

Año 28
No. Especial 9, 2023
ENERO-JUNIO



Año 28
No. Especial 9, 2023
Enero-Junio

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano

Vértiz -Osore, Jacinto Joaquín*
Buendía Giribaldi, Atilio Rodolfo**
Chilet Cama, Shirley Emperatriz***
Massa Palacios, Luis Alberto****

Resumen

La tendencia a fortalecer los gobiernos en línea, popularizar el acceso a internet y digitalizar los procesos y servicios de las instituciones públicas, ha permitido que los ciudadanos se relacionen directamente con el Estado, con el fin de fomentar una mayor participación ciudadana y una gestión pública más transparente. El objetivo de este trabajo es describir las nuevas tendencias de la gestión pública y los gobiernos en línea en el Perú. Se llevó a cabo una investigación de campo con una metodología cuantitativa de carácter descriptivo y un diseño no experimental. Para ello, se aplicó un cuestionario a funcionarios públicos de la Municipalidad. Los resultados muestran que existe un uso relativamente alto de estas herramientas tecnológicas en la gestión pública. Se concluye que es necesario implementar estrategias y políticas que permitan ampliar el acceso de la mayoría de la población a estas tecnologías.

Palabras clave: gestión pública; herramientas tecnológicas; gobierno en línea.

Recibido: 24.10.22

Aceptado: 16.02.23

* Doctor en Ciencias Ambientales. Perú. Filiación: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. (Villa EL Salvador, Perú). Email: jvertiz@untels.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2774-1207>

** Doctor Educación, Maestro en Investigación y Docencia Universitaria, Licenciado en Educación, Abogado. Perú. Filiación: Universidad Interamericana para el Desarrollo. (Cercado de Lima, Perú). Email: atilio.buendia@unid.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8613-3730>

*** Doctora en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Doctora en Educación. Maestro en Ciencias con Mención en Planificación Urbana y Regional, Abogada y Arquitecto. Perú. Filiación: Universidad Nacional de Ingeniería. (Rímac, Perú). Email: schilet@uni.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6330-7240>

**** Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Ingeniero Químico, Maestría en Investigación y Docencia Universitaria. Perú. Filiación: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. (Ica, Perú). Email: imassa@unica.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6570-2869>

On-line government and new trends in public management: the Peruvian case

Abstract

The tendency to strengthen governments online, popularize Internet access and digitize the processes and services of public institutions, has allowed citizens to relate directly with the State, in order to promote greater citizen participation and public management. more transparent. The objective of this work is to describe the new trends in public management and online governments in Peru. A field investigation was carried out with a quantitative methodology of a descriptive nature and a non-experimental design. For this, a questionnaire was applied to public officials of the Municipality. The results show that there is a relatively high use of these technological tools in public management. It is concluded that it is necessary to implement strategies and policies that allow expanding the access of the majority of the population to these technologies.

Keywords: public management; technological tools; online government.

1. Introducción

La gestión pública está experimentando una serie de cambios y tendencias en los últimos años (Chirinos, 2017). El mundo globalizado se encuentra cada vez más sujeto a profundos cambios y dinámicas transformaciones que le invitan a redefinirse constantemente. Entre estas transformaciones, el llamado gobierno digital o gobierno en línea surge como una de las más importantes. Esta consiste en la digitalización y automatización de procesos gubernamentales de cara a mejorar la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos (Montecinos, 2021).

Entre las posibilidades que ofrece la digitalización de la gestión pública destaca los mecanismos para el incremento de la participación ciudadana y la colaboración de la comunidad como prioridad para garantizar la oportuna

respuesta de las políticas y programas gubernamentales; y, la toma de decisiones informadas para mejorar la eficiencia de las políticas públicas de la mano con tecnologías de análisis de datos (García et al, 2021; Naser, 2021).

La gestión pública está transitando hacia un enfoque en resultados, para medir el éxito y mejorar la eficiencia de la prestación de servicios públicos, en el marco de la sostenibilidad y responsabilidad, con un enfoque en la adopción de prácticas para la promoción de un desarrollo sostenible (Montecinos, 2021). Estas tendencias están transformando la forma en que los gobiernos operan y brindan servicios a sus ciudadanos, y se espera que continúen evolucionando en el futuro.

La implementación de gobiernos en línea favorece diversos aspectos de la gestión pública. Por un lado, permite a los ciudadanos acceder a servicios gubernamentales en línea, lo que ahorra

tiempo y esfuerzo, y reduce la necesidad de desplazarse o hacer cola en persona, elevando los niveles de accesibilidad.

De igual modo, facilita la transparencia y la rendición de cuentas al permitir a los ciudadanos acceder a información y datos gubernamentales en línea; eleva los niveles de eficiencia gracias a la automatización y digitalización de procesos gubernamentales, mejorando la rapidez y precisión de la prestación de servicios, reduciendo errores y burocracia. Los gobiernos en línea también pueden fomentar la participación ciudadana al permitir a los ciudadanos participar en la toma de decisiones y en la identificación de problemas y la elaboración de soluciones.

En este sentido, la implementación de estas tendencias puede hacer que los procesos gubernamentales sean más accesibles y visibles para los ciudadanos, construyendo una mejor imagen de la gestión y potenciando la confianza y la transparencia. La automatización de estos procesos permite reducir tiempos de espera y costos administrativos, contribuyendo al uso eficaz de los recursos públicos, resultando clave para el fortalecimiento de las contemporáneas.

En el Perú, la implementación de gobiernos en línea ha avanzado en los últimos años, sin embargo, todavía hay un camino por recorrer para lograr una plena implementación. Si bien es cierto, existen algunos avances significativos en la oferta de servicios en línea, como la disponibilidad de información y trámites en línea en algunas agencias gubernamentales, también es verdad que aún existen desafíos importantes en cuanto a la accesibilidad, la calidad y la integración de estos servicios en una plataforma unificada (Flores-Cueto

et al, 2020). Estos procesos de cambio traen consigo un ecosistema digital que supone el impulso del gobierno electrónico y la universalización del acceso a los servicios de banda ancha (Flores-Cueto et al, 2020).

Del mismo modo, la infraestructura tecnológica y la capacitación para su uso adecuado, especialmente en zonas rurales y remotas, continúa siendo un obstáculo para el avance de estas políticas. En el caso peruano, las principales tecnologías que pueden cubrir las zonas rurales son las de tipo satelital, las cuales son mucho más costosas y menos veloces que las cableadas (Marín, Barragán y Zeballos, 2014). Además, este tipo de tecnologías trae consigo preocupaciones sobre la seguridad de la información en línea y la privacidad de los datos personales.

De cara a este interés, la presente investigación se trazó como objetivo describir las nuevas tendencias de la gestión pública y los gobiernos digitales en el Perú, para lo cual se aplicó una encuesta mediante un cuestionario a responder por funcionarios públicos de diversos organismos públicos a fin de indagar en los principales usos que posee las políticas del gobierno en línea en el Perú.

Las nuevas tecnologías del siglo XXI están provocando profundas transformaciones sociales, generando retos y desafíos, modificaciones de conceptos y comportamientos de diversos los actores sociales (Ramírez et al, 2010). Sin embargo, en Perú, el acceso a internet aún es limitado y no está disponible en todas las áreas del país, con una mayor concentración en zonas urbanas en comparación con zonas rurales (Pastor, 2014).

2. Gestión pública: tendencias actuales

La gestión pública en América Latina nunca ha sido estática (Dimock, 1939) y se encuentra siempre en constante evolución, adoptando nuevos enfoques en función de las circunstancias políticas, económicas y sociales de cada época (Barzelay, 2001). Estas son el resultado de cambios en el contexto internacional en materia de política y economía, así como de los avances y desarrollos tecnológicos y los nuevos requerimientos y demandas sociales (Torres, 2008).

Las tendencias gerenciales actuales consideran tanto al Estado como al mercado como impulsores del desarrollo y el bienestar social, y se enfocan en un enfoque de costo-beneficio y en la satisfacción del usuario de los servicios públicos. La importancia de la satisfacción del usuario requiere atender sus necesidades y expectativas, por lo que se pretende establecer canales de comunicación para conocer sus pensamientos y requerimientos. Por lo tanto, se destaca la importancia de la comunicación en la gestión gubernamental, postulando la idea de que gobernar es comunicar (Valdez, 2019).

El modelo de gestión pública se basa en procesos de mejora continua, donde los rankings y evaluaciones del desempeño son cruciales. Los objetivos fundamentales de la gestión pública son la legitimidad del gobierno y la consecuente gobernabilidad, que se apoyan en el consenso político y el respaldo ciudadano. Esto se logra mediante la eficiencia y modernización del aparato gubernamental, basados en racionalizar el uso de los recursos públicos escasos y mejorar la calidad de

los servicios (Valdez, 2019; Salirrosas et al, 2022).

Este modelo aborda el desafío de la democratización de la gestión pública, donde los ciudadanos cada vez exigen una mayor calidad en los servicios públicos, capacidad de gobierno, resultados tangibles, responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas. Para ello, se centra en mejorar la calidad y satisfacción del usuario, fomentar la racionalidad y el ahorro, aumentar la productividad y eficiencia, simplificar la administración y desburocratizar, reorganizar la administración pública y promover una cultura orientada a los resultados (Lozada, 1999; Porter, 2008).

Esta tendencia se apoya en tecnologías innovadoras para fortalecer la capacidad de gobernar, lo que conduce a una disminución de los gastos administrativos y tiempos de entrega, una mayor cobertura y disponibilidad de servicios, una mejora en la calidad de los servicios públicos, un aumento en la satisfacción de los ciudadanos y una reducción en los procesos burocráticos (Kliksberg, 2005).

En este sentido, la introducción y apropiación adecuada de la tecnología es fundamental para el logro de los objetivos gerenciales en la actualidad (Del Canto et al, 2018). Al respecto, Finol (2023) sostiene que los cambios sociales durante las últimas décadas han impulsado un proceso de transformación digital, que podría favorecer la transparencia de la gobernanza pública, mediante la incorporación de prácticas de evaluación guiadas por la generación de valor público, a través de formatos de datos abiertos.

La relación entre el Estado y la sociedad es de carácter multifacético y multidimensional, frente a la intensa evolución tecnológica que la humanidad

está experimentando, el Estado puede desempeñar diferentes roles como actor, espectador, moldeador, crítico, activista, protector, entre otros, debido a estas complejas y cambiantes relaciones, en los últimos años aumenta el interés por el concepto de gobierno en línea (Ramírez et al, 2010). En efecto, estas interacciones comunicativas que surgen del uso de tecnologías innovadoras llevan a un aumento en el compromiso de los ciudadanos en cuestiones públicas. Por lo tanto, una mayor participación ciudadana conduce a un mejor gobierno y una mejor calidad de vida.

3. Gobierno en línea y nuevas tecnologías

El impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad mundial trae consigo diversas formas de adaptación caracterizadas por la flexibilidad, representando el internet la principal herramienta para potenciar las oportunidades y capacidades (Padilla-Beltrán et al, 2014). Mientras que, quienes no poseen acceso a ellas, se encuentran al margen de una nueva configuración social (Lamschtein, 2010). Este desarrollo tecnológico permite a la humanidad interactuar con entornos digitales que facilitan el acceso a una infinita cantidad de datos, productos y servicios en tiempo real, lo cual conduce a la necesidad de construir los sistemas funcionales para facilitar su procesamiento rápido, fiable e inmediato (Cabero y Ruíz-Palmero, 2017; Hernández, 2017; Escofet, 2020).

El gobierno en línea es una forma de ofrecer servicios gubernamentales y comunicación con los ciudadanos a través de Internet. Se trata de un enfoque novedoso e integral para la gestión gubernamental que utiliza tecnologías digitales para mejorar la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana

y la accesibilidad de los servicios gubernamentales (Martí-Noguera, 2020).

Esto puede incluir la oferta de servicios en línea como la solicitud de permisos, el seguimiento de solicitudes y trámites, la publicación de información gubernamental, la consulta pública en línea, entre otros. El gobierno en línea también puede involucrar la utilización de plataformas digitales para mejorar la comunicación y la colaboración entre las agencias gubernamentales y con la sociedad civil (Naser y Concha, 2011).

Las políticas del gobierno en línea buscan mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, y aumentar la participación y la transparencia en la toma de decisiones políticas (Enríquez y Sáenz, 2022).

Así, las tecnologías modernas se han convertido en un asunto prioritario para el gobierno, son un medio para efectuar cambios, son parte de los esfuerzos de modernización del Estado, y se utilizan para comunicarse con otros actores sociales y para reducir la brecha digital. La visión en el espacio virtual es asegurar que cada comunidad y ciudadano tenga acceso y participación en la red de información gubernamental (Fountain, 2001; Salirrosas et al, 2022).

En los últimos años, se ha visto la implementación de portales gubernamentales en muchos países y dependencias gubernamentales, buscando una presencia en línea. Esto es parte de lo que se conoce como gobierno en línea, que es simplemente la adopción de las nuevas tecnologías por parte de la gestión gubernamental como un medio para conectarse e interactuar con otras organizaciones y personas a través de su sitio web, correo electrónico y otros medios de comunicación e interacción (Ramilo y Criado, 2003).

Este enfoque prevé una utilización cada vez más integrada de las tecnologías para facilitar el acceso a las autoridades, las organizaciones y los ciudadanos, alentando un diálogo multidireccional e interactivo entre ellos, sin importar la distancia geográfica, el

lugar o el tiempo (Ramírez et al, 2010). Desde este punto de vista, basta mirar los diferentes países que profundizan la relación del gobierno en línea con sus ciudadanos, Ramírez et al, (2010) describen cuatro tipos de usos en el cuadro 1.

Cuadro 1 Relación de gobierno en línea con los ciudadanos

Relación	Descripción
Tipo de actividad	Se consideran acciones de regulación, recaudación, fomento, control, custodia y provisión de servicios. Las mismas, están basadas en los principios fundamentales de un gobierno, como son la igualdad de los ciudadanos en relación a sus derechos, deberes y obligaciones, el acceso a servicios básicos, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos, acceso a información y control social, entre otras.
Orientación a usuarios	Corresponde a las interacciones que debe establecer el gobierno con los diferentes actores en el cumplimiento de su misión, el ciudadano con el sector privado, organizaciones sin fines de lucro, otras entidades del Estado y otros gobiernos.
Ámbito territorial	Las nuevas tecnologías permiten eliminar las barreras físicas, acercando a usuarios y agentes, permitiendo delegar y controlar de mejor manera.
Coordinación interna	Se refiere a las acciones de articulación que debe desarrollar el gobierno para cumplir de manera más eficiente su misión. Por ejemplo, la problemática de los cambios organizacionales, desde aquellos orientados a aspectos funcionales hasta otros más polivalentes.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Estas nuevas tecnologías son aplicadas por las administraciones públicas con la finalidad de satisfacer las demandas de los ciudadanos, impulsando la participación de estos en la modernización y mejora de la gestión pública con el objetivo de impulsar el crecimiento económico y el bienestar social de las sociedades. Por tanto, el acceso a internet se ha convertido en un aspecto básico para el desarrollo humano en la actualidad, representando una gran necesidad para individuos, organizaciones

y economías (Galperín, 2017; Gallardo-Echenique, 2019). La universalización del acceso a internet es una prioridad para los países latinoamericanos en línea con la Agenda 2030 de desarrollo sostenible de la ONU, cuyo objetivo es erradicar las desigualdades en el acceso a internet (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2016).

Tras la revisión literaria en la materia, se ha sintetizado (cuadro 2) un conjunto de usos de las nuevas tecnologías en torno al gobierno digital:

Cuadro 2

Aplicaciones del gobierno digital

Gestión de documentos	Uso de sistemas digitales para almacenamiento y gestión de documentos y expedientes, permitiendo el acceso fácil y rápido a la información, reduciendo el riesgo de daños o pérdidas de documentos (Morena, 2021; García, 2001).
Servicios en línea	Oferta de servicios en línea para facilitar las gestiones y trámites de los ciudadanos, tales como la emisión de certificados, documentos, pago de servicios e impuestos, obtención de autorizaciones, entre otros (Pillaca, 2022).
Portales de transparencia y participación ciudadana	Difusión de portales digitales para compartir información pública de interés, generando instrumentos de participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamental (Naser, 2021; Enríquez y Sáenz, 2022).
Tecnología blockchain	Contribuye a la transparencia y seguridad en la gestión de registros y la administración de información, mejorando la eficiencia y reduciendo costos (Ronzhyn y Wimmer, 2018; Charalabidis et al, 2019).
Análisis de datos	Tecnologías que permiten analizar grandes volúmenes de datos, para identificar tendencias que facilite la toma de decisiones para mejorar los servicios y programas gubernamentales (Nguyen et al, 2014; Sagarik et al, 2018; Ronzhyn y Wimmer, 2018; Charalabidis et al, 2019; Nam, 2019).
Inteligencia artificial	Facilita la automatización de procesos para mejorar la atención al cliente, la toma de decisiones y la gestión de datos (Valle-Cruz y Sandoval-Almazán, 2014; Ocaña-Fernández et al, 2021; Maita-Cruz et al, 2022).
Aplicaciones móviles	Permiten el acceso rápido y fácil a los servicios gubernamentales, fomentando la comunicación efectiva entre organismos y ciudadanos (Lips, 2012; Boughzala et al, 2015).

Fuente: Elaboración propia (2023).

En los años recientes, los gobiernos de todo el mundo han avanzado significativamente en la adopción de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y transparencia de los servicios públicos. Asimismo, los gobiernos han desarrollado aplicaciones móviles y otros medios para facilitar el acceso a servicios gubernamentales y para mantener a los ciudadanos informados sobre las políticas y acciones del gobierno, implementando cada vez más medidas para garantizar la protección de la información y la confianza de los ciudadanos. En general, estas dinámicas reflejan una creciente atención al uso de la tecnología para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos y aumentar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones.

4. Apuntes metodológicos

El estudio investigativo, llevado a cabo en la provincia de Lima, Perú, se apoya en el paradigma positivista y se enfoca en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, que utiliza un diseño no experimental del tipo transeccional de campo. La muestra de estudio incluyó a 198 servidores públicos de la Gerencia Municipal Metropolitana de Lima, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria simple para la investigación.

Se utilizó un cuestionario de opinión en formato Likert, compuesta por 30 ítems, para recopilar datos las aplicaciones del gobierno en línea. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva y se representó en tablas, y se utilizó el software estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos.

La confiabilidad del cuestionario fue alta, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.915. El estudio se centró en la descripción de las aplicaciones ejecutadas por parte del gobierno en línea y se validó mediante juicio de expertos.

5. Aplicaciones del gobierno digital en servicios públicos de Lima

Después de obtener los resultados y realizar su análisis descriptivo correspondiente, se procedió a registrar las tablas. Se comenzó con la Tabla 1, que se presenta a continuación:

Tabla 1
Gobierno digital y gestión de documentos

		Total	
Gestión de documentos	Bajo	Frecuencia % del total	22 11%
	Medio	Frecuencia % del total	35 18%
	Alto	Frecuencia % del total	141 71%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

La dimensión Gestión de documentos queda reflejada en la Tabla 1, la cual sintetiza los resultados obtenidos. Al comparar los valores recopilados, se puede observar que el

uso de estos sistemas en los gobiernos digitales es significativamente alto (71%). Estos datos reflejan la importancia y bondades del uso de estos sistemas, de acuerdo a lo expresado en la Tabla 2:

Tabla 2
Gobierno digital y servicios en línea

		Total	
Servicios en línea	Bajo	Frecuencia % del total	16 8%
	Medio	Frecuencia % del total	27 14%
	Alto	Frecuencia % del total	155 78%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

La Tabla 2 representa la dimensión Servicios en línea y recopila los resultados obtenidos. Al analizar los valores obtenidos, se puede apreciar que el uso de estos servicios en los gobiernos digitales

es notablemente alto, alcanzando un 78%. Lo cual coincide con los aportes de Pillaca (2022), lo cual facilita las gestiones de los usuarios y la respuesta gubernamental. La Tabla 3 se muestra a continuación:

Tabla 3
Gobierno digital y portales de transparencia y participación ciudadana

			Total
Transparencia y participación ciudadana	Bajo	Frecuencia % del total	91 46%
	Medio	Frecuencia % del total	43 22%
	Alto	Frecuencia % del total	64 32%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

La dimensión de Transparencia y Participación Ciudadana está reflejada en la Tabla 3, la cual consolida los resultados obtenidos. Al examinar los valores recopilados, se puede percibir que el uso de estos servicios en los gobiernos digitales es variable, ya que el nivel bajo alcanza un 46%. Lo anterior evidencia el poco avance que en materia de participación ciudadana posee la gestión pública peruana, incidiendo en la escasa participación en la toma de

decisiones, representando un contraste ante lo propuesto por Enríquez y Sáenz (2022) quienes consideran que la difusión de estos portales resulta clave en la modernización del estado para las nuevas tendencias de la gestión.

La Tabla 4 refleja la dimensión de Tecnología Blockchain, tras el análisis de los valores obtenidos, se observa que el uso de estos servicios en los gobiernos digitales es bastante limitado, con un nivel alcanzado del 62%.

Tabla 4
Gobierno digital y tecnología blockchain

			Total
Tecnología blockchain	Bajo	Frecuencia % del total	123 62%
	Medio	Frecuencia % del total	57 29%
	Alto	Frecuencia % del total	18 9%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

Ronzhyn y Wimmer, (2018) y Charalabidis et al, (2019) sostienen que estas tecnologías fortalecen la seguridad y la transparencia de la gestión, sin embargo, los resultados evidencian el poco uso de las mismas en las políticas públicas. La Tabla 5 muestra

la dimensión Análisis de datos y recopila los resultados obtenidos. Al analizar estos valores, se puede apreciar que el uso de estos procesos en la gestión pública es significativo, alcanzando un nivel relativamente alto del 47%.

Tabla 5
Gobierno digital y análisis de datos

			Total
Análisis de datos	Bajo	Frecuencia % del total	44 22%
	Medio	Frecuencia % del total	61 31%
	Alto	Frecuencia % del total	93 47%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

Estos procesos se abren paso en la gestión pública de cara a mejorar la eficiencia en los procesos de toma de decisiones, tal como lo sugieren los autores

consultados (Nguyen et al, 2014; Sagarik et al, 2018; Ronzhyn y Wimmer, 2018; Charalabidis et al, 2019; Nam, 2019). A continuación, se presenta la Tabla 6:

Tabla 6
Gobierno digital e inteligencia artificial

			Total
Inteligencia artificial	Bajo	Frecuencia % del total	85 43%
	Medio	Frecuencia % del total	61 31%
	Alto	Frecuencia % del total	52 26%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

A través de la Tabla 6 se evidencia la dimensión de Inteligencia Artificial, en la cual se puede apreciar que el uso de estas herramientas en los gobiernos digitales es moderadamente bajo, alcanzando solo un 43% en comparación con un 26% de uso. La misma permite la automatización de procesos para mejorar la atención al cliente y la gestión de datos (Valle-Cruz y Sandoval-

Almazán, 2014; Ocaña-Fernández et al, 2021; Maita-Cruz et al, 2022) aspectos que aún requieren ser fortalecidos en la gestión pública del Perú.

Se constata un uso moderadamente elevado de las Aplicaciones móviles. La Tabla 7 refleja que el empleo de estas herramientas en los gobiernos digitales alcanza solamente un 42% en comparación con un 37% de no utilización.

Tabla 7
Gobierno digital y aplicaciones móviles

			Total
Aplicaciones móviles	Bajo	Frecuencia % del total	73 37%
	Medio	Frecuencia % del total	42 21%
	Alto	Frecuencia % del total	83 42%
Total		Frecuencia % del total	198 100%

Fuente: Elaboración propia (2023).

Estas herramientas permiten el acceso rápido y eficiente a los servicios gubernamentales, sin embargo, resulta clave ampliar su uso para fortalecer el impacto de la gestión pública, de acuerdo a lo propuesto por Lips (2012) y Boughzala et al, (2015).

Los hallazgos obtenidos del estudio enfocado en examinar las tendencias recientes de la gestión pública y los gobiernos en línea en Perú, indican que en los gobiernos en línea de Lima se utiliza de manera relativamente elevada las nuevas herramientas tecnológicas.

Los resultados reflejan un ascenso sostenido en el uso de estas tecnologías, sin embargo, en aspectos referidos a la participación ciudadana y transparencia

de la gestión, con tecnologías como el Blockchain o servicios descentralizados de información gubernamental, representan las áreas en donde el impacto de estas nuevas tendencias es menor. Resulta clave ampliar los aspectos vinculados a estas áreas para facilitar la eficiencia de la gestión pública y la confianza en los líderes y procesos de gobierno.

6. Conclusiones

A pesar de los progresos en la implementación de los gobiernos en línea en el Perú, aún persisten retos importantes que requieren atención para lograr una adopción total de los

mismos. Para alcanzar una verdadera transformación de la gestión pública, se hace imprescindible que el gobierno, la sociedad civil y la industria tecnológica privada trabajen de manera conjunta para superar estos desafíos.

Para aprovechar al máximo la relación entre el gobierno y los ciudadanos, es necesario tener una sólida formación tecnológica. El desarrollo y la consolidación del gobierno digital requiere la implementación de políticas, estrategias y programas que aborden la inclusión digital, reduzcan la brecha tecnológica y eliminen las barreras que impiden el acceso a los servicios electrónicos. De esta manera, se puede maximizar la eficiencia y eficacia del gobierno en línea, asegurando una relación más estrecha y transparente entre el gobierno y la ciudadanía.

En este contexto, es fundamental que el Estado promueva la inclusión de los sectores económicamente bajos en el uso de las tecnologías, al mismo tiempo que fomente una cultura ciudadana en torno al gobierno electrónico para lograr una participación plena de los gobiernos regionales, locales e intermedios, el sector privado y las comunidades organizadas. Es importante crear y mantener espacios públicos que cuenten con medios electrónicos de libre acceso y aprovechar los espacios privados ya existentes en nuestras sociedades para el acceso a las tecnologías. Todo esto con el objetivo de lograr una mayor democratización del acceso a la información y una mejor interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

El gobierno en línea ha surgido como un importante aliado de la democracia a nivel global, gracias a su capacidad para promover la transparencia de la información oficial y fomentar la participación ciudadana. Por

esta razón, los proyectos de gobierno digital buscan crear espacios de manera estructurada y coherente para que las voces de los ciudadanos sean escuchadas y sus propuestas puedan ser atendidas mediante soluciones que beneficien a la mayoría de la población.

La relevancia de estas herramientas radica en su capacidad para conectar a las personas y brindarles acceso a Internet para aprovechar sus beneficios de acuerdo a sus necesidades y contexto. Sin embargo, para lograr esto, es necesario implementar políticas y medidas económicas que aborden la brecha digital y la falta de acceso a equipos tecnológicos y dispositivos móviles en la población. De esta manera, se puede garantizar que las personas tengan las herramientas necesarias para aprovechar plenamente los beneficios de la tecnología digital.

Referencias bibliográficas

- Barzelay, M. (2001) *La Nueva Gerencia Pública, Un ensayo bibliográfico para estudiosos de Latinoamérica y (otros).* CLAD *Reforma y Democracia*, (19), Caracas, Venezuela.
- Boughzala, I., Janssen, M., y Assar, S. (2015). E-Government 2.0: Back to Reality, a 2.0 Application to Vet. en I. Boughzala, M. Janssen, S. Assar (Eds.), *Case Studies in e-Government 2.0* (pp. 1-14). Springer: Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-08081-9>
- Cabero-Almenara, J., y Ruiz-Palmero, J. (2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 16-30. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665>

- Charalabidis, Y., Loukis, E., Alexopoulos, C., y Lachana, Z. (2019). The Three Generations of Electronic Government: From Service Provision to Open Data and to Policy Analytics. *Electronic Government*, 19, 3-17.
- Chirinos, M. (2017). La Gerencia como fenómeno y la Complejidad. Sistemas y conexiones. *Utopía y praxis latinoamericana*, 22(78).
- Del Canto, E., Mega L. G. A., Guerra R. M., y Capobianco M. J. P. (2018). Nuevas tecnologías y sistemas de información gerencial en la actualidad venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 111-130. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535008/html/>
- Dimock, M. (1939). The Study of Administration. *The American political Science Review*, USA, vol, 31.
- Enríquez, A., y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SIC. CEPAL. Estudios y perspectivas 196.
- Escofet, A. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible?. *RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 23(1), 169–182. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24680>
- Finol Romero, L. (2023). Evaluación de políticas públicas: Experiencias comparadas en América Latina y Europa. *Opción*, 39(100), 234-263. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7637525>
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32396>
- Fountain, L. (2001). *Determinantes del Gobierno Electrónico*. http://www.etarija.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=19.
- Gallardo-Echenique, E. (2019). Brechas y asimetrías que emergen en la era digital, ¿nuevas formas de exclusión? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21(1), 1-3. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/2909/1754>
- Galperín, H. (2017). *Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión digital en América Latina y el Caribe*. Unesco. Lima.
- García Huamani, R., Yupanqui Villanueva, W. F., Pérez Sulcaray, W., & Fierro Silva, G. A. (2021). Integridad del sistema de Inversión pública y e-government en servicios municipales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(6), 266-282. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- García, A. (2001) La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *ACIMED*, 9(3), 190-200.
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y representaciones*, 5(1), 325-347.
- Kliksberg, B., (2005). Hacia un nuevo perfil del Estado en América Latina: los cambios en las percepciones y las demandas de la ciudadanía. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (32), 1-24. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664003.pdf>
- Lamschtein, S. (2010). *Las TICs y la brecha generacional*. Montevideo: Oserbatic.
- Lips, M. (2012). E-government is dead: Long live public administration

- 2.0. *Information Polity*, 17 (3-4), 239-250. <https://dl.acm.org/doi/10.5555/2656990.2656994>
- Lozada, C. (1999). *De Burócratas a Gerentes: Las ciencias de la gestión aplicada a la administración del Estado*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Maita-Cruz, Y. M., Flores-Sotelo, W. S., Maita-Cruz, Y. A., & Cotrina-Aliaga, J. C. (2022). Inteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 331-330. <https://doi.org/10.31876/racs.v28i.38167>
- Marín, J., Barragán, X., y Zaballos, A. (2014). *Informe sobre la situación de conectividad de Internet y Banda Ancha en Perú*. S.I.: BID
- Martí-Noguera, J. J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 394-401. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>
- Montecinos, E. (2021). Cuarta revolución industrial y la administración pública en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(93), 10-32. <https://doi.org/10.52080/rvgluz93.02>
- Nam, T. (2019). Determinants of local public employee attitudes toward government innovation: Government 3.0 in Korea. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 418-434.
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. Una guía para su implementación. Publicación de las Naciones Unidas.
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. CEPAL https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Nguyen, C., Stockdale, R., Scheepers, H., y Sargent, J. (2014). Electronic records management - An old solution to a new problem: Governments providing usable information to stakeholders. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(4), 94-116.
- Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., Vera-Flores, M. A., & Rengifo-Lozano, R. A. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 696-707. <https://doi.org/10.52080/rvgv26n94.14>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE (2016) *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. Lima. OCDE. <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejoreducacion-en-Peru.pdf>
- Padilla-Beltrán, J., Vega-Rojas, P., y Rincón-Caballero, D. (2014). Tendencias y dificultades para el uso de las TIC en educación superior. *Entramado*, 10(1), 272-295.
- Pastor Carrasco, C. A. (2008). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad del conocimiento del Perú. *Quipukamayoc*, 15(29), 65-74. <https://doi.org/10.15381/quipu.v15i29.5276>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid - 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 3293-3315.
- Porter, M. (2008). *Ser Competitivo*. Harvard Business Review.

- Prieto Pulido, R., Estrada LópezH., Palacios Arrieta, A., & Paz Marcano, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. *Revista De Ciencias Sociales*, 24(1), 85-100. <https://doi.org/10.31876/rcs.v24i1.24936>
- Ramilo Araujo, M. C., y Criado, J. I. (2003). Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico. *Localización: Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, (54), 206-225. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1012139>
- Ramírez, J., Rincón, D., & Romero, M. G. (2011). Gobierno electrónico: un signo de inclusión digital y poder popular. *Revista De Ciencias Sociales*, 16(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i4.25537>
- Ronzhyn, A., y Wimmer, M. (2018). *Scientific foundations training and entrepreneurship activities in the domain of ICTenabled Governance*. Report for Electronic Governance research and practice worldwide. https://collections.unu.edu/eserv/UNU:7600/GOV3.0_D1.1-Baseline-Research_v.0.70.pdf
- Sagarik, D., Chansukree, P., Cho, W., y Berman, E. (2018). E-government 4.0 in Thailand: The role of central agencies. *Information Polity*, 23(3), 343-353. <https://content.iospress.com/download/information-polity/ip180006?id=information-polity/ip180006>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Torres, J. (2008), Marco Conceptual de la Gerencia Pública para América Latina. *Revista Ciencias de la Administración*, (2). <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225020360002.pdf>
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(86), 325-339. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765>
- Valle-Cruz, D., & Sandoval-Almazán, R. (2014). *E-gov 4.0. Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research - Dg.o '14*. <https://doi.org/10.1145/2612733.2612788>