas respecto a información sin actualizar, datos que caducaron entre otros, situación que complica la interrelación entre el Estado y la ciudadanía.

En esa misma línea, se cita a Alvarado et al. (2019) quienes trataron como tema el modelo de gobierno electrónico peruano, en el que pudo concluir que los servicios propuestos por el Estado haciendo uso del gobierno digital aun son incipientes en la gran mayoría de los gobiernos regionales, salvo algunas excepciones, donde se pudo evidenciar la deficiente calidad en sus portales en cuanto. No obstante, el gobierno electrónico es el pilar de la modernización del Estado, el cual ha sido promovido por el Estado desde hace varios años atrás.

4. *Discusión*

Los resultados que se registraron en esta investigación se enfocaron en algunos aspectos que constituyen las características del gobierno digital: Así se tiene el primero que se refiere a la transparencia, pues con la implementación del gobierno digital los datos e información están expuestos a la vista de los ciudadanos para que puedan ser analizados y saber en qué se gastó los recursos del Estado y si esos presupuestos fueron empleados para lo que se programó. En tal sentido, coincidieron en este aspecto Delgado y Rodríguez (2020) y Cruz y Zamudio (2017), quienes afirman que el gobierno electrónico abre espacios para la participación ciudadana y esta tenga acceso abierto a la información, de tal manera que promueva una transparencia efectiva en el gobierno. Así también, Moncayo (2020) y Del Pezo (2018), en su estudio realizado en Colombia afirma que la llegada de las tecnologías de la información en los años ochenta ha permitido que el Estado se integre a esta modernidad y pueda presentar toda la información referente a la acción realizada por el sector público y el ciudadano pueda acceder a ella para emitir sus opiniones y sobre todo poder juzgar si es necesario sobre las acciones realizadas con los recursos que emplea el Estado. Así también lo afirma Xiao et al. (2019), cuando manifiesta que esta información incluso puede ser empleada y replicada en otros espacios donde sean necesarios sin la restricción de derechos de autor. Sin embargo, para que un gobierno digital se desarrolle con transparencia es importante que el gobierno también contribuya con las medidas legislativas para adecuar el aparato estatal a esta nueva tendencia (Ospina et al., 2018).

En cuanto a la participación ciudadana, también se infiere que esta es una de las características del gobierno digital, donde el ciudadano común y corriente aparte de tener la información a su disposición, puede también participar con sus aportes en los planes del gobierno. Es así que Vizcarra et al. (2020) mediante su estudio para hallar la relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos, encuentran que existe una relación entre las variables mencionadas, lo que implica que mediante el gobierno electrónico el ciudadano usa las herramientas digitales para realizar sus trámites, pero además puede participar con sus opiniones a través de participación ciudadana usando los canales implementados por dicha municipalidad.

Otro de los aspectos que es necesario recalcar es que para que el gobierno electrónico tenga éxito y sea efectivo es importante que haya las competencias digitales necesarias en el personal que atiende en las instituciones del Estado, pero también se requiere que quienes hacen uso de este sistema refiriéndose a los ciudadanos cuenten con estas competencias, pues el éxito o fracaso dependen de esta característica, tal como ha sucedido en el estado de Galicia en España, donde Canoura (2018), presentó un estudio donde concluyó que este sistema del gobierno electrónico no tuvo éxito porque los ciudadanos no lo empleaban razón por la cual se evidenció el poco avance del G.E: en esta parte de España. Así también sucedió en México en el estudio realizado por Franco y Cruz (2018), donde los ciudadanos prefieren realizar los trámites de manera presencial, porque no conocen el uso de los medios digitales implementados por el gobierno, además de considera que los trámites que se han implementado en las plataformas del Estado son pocas. Del mismo modo, Cruz (2019) en su investigación motiva a que las universidades promuevan carreras para profesionales en gobierno digital de tal forma que los cargos públicos estén dirigidas por personal profesional en gobierno digital, de tal forma que la calidad y eficiencia del servicio se eleve y salga beneficiado el usuario. En ese mismo propósito, Contreras (2018) determina en su investigación que, en una municipalidad de México, los usuarios solo emplean los medios digitales para hacer ciertos trámites limitados, sin entrar a participar de los planes del gobierno local.

En lo que respecta a la infraestructura digital que corresponde los equipos, los espacios y en general la tecnología, son necesarias para que el gobierno digital en una nación sea efectivo y tenga éxito. Así lo declara Del Pezo (2018), quien realizó un estudio en Ecuador para determinar que el éxito de ese país ha sido que el gobierno ha dado las facilidades para que este sistema se difunda y pueda implementarse de manera rápida en todas las instituciones del Estado. Del mismo modo, Franco y Cruz (2018) también confirman esta premisa de que para que haya éxito en la implementación del gobierno electrónico es importante que las instituciones cuenten con las herramientas y equipos para su aplicación. En el estudio realizado por Cruz y Zamudio (2017), presenta un caso de desigualdad en la implementación donde se puede evidenciar el grado de efectividad del sistema, al solo implementar de manera general en el Gobierno Federal y no hacer lo mismo en los gobiernos a nivel estatal y municipal, lo cual provocó atraso en el desarrollo de esta tendencia e insatisfacción en los ciudadanos.

5. Conclusiones

Se concluye que el gobierno digital es una herramienta importante para que se den los procesos de transparencia en los gobiernos y estos puedan presentar sus informes de su accionar y rendición de cuentas, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a la información pública y pueda realizar aportes y acciones si así lo considera.

En cuanto a la participación ciudadana, se concluye que el gobierno digital facilita el acercamiento al ciudadano y éste pueda interactuar con las instituciones del Estado en tiempo real, evitando los temas burocráticos cuando esto se realiza de manera presencial.

Se concluye que es importante que se promueva las competencias digitales en los servidores

públicos para que den un mejor servicio a la ciudadanía, pero también estos últimos deben tener las condiciones y el conocimiento para que puedan hacer uso de las plataformas digitales.

La infraestructura en un gobierno electrónico es la base del éxito de la misma, de tal manera que de nada sirve que se promulgue leyes para su implementación cuando los gobiernos locales o las instituciones del Estado no cuenten con esta infraestructura como parte de la herramienta para llevar a cabo este anhelado cambio.

Referencias

- Adjei, P., Maloreh, T. & Ahenkan, A. (2019). The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review. *Resources, Conservation & Recycling*, 142. 189-203. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.12.001>
- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., Negrete, J., Braqvo, J., Bertolini, P., Katz, R., Callorda, F. y Jung, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19. CEPAL. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1541>
- Alderete, M y Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *DAAPGE: Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20 (34). 77-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878535>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E. y Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Revista científica visionario digital*, 7 (3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Anupriya, K. et al (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting & Social Change*, 167. 2-19. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista Espirales*, 3 (26)28-39. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Aspajo, I. y Villegas, A. (2018). Brecha en implementación del E- gobierno en el hospital regional de Moquegua. *Revista Médica Basadrina*, 1, 35-41. <http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/631/645>.
- Araujo, S y Vargas, M. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento*, 22 (11). 24-63. <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1020>
- Barragán, X. (2019). Gobierno electrónico local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22 (54). 81-102. <http://politicas.uaemex.mx/espaciospublicos/eppdfs/N54-5.pdf>
- Bavoleo, B. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. *Portes: Revista Mexicana de Estudios sobre la Cuenca del Pacífico*, 14 (28). 125-144. https://redib.org/Record/oai_articulo2962771-tic-y-gobierno-electr%C3%B3nico-cooperaci%C3%B3n-entre-corea-del-sur-y-am%C3%A9rica-del-sur
- Bayad, A y Govand, A. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5 (1). 48-60. DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.1.5>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el trabajo social. Universidad Católica de Temuco. *Revista Katálisis*, 20 (3), 448-45.

<https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>

- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Canoura, V. (2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 28. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Carreño, M et al (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39 (16). <https://bit.ly/3zRSxsk>
- Cetre, A y Rea, V. (2019). Portales WEB de los GADS municipales y su evolución en función del Gobierno Electrónico Ecuatoriano. *Revista Inclusiones*, 6. 312-324. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4669>
- Colin, K. Saltanat, J. (2019) The e-government paradox in post-Soviet countries. *International Journal of Public Sector Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2018-0173>
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Encrucijada: Revista electrónica del centro de estudios en administración pública*, 28. <https://bit.ly/3md7JfX>
- Cruz, C. (2019). La formación de profesionales en Gobierno Electrónico como elemento de consolidación de la disciplina. *RIESED. Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 2 (9). 319-348. <http://www.riesed.org/index.php/RIESED/article/view/118>
- Cruz, C y Zamudio, A. (2018). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *OPERA*, 21. 55-77. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Damascene, J. Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36. 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15. 3-14. <https://www.academica.org/pablo.de.grande/60>
- Delgado, T y Rodríguez, S. (2020). Datos abiertos y gobernanza de Gobierno electrónico con énfasis en la gestión de información geográfica. *Revista cubana de transformación digital*, 1 (2). <https://www.researchgate.net/publication/343601868>
- Del Pezo, E. (2018). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA*, 2 (8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- Díaz, C. (2020). Las TIC en el sector público del sistema de salud de México: Avances y Oportunidades. *Acta Universitaria*, 30. 1-26. DOI: <http://doi.org/10.15174.au.2020.2650>
- Fernández, J. (2021). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *OASIS*, 33. 193-222. DOI: <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>
- Franco, J y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Encrucijada: Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 30. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678>
- García, W y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico.

Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14 (3). 124-147.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124

- González, N. Beltrán, J y Paz, R. (2019). El gobierno electrónico, su impacto en la seguridad de la información. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/gobierno-electronico-informacion.html>
- Guedez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Compendium*, 22 (42). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88062542004>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y modernización del estado en Chile: Emergencia del gobierno electrónico y desigualdad social. *CUHSO: Cultura-hombre-sociedad*, 29 (2). 259-280. DOI: 10.7770/0719-2789.2019.CUHSO.03. A06
- Larquin, R. y González, I (2020): La información para la gestión territorial como componente del gobierno electrónico. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 4 (2), 41-50.
<https://bit.ly/3AXnJqm>
- Marín, E. (2018). Los portales web y el gobierno electrónico en algunos municipios del estado de Veracruz. *Interconectando Saberes*, 2 (3). 15-24.
<https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2526>
- Mariñez, F. (2021). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto? *Revista de gestión pública*, 2 (2). 303-333. DOI: <https://doi.org/10.22370/rgp.2013.2.2.2313>
- Matheus, R., & Janssen, M. 5.-5. (2020). A systematic literature study to unravel transparency enabled by open government data: The window theory. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 503-534.
- Medina, J. Abrego, D y Echeverría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50 (127). 23-41.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Molina, I. (2020). Un gobierno electrónico ¿Cómo y Para qué? *Interacción digital UVEG*. 2-7.
revista.uveg.edu.mx
- Moncayo, G. (2020). Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas. *Revista Sarance*, 45. 118-142. DOI: 10.51306/ioasarance.2020.045.08
- Moreira, M. e Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el ecuador. *Polo del conocimiento*, 5 (7). DOI: 10.23857/pc. v5i7.1533
- Ospina, J. Tarazona, G y Rodríguez, L. (2018). Plataforma virtual como mecanismo de gobierno electrónico entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. *Ingeniería Solidaria*, 14 (24). DOI:10.16925/in. v14i24.2162
- Pinacho, A. Cruz, C y Valencia, O. (2020). Bitácora electrónica de obra pública: Entre el gobierno electrónico y abierto. *Revista digital universitaria*, 21 (3). 2-9 DOI: <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2020.v21n3.a4>
- Prokopiadou, G. (2020). Administrative Efficiency and E-government in the Greek Educational Sector. *Oxford Research Encyclopedias*.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190264093.013.710>
- Ripalda, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para

- transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 25. 1-30. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas>
- Ruijter, E., & Meijer, A. (2020). Open Government Data as an Innovation Process: Lessons from a Living Lab Experiment. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 613-635. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1568884>
- Silamani, G. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Revista Ene*, 9 (2). <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L. y Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 16 (1) 7-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44>
- Suárez, V y Cedillo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6 (2). 91-99. DOI: 10.26423/rctu.v6i2.497
- Tellechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en argentina. *Revista informe integral*, 112. 2-26. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I. y Camarena, J. (2020). Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones*, 7, N° especial, 160-180. <https://bit.ly/3svce6C>
- Xiao, F., He, D., Chi, Y., Jeng, W. & Tomer, C. (2019). Challenges and Supports for Accessing Open Government Datasets. *Research Gate*, 1-6. <https://bit.ly/3kbHgMW>