

Gobierno electrónico con enfoque transformacional en la gestión pública, una revisión sistemática

Julio César Nuntón More^{1*}, Manuel Lorenzo Germán Cáceres¹, Ysabel Ticona Tuanama de Peña¹,

Flor Delicia Heredia Llatas¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Perú.

*Autor para correspondencia: Julio César Nuntón More, nmorejc@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 20-04-2023. Publicado: 10-06-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.660-668

Resumen

En la gestión pública se viene influenciando un avance tecnológico en las entidades públicas mediante la planificación, administración y manejo de los recursos, organizando nuevas formas tecnológicas para un mejor gobierno, agilizando, optimizando y transparentando nuevos procesos en el sistema público, de acuerdo con las necesidades de cada gobierno. El objetivo es analizar en la gestión pública el gobierno electrónico como enfoque transformacional, que brinde a mejorar las operaciones y servicios de manera transparente con la participación de la ciudadanía, mediante el uso de las TIC. La metodología de la investigación es una investigación descriptiva considerando 46 artículos seleccionados mediante bases de datos confiables. En los resultados, hemos encontrado mecanismos de gobierno electrónico como el uso de internet, sitios web, blockchain, big data, inteligencia artificial, identidad digital, microdatos, sistemas de informatización, que han ido implementando dentro de su gobernanza electrónica de tal forma que los procesos sean más eficientes, ahorrando tiempo y costo y minimizando actos de corrupción. Finalmente se concluye que el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación aumenta la productividad, a través del esfuerzo de los empleados del sector público y mejorando su calidad y demostrando cómo el uso de la tecnología puede facilitar el desarrollo de una nueva gestión pública mediante un gobierno electrónico.

Palabras claves: Gestión pública, tecnologías de información, gobernanza, entidades públicas, eficacia, calidad, uso de internet, productividad, gobierno electrónico, servicios públicos.

Abstract

In public management, it is possible to influence technological progress in public entities through the planning, administration and management of resources, organizing new technological forms for a better government, streamlining, optimizing and transparenting new processes in the public system, according to the needs of each government. The objective is to analyze public management and the electronic government as a transformational approach, which aims to improve operations and services in a transparent manner with the participation of the citizenry, through the use of ICTs. The research methodology is descriptive research considering 46 articles selected from reliable databases. In the results, we have found mechanisms of electronic government such as the use of the internet, websites, blockchain, big data, artificial intelligence, digital identity, microdata, information systems, which have been implemented within their electronic government in such a way that they processes are more efficient, saving time and cost and minimizing acts of corruption. Finally, it is concluded that the development of information and communication technologies increases productivity, through the efforts of public sector employees and improving their quality and demonstrating how the use of technology can facilitate the development of a new public management through an electronic government.

Keywords: Public management, information technologies, governance, public entities, efficiency, quality, internet use, productivity, e-government, public services.

1. Introducción

Las tecnologías de la información son las herramientas que provocan los cambios más fundamentales en la administración pública y, paradójicamente, son herramientas que escapan a la comprensión o la formación de la gran mayoría de los reformadores de la gestión o la financiación de grandes proyectos de informatización pública. Medina (2020), Los grandes proyectos de tecnología en todo el mundo se enfrentan a inmensas dificultades, altas tasas de fallas totales o parciales, resistencia al cambio y falta de dirección estratégica por parte de las autoridades o superiores, lo que a menudo ven como un problema para los líderes de las tecnologías de información. De Grande (2020), se desconoce las necesidades del público y las tensiones políticas en favor de las nuevas reformas, la mejora de los servicios y la transparencia, exigiendo que el gobierno se ponga en línea para inducir nuevos cambios en el acceso de información a los ciudadanos y favorecer la evolución de las instituciones públicas. Rachmawati (2021), así mismo se menciona que la problemática de accesos a los servicios públicos como estaciones electrónicas son obstaculizados por brechas digitales, regulaciones, mano de obra e infraestructura que ha conllevado a pérdidas en los gobiernos locales cuya solución se enmarcan en las TIC para mejorar los servicios como parte de un gobierno electrónico en Indonesia. Hariguna et al (2021), en Suiza, el gobierno electrónico busca la intercomunicación de las personas con el estado a través de servicios en línea, servicio móvil, la participación electrónica de servicios, analizando los resultados del comportamiento de la persona y buscando relaciones sólidas de los ciudadanos con el estado a través de la calidad de gobierno electrónico y conexión de calidad para superar las brechas. Abramitov & Dneprovskaya (2021), se establece como instrumento la tecnología, como un espacio político, económico, cultural y social en el seno de las instituciones públicas, encontrándonos inmersos en una sociedad de información y de nuevo conocimiento plantando nuevos usos y desafíos que puedan contribuir con el ordenamiento de gobiernos que ubican en el núcleo a sus ciudadanos, mediando el uso de la tecnología, llamando como un gobierno electrónico que plantea una mayor eficacia y eficiencia en uso y manejo de los recursos públicos y una mejor gestión pública. Vidiasov & Vidiasova (2021), muestra la eficiencia de los sistemas de correspondencia de los servicios públicos en San Petersburgo, se validó la firma digital y la firma electrónica, pero no se modificó el procedimiento administrativo, pero en algunas provincias fueron muy anhelosas que establecieron los principios y la creaciones de nuevas bases para la gestión electrónica, la identidad digital, el expediente digital, la gestión a distancia, la firma electrónica y la interoperabilidad gubernamental. Stoica & Bogdan (2020), en Rumania para lograr todo esto es necesario tener una coordinación entre las entidades, el cual es vital mediante políticas establecidas mejorando la calidad de servicio a los usuarios hacia un modelo online. SA, et al (2021), las deficiencias gubernamentales dentro de sus servicios brindados por los gobiernos locales de Portugal han permitido desarrollar bases de datos como mecanismo de gobierno electrónico que impacten en los servicios electrónicos con un buen rendimiento, en tanto Saleh et al (2021). La función de un gobierno electrónico es facilitar el acceso igualitario a la información, el incremento de la producción, la eliminación del tiempo y las barreras limitantes a la comunicación. García & Plasencia (2020), Asimismo las fases de un gobierno electrónico están comprendidas a través de la interacción, presencia, transacción y transformación. (Blanco, 2020), por lo contrario, la falta de ética en los procedimientos de gobierno electrónico y valores democráticos ausentes han llevado a que los gobiernos afiancen su poder, no exista democracia y la ciudadanía sea manipulada, es por ello por lo que la aplicación adecuada de las tecnologías de información en los colaboradores de las instituciones y de la ciudadanía, permitirán una mejor gestión de gobierno. Rodríguez (2020), antes las deficiencias de la antigua forma como se administraba la gestión pública han surgido procesos transformacionales en la nueva gestión pública transformacional permitiendo una interlineación de comunicación-información-sociedad como parte de un gobierno electrónico, gestión informacional, gestión tecnológica, gobierno abierto enfocados dentro de los objetivos sostenibles de desarrollo, permitiendo conectar los diversos niveles de gobernación nacional e internacional conforme a sus necesidades básicas, implementando el acercamiento universal, en el hogar, trabajo y universidades, en las instituciones educativas de cada comunidad, colaborando con soluciones entre los aliados políticos para la transformación digital mediante el liderazgo personas y organización para cambiar la forma de poder hacer gobierno. Vera & Martínez (2020), manifiesta que la gestión electrónica se ha caracterizado por fomentar el camino a la información, monitoreo de las entidades públicas y rendición de cuentas claras, lo cual indica que los avances de gobierno electrónico no han impactado positivamente en el descenso de la corrupción en México, por ende, se necesitan la complementación de otros elementos para la realización y planificación administrativa de gobierno electrónico ante políticas públicas. Kapsa & Musial (2020), en Polonia la deficiencia económica y el sistema comunista han llevado a un retraso en la inserción digital tecnológica dentro de la administración pública, pero su progreso respecto al gobierno electrónico ha ido desarrollándose con gran impacto manifestándose en la utilización de los servicios de administración electrónica por parte de sus ciudadanos y las instituciones pública. Backer et al (2020), Nos habla que se requiere de principios que orienten a una buena gestión electrónica en China teniendo equidad de acceso, amigabilidad, seguridad, renovador, conveniente, responsable, transparente y la participación del sector privado frente a los nuevos servicios electrónicos transformacionales de los servicios tradicionales a papel. Ziyadin et al (2020), para llegar a un buen gobierno electrónico se necesita que los servidores públicos puedan aumentar su productividad mediante el uso de las tecnologías, cambiar las actitudes y ser dotados de destrezas y habilidades necesarias para implementar soluciones con una infraestructura bien diseñada y confiable para dar soporte electrónico al gobierno y hacer una óptima gestión pública. Niknezhad et al (2020), Irán como parte de su gobierno electrónico emplean el blockchain como plataforma de almacenamiento e intercambiar notas electrónicas en un marco descentralizado y llevar a efecto transacciones de seguridad y transparencia, el boceto de una serie de bloques delimitados

y un sistema de dinero electrónico aligeran los procedimientos administrativos y reducen costos, en función a sus operaciones, pagos e ingresos de gestión electrónica, a fin de agilizar la asistencia de servicios públicos al usuario e incrementar su satisfacción con el estado. Zhang (2020), ante nuevas formas de gobierno electrónico en china las formas tradicionales aún no se adaptan a las nuevas innovaciones tecnológicas, por ello el manejo de la gestión enfocado en la computación en la nube brindará nuevos mecanismos de transformación de gestión de gobierno, permitiéndoles mejorar la eficiencia en sus laborales, así como la capacidad de brindar un buen valor público a la sociedad. La gestión electrónica convierte a las organizaciones en administraciones inteligentes ajustando la inserción social, política y económica, además del bienestar de los individuos, estas herramientas inteligentes tienen un gran potencial para mejorar la prestación de servicios públicos, siendo capaces de procesar el lenguaje natural, por ejemplo, detectar anomalías en las compras públicas o analizar grandes cantidades de datos para ayudar a la sociedad a tomar decisiones, como la priorización basada en variables analizadas a las que establecimientos deberían estar sujetas controles administrativos. A pesar de ello, Apleni & Smuts (2020), afirma que la gobernanza de países en desarrollo, enfrentan obstáculos en temas de transformación, que incluyen la ausencia de interoperabilidad de e-gobierno, escasez de recursos y carencia de responsabilidad en la gestión, por ello se considera un marco de implementación de gobierno electrónico, en donde los sectores gubernamentales son encaminados y preparados en sus programas de implementación, transformando gobiernos inteligentes, optimizando la inclusión política, económica y social y condición de vida de las personas desarrollando una correcta entrega del gobierno electrónico. Cordovez, et al (2018), la identificación de muchos problemas recurrentes han repercutido en la simplicidad del manejo de sitios de gobierno electrónico y que estos podrían ser resueltos por medio de la usabilidad de patrones, la facilidad de estos modelos desarrollados bajo el enfoque del empleo de gobierno electrónico, con el fin de brindar las herramientas digitales de sitios y así evitar problemas que vulneren la capacidad del uso de los servicios ofrecidos a la población desde los portales de las organizaciones públicas o gubernamentales. Martínez (2018), la limitada solidez en los municipios en el territorio de Sonora, en cuanto a la postura y conducción tecnológica en infraestructura (sitios webs, ordenadores, productos de cómputo, líneas telefónicas), confiere divisar los obstáculos que restringe el progreso del gobierno electrónico municipal, se carece de un sustento reglamentado que afiance la infraestructura tecnológica en los municipios, unificado a un desarrollo institucional administrativo, financiero y político de gobierno electrónico, por ello se busca construir el índice de gestión electrónica Municipal (IGEM), proveniente de los procesos de investigación aportado de INEGI (Institución Nacional de Estadística y Geografía), hacia los periodos 2009 - 2011. Henrique et al (2018), la disposición de medición de entrada y destreza en el uso del internet impactan en los servicios de gobernanza electrónica que se desarrollan en Brasil, por el cual se sostiene en las competencias de Amartya Sen bajo la indagación de microdatos del análisis de las tecnologías de la información, el aumento de los diferentes servicios públicos como patrocinio gobierno electrónico se influyen mucho en la conexión a internet desde el hogar o centro de trabajo, al igual que la extensión desde las habilidades de las personas en utilizar otras herramientas de internet, residencias asociados con CETIC.br (Región Central de Estudios de la Sociedad de la Información de Brasil), para el año 2013 y vinculado con CGI.br (Comité Gestor de Internet en Brasil). Przeybilovicz et al (2018), reflexiona a desarrollar actividades de gobierno electrónico y de cities smart en los municipios brasileños, identificando cuatro clústers: el individuo quien no posee tecnología, el ser cortés con el individuo, la correcta legalidad y el contar con el equipamiento de las TIC, dado las distintas necesidades que se presentan en una sociedad. Es necesario la participación ciudadana para desarrollar mecanismos de nuevas tecnologías que puedan capacitar al ciudadano como función operante en la toma de decisiones en la administración pública. Moreira & Hidalgo (2020), además el progreso en línea de los servicios, la estructura de telecomunicaciones y talento humano, y la regularización estratégica de la banda ancha, de las instituciones que forman la Administración Pública Central del Gobierno, ocasionando una mejoría en la eficiencia y optimización de los fondos públicos, en el estado y sector local, dominado por la interoperabilidad, dado el impulso tecnológico e implementación de gobierno electrónico en Ecuador. Menacho et al (2020), invertir en nuevos equipos, programas informáticos e infraestructuras es un paso grande para introducir la tecnología, conllevando a mejorar la organización, siendo una estrategia de transformación organizativa. Armenta (2018), la inoportuna inserción tecnológica, aspectos con los cuales se implementarían las tecnologías de información en el estado, cambiándolo así en un gobierno electrónico, no solo basta poseer la tecnología, el colaborador público debe tener conocimiento de la informática por el cual debe capacitarse, existe escasa información de las instituciones que deben instaurar en sus sitios webs, por ello es la Secretaría de Comunicaciones y Transporte quién crea la Agenda Digital como estrategia para instalar un mejor desarrollo de gestión electrónico en México, que le permita realizar sus procesos de trámites con eficiencia, aminorando el tiempo, trabajo y talento humano y disminuyendo costos, beneficiando así al ciudadano. Dema et al (2021), la utilización de gobierno electrónico en la mejoría de sus servicios públicos no es óptimo en las oficinas de Bulu Village considerando la ineficiencia que existe sobre protección de una base electrónica, existen factores óptimos como la confianza, preparación, participación y liderazgo que contribuyan al éxito de gobierno electrónico, resaltando dos factores importantes la estrategia y la visión y misión. El efecto del progreso de gobierno electrónico dentro de los indicativos de gobernanza en los países del MENA (Medio Oriente y África del Norte). Dhaoui (2021), señala que la digitalización mejora la efectividad del estado y el control de la corrupción, lo cual el uso digital tecnológico de la información enmarcados dentro de sus políticas debe incorporarse en las reformas del sector público, el cual promueve sectores comerciales competitivos, mejoría en la rendición de cuentas, en los procedimientos de educación y desarrollo de capacidades. Prokofiev et al (2021), la importancia de prácticas legislativas a partir del cual permitirá introducir modernas tecnologías

en los regímenes de administración pública estatal y municipal en Rusia, además de indicadores que sistematizan el impulso y progreso del proceso, se planea también la eficacia de gobierno electrónico en donde el sistema de informatización se encuentra en desarrollo dentro de la administración pública e interactuado en 3 áreas: 1. Habitante y organizaciones estatales. 2. Estado y organizaciones privadas. y 3. Organizaciones gubernamentales y niveles de Estado. Politankyi et al (2021), la operatividad de la seguridad de la información como pieza clave del gobierno electrónico en Ucrania, el cual es factible sobre la base de una buena infraestructura moderna en seguridad de la información del estado con apariencia sistémica, compleja; condicionado por componentes internos y externos, habiendo sido el más importante en entorno político. Geteloma et al (2019) ante las deficiencias en acceder a los servicios y a la inapropiada gestión de métodos de identificación múltiple, en Nigeria se busca la aplicación de identidad digital, por ello el pasaporte electrónico, votación electrónica, licencia de manejo, pago electrónico y la salud electrónica forman parte de la acreditación de los servicios dentro del marco que hacen uso de la credencial inteligente NFC (Near Field Communication), documentos biométricos y OTP (One Time Password), identificando y autenticando de modo resistente y veraz a la persona en el acceso al gobierno electrónico. Hidayatullah et al (2019), para la mejora de los servicios a la ciudadanía de Sumbawa en Indonesia se plantea aplicar un sistema de software usando el método en cascada y planificación centrado en oficina con SQL y Studio Visual como mecanismo de base de datos administrado cuyo resultado se centra en procesar la información de manera oportuna brindando un óptimo servicio. Sik & Bou (2019), enfoca un comparativo de gobierno electrónico de dos países por un lado Estados Unidos, el cual busca normalizar la función de la Agencia de Gestión y Presupuesto (AMB) y coordinar con los gabinetes para promocionar y tener el apoyo presupuestario para la implementación de gobierno electrónico y por otro lado Corea que busca reducir documentos procesándolo electrónicamente, ambos rescatan la importancia de fomentar la tecnología digital como proceso transformacional de gestión de gobierno electrónico. Pysarenko et al (2019), para evitar plagio y manipulación de documentos que circulan en la administración pública en Ucrania, se necesita de medidas de seguridad como la firma digital biométrica que brinda la validez del detalle y contenido de los documentos, así como de la firma, plasmados en la ocasión de usos y beneficios con la inserción de gobierno electrónico usando el mecanismo de verificar la identidad electrónica. Zhou & Chen (2019), los macrodatos, computación en la nube e internet móvil son los desafíos recientes de la gestión social en China, tener un medio de servicio abierto, servicio referente, gobierno electrónico como tribuna en la gestión de servicios y el programa de monitoreo basado en mecanismos, base de información e intercambio de estos y su colaboración con las empresas que respalden al gobierno y el marco informacional empresarial. Ramesh et al (2019), la contribución electrónica es de gran interés de gobierno y gestión electrónica, se propone un índice de suministro electrónico de servicios para los ciudadanos (CePI), con la participación electrónica de ellos en los servicios dadas en las administraciones por el diputado en lo físico, económico, personal y social, así como el proceso para cuantificar el CePI. Paiva (2019), el análisis entorno a gobierno electrónico en la comunidad Iberoamericana es irregular, aclarado por el desarrollo de políticas públicas, a pesar de ello existen países salientes en evolución y líderes y vigilantes por el cual el estudio se enfoca en un análisis bibliométrico sobre gobierno electrónico. Dwivedi et al (2019), se discute la utilidad del estudio de aficción de big data y métodos de cómputo blanda como gobierno electrónico en el uso de estos para perfeccionar los objetivos de gobernabilidad electrónica siendo eficaz, confiable y transparente y libre de actos de corrupción, así como también la amplia participación del ciudadano en el progreso de la Nación. Borthakur & Bhuyan (2019), el progreso y crecimiento de muchas naciones se enfocan en el uso de la gobernanza electrónica, minimizando la corrupción y aumentando la transparencia en los distintos procesos y operaciones gubernamentales, los distintos proyectos e-Kranthi, e-seva, Smart gobernanza, son lanzados por el estado de la India con el fin de generar un efecto en el gobierno electrónico. Ribeiro et al (2019), no basta con que los servicios públicos solo se presten a través de tribunas de gobierno electrónico, sino que estas se deben coproducir con la intervención ciudadana y representantes públicos que colaboran e interactúan, por ello se presentó una tribuna municipal de gobierno electrónico como sistema de valoración (MEPA) donde se describen las fortalezas y debilidades de las tribunas e-Gov municipal, y a su vez actúe como instrumento de planificación y administración por parte de sus representantes. Barrera et al (2018), especifica al segmento de jóvenes estudiantes o universitarios con título que hacen mejor uso del internet para la realización de los diferentes servicios públicos como gobierno electrónico en España, a diferencias de los adultos mayores o personas con educación básica el cual no posee esa eficiencia de administración electrónica. Pavlyutenkova (2019), examina la transición del cambio de gobierno electrónico a gobierno digital y su noción de distinción, el gobierno electrónico se enfoca en brindar los servicios públicos en el formulario electrónico y el gobierno digital, el ser una amplitud del gobierno electrónico traza una definición teórica y considera un conjunto de cualidades peculiares claves dentro del entorno de política estratégico de gobierno que aborda la conversión digital. Ejdy et al (2019), la prestación de servicios en la gestión pública permite a la ciudadanía tratar contenidos legítimos mediante el uso de internet como herramientas de las TIC, desde esa perspectiva en Polonia en cotejo con otras naciones resalta el nivel de seguridad observado como factor que da forma al nivel de confianza que determina el avance de la tecnología de gobierno electrónico. Oze (2019), las formas de mejorar en las instituciones en el norte de Chipre se basan en el desarrollo de tecnologías en la web como teoría nueva de gobierno electrónico, enfocados en entender la utilidad en el método de disposición de la información del gobierno de acuerdo con el gobierno electrónico, el cual su servicio debe tener una mejor gestión eficaz por sus gestores públicos. Kaya (2019), como parte de la evolución de gobierno electrónico se toman en cuenta 3 definiciones de uso tecnológico para la toma de decisiones, las redes sociales como fuente de comunicación, Big data como procesamiento

de las decisiones tomadas de la indagación de datos disponibles, y la inteligencia artificial, donde los dispositivos tendrán consecuencia en la toma de decisión humana, siendo ello una de las mejores formas electrónicas eficientes en su uso para la toma de decisiones dentro de las instituciones públicas mediante la aplicación de un sistema conceptual (Engage). Khrais et al (2019), se pone de manifiesto la adaptación y utilización de gobierno electrónico en especial en Jordania, en donde se mide su continuidad de uso y en donde las políticas ponen a disposición de las personas su confianza e influencia social en su forma de reforzar cada día más el servicio de su gobierno electrónico.

El presente estudio se justifica en el proceso transformacional que viene desarrollando el gobierno electrónico que permita obtener resultados favorables en los diferentes procesos y servicios que brindan las instituciones públicas dentro de la gestión pública, teniendo como objetivo primordial analizar la importancia del gobierno electrónico con enfoque transformacional. en la gestión pública, los objetivos específicos se centran en 1. Analizar la situación de gobierno electrónico en la gestión pública. 2. Analizar el uso de las TIC para mejorar las operaciones y servicios de manera transparente con la participación de la ciudadanía, que permitirá la implementación y utilización de las TIC acercar al estado y a los ciudadanos en fomentar la participación en el manejo de un gobierno electrónico como una fuente principal para promover la contribución de la sociedad en la gestión pública.

2. Metodología

La revisión del artículo presenta una metodología desarrollada en base a un estudio cualitativo, recopilando la información por medio de la selección de artículos científicos referentes al tema en estudio, explorando diferentes bases de datos usando las palabras claves, sin filtros (exclusión) y con filtros (inclusión), teniendo en cuenta como ítems el acceso abierto y los años de publicación el cual se detalla en la tabla 1:

Tabla 1: Método de búsqueda de selección y cuantía de artículos recopilados.

| Base de datos | Motor de investigación | Filtros utilizados | Total de artículos | | |
|---------------|------------------------|---|------------------------|------------------------|---------------|
| | | | Sin filtro (exclusión) | Con filtro (inclusión) | Seleccionados |
| Scopus | Electronic government | Año 2018-2022 Acceso abierto, inglés y portugués | 22,562 | 1,859 | 29 |
| Scielo | Gobierno electrónico | Año 2018-2021 Artículo-Artículo de revisión, inglés, español y portugués | 86 | 28 | 9 |
| EBSCO | Gobierno electrónico | Año 2018-2021 Texto completo, español | 308,459 | 29,123 | 6 |
| Dialnet | Gobierno electrónico | Año 2018 y 2020 Artículo de revista, español | 1,881 | 681 | 2 |

3. Resultados

Se recopiló la información relacionada al tema de la investigación, explorando artículos indexados y utilizados en diferentes bases de datos, detallado en la tabla 2 mostrado a continuación:

Tabla 2: Artículos distribuidos empleados como semejanza acorde al año de criterio de selección.

| Base de datos | Año de publicación | | | | Total |
|---------------|--------------------|------|------|------|-------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | |
| Scopus | 1 | 13 | 7 | 8 | 29 |
| Scielo | 4 | 0 | 5 | | 9 |
| EBSCO | 0 | 0 | 4 | 2 | 6 |
| Dialnet | 1 | 0 | 1 | | 2 |
| Total | | | | | 46 |

Como resultados se resaltan los aportes más importantes de los artículos seleccionados de la recopilación de las bases de datos consultadas para el estudio respectivo, el cual contribuirá a un mayor y mejor entendimiento y conocimiento del tema analizado, el cual se muestra a continuación en la tabla 3:

Tabla 3: Artículos distribuidos según contribución relevante.

| N° | Título del artículo | Concepto/Contribución relevante | Contextualización | Autor |
|----|---|---|--|---------------------------|
| 1 | Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. | Los sistemas tecnológicos se refieren al conjunto de todos los factores, variables, procesos interrelacionados que permitirán a una persona cambiar su entorno, cuyo propósito principal es simplificar un trabajo o perfeccionar su bienestar de vida. | Sirve para aumentar la productividad y simplificar los diversos procesos del día a día que ocurren en las diferentes entidades públicas, habilitando así un mecanismo estandarizado de transferencia de conocimiento entre una oficina o entre unidades. | De Grande (2020) |
| 2 | Análisis de la iniciativa de gobierno electrónico a nivel de gobierno local en la ciudad de Bandung, Indonesia. | La iniciativa nueva en la prestación de servicios públicos, utilizando las TIC, debe ser bien comunicada y consultada con las unidades ejecutoras. | Permite alcanzar mejores niveles de rendimiento, mejorar la productividad del país, rediseñar procesos y activar controles. | Rachmawati (2021) |
| 3 | Gobierno electrónico en Rumania: un estudio de caso. | Modernizar los procesos a través de sistemas informáticos actuales con la finalidad de racionalizar algunos procesos burocráticos y / o eliminar por completo otros. | Desarrollar sistemas informáticos para acrecentar los servicios públicos basado en una simplificación de los procesos administrativos apoyados en la informática. | Stoica & Bogdan (2020) |
| 4 | La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno "electrónico, "abierto". | La magnitud informacional, comunicativa y tecnológica, bajo la triada "información-comunicación-tecnología", como nuevas dimensiones de la gestión pública. | Desarrollar una interlineación de comunicación-información-sociedad como parte de un gobierno electrónico, con gestión informacional, tecnológica y gobierno abierto enfocados en los objetivos sostenibles de desarrollo. | Rodriguez (2020) |
| 5 | Políticas públicas de gobernanza electrónica y corrupción en México. | La accesibilidad a la información, transparencia y al seguimiento de las instituciones públicas por parte de la ciudadanía y otras acciones de políticas públicas de gobierno electrónico necesarias que ocasionen un positivo impacto en la corrupción dentro de la gestión pública. | Fomentar la información, claridad en la rendición de cuentas y monitoreo de las organizaciones públicas, impactando en el descenso de la corrupción. | Vera & Martínez (2020) |
| 6 | Un pronóstico de la gobernanza electrónica china. | Los servicios electrónicos prestados, para lograr oficinas sin papeles y con mayor transparencia, responsabilidad y accesibilidad, los gobiernos central y municipal. | Dejar de lado el servicio tradicional a base de papel, en un servicio electrónico mostrando transparencia, responsabilidad y accesibilidad. | A. Baker et al (2020) |
| 7 | Gobierno electrónico en las Entidades Públicas del Perú. | Las tendencias actuales en tecnologías de información y comunicación, y el perfeccionamiento de la relación gobierno a ciudadano. | Actualizar las tendencias de las TIC, en la gestión pública para la buena relación entre el Estado y la ciudadanía. | Menacho et al (2020) |
| 8 | Las tecnologías de la información actuales en la administración pública en Rusia. | Efectividad del gobierno electrónico e interacción en la administración pública entre: 1. Estructuras estatales y ciudadanos del país. 2. El gobierno y las empresas privadas. 3. Estructuras gubernamentales y niveles de gobierno. | Tener la conectividad mediante gobierno electrónico: Habitante-organizaciones estatales y privadas-Organizaciones gubernamentales y niveles de Estado. | Prokofiev et al (2021) |
| 9 | Sistema de información de datos de población basado en escritorio para respaldar a Sumbawa Electrónico Gobierno en el distrito de Rhee. | Desarrollo de un software utilizando el modelo en cascada y la programación basada en escritorio con Visual Studio y SQL Server como base de datos de un sistema de administración. | Procesar la información en forma oportuna brindando un óptimo servicio. | Hidayatullah et al (2019) |
| 10 | Eficacia de la tecnología de la información y las comunicaciones en la promoción de la gobernanza electrónica en la India. | La gobernanza electrónica ha minimizado la corrupción, transparentando sus procesos y operaciones gubernamentales relacionados con los usuarios. | Los beneficios de la implementación pueden ser: corrupción reducida, más transparencia en la administración pública a través de un servicio más rápido, ahorro en el gasto público y reducción de tiempo y costos. | Borthakur & Bhuyan (2019) |

4. Discusión

Los accesos de gobierno electrónico con enfoque transformacional en la gestión pública desde sus inicios a través de los sistemas de información tecnológica según Medina (2020), buscan alcanzar el desarrollo y desempeño de sus procesos o formas modernas de gestión de las instituciones públicas del gobierno y su relación con los ciudadanos, empresas y entes gubernamentales. Conuerdo con lo mencionado por Rachmawati (2021), quien manifiesta que las TIC permitirá perfeccionar los servicios como parte del enfoque transformacional de gobierno electrónico. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por Prokofiev et al (2021) quienes manifiestan que mediante el e-gobierno la aplicación de los sistemas de tecnologías de información logran la conectividad entre habitantes, organizaciones privadas y públicas y las instituciones gubernamentales y sus diferentes niveles de Estado. De la indagación de los alcances obtenidos en el estudio mencionamos que, como parte de la modernización del Estado, los diferentes gobiernos, instituciones públicas o privadas, así como sus ciudadanos deben aplicar y adaptarse a las nuevas formas de gestión pública mediante las herramientas de las TICs, como parte del enfoque transformacional en sus procesos o nuevas formas de gobierno electrónico, además de fomentar el conocimiento en la sociedad del estudio realizado.

La situación de gobierno electrónico en la gestión pública se encuentra en algunos países en pleno desarrollo de ejecución y otros en proceso de adaptabilidad, a pesar de las deficiencias o brechas digitales que puedan presentar en su gobernanza. No obstante, Paiva (2019) afirma que el análisis de gobierno electrónico en la sociedad iberoamericana es desigual a pesar de ello existen naciones salientes, vigilantes y líderes que buscan un mejor progreso de gestión de gobierno electrónico. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por Kapsa & Musial (2020) quien afirma que en Polonia a pesar de las deficiencias económicas y el sistema comunista ha retrasado la inserción tecnológica en las administraciones públicas del país, pero su desarrollo de gobierno electrónico viene teniendo gran impacto en el uso de los servicios por parte de las personas y organizaciones públicas. coincide con lo expresado por Borthakur & Bhuyan (2019), donde el desarrollo y crecimiento de las naciones se enfocan en el uso de gobierno electrónico, minimizando de esta forma los actos de corrupción y contribuyendo en la transparencia de sus procesos y operaciones gubernamentales, de igual forma según A. Baker, et al (2020), en China aunque sus servicios electrónicos presentan atrasos, las entidades centrales y locales realizan los esfuerzos por reformar el servicio tradicional de papel por el servicio electrónico. Lo que cabe mencionar de los resultados obtenidos se recalca las iniciativas de cada gobierno viene incorporando, aplicando y adaptando el uso de gobierno electrónico dentro de sus procesos, el mismo que es esencial a nivel de sus gestores públicos y de las instituciones representantes de cada gobierno.

Se han desarrollado sistemas informáticos o mecanismos de acceso de gobierno electrónico como enfoque transformacional en la gestión pública, que permitan acrecentar los servicios públicos simplificando los procesos administrativos y tener una mejor relación entre los diferentes agentes públicos con la ciudadanía Stoica & Bogdan

(2020). Por su parte Vidiasov & Vidiasova (2021), afirma que en San Petersburgo el sitio web permitirá la solución de casos de servicios públicos. De modo distinto manifiesta Niknezhad et al (2020), quienes emplean el blockchain como sistema de intercambio y almacenamiento de anotaciones y pago electrónico para delimitar los procesos administrativos, reduciendo costos y generando ingresos de gobierno electrónico, situación diferente expresa Cordovez et al (2018), quien afirma que la mejora de gobierno electrónico se logrará mediante la aplicación de patrones de facilidad de uso. De los resultados se resaltan los diferentes medios de acceso de gobierno electrónico que permitirán una mejor conectividad y relación con los entes involucrados dentro de la gestión pública con ética y valores en sus procedimientos encaminándolos a ser más eficientes, eficaces, transparentes y de mayor rendimiento para la ciudadanía, las instituciones públicas y privadas y las instancias del gobierno, generando desarrollo y crecimiento en la sociedad y en las naciones.

5. Conclusiones

Definimos gobierno electrónico al empleo y uso de las tecnologías de información y del internet con objeto de conseguir un acceso público y la transparencia de la indagación fortaleciendo la sociedad entre los ciudadanos y el sector público, de esta manera se estaría fomentando la participación entre ciudadanos y la gestión de gobiernos siendo este un arma poderosa contra la corrupción. El gobierno electrónico está vinculado con las estructuras y procesos creados para la oferta de servicios electrónicos dependiendo de un compromiso firme de los gerentes, funcionarios públicos, los servicios civiles, la dinámica política y las funciones judiciales y parlamentarias, donde se requiere un gobierno que tenga un modelo de prestación de servicios amplio que pueda interactuar con diferentes niveles de gobierno. Para los gobiernos es necesario elaborar Apps y programas sistemáticos (blockchain, big data, inteligencia artificial, microdatos, etc.), en las cuales se tenga acceso al gobierno electrónico la cual facilitara mucho, donde las personas puedan utilizar mediante sus Smartphones sus trámites correspondientes, con esto podrán los gobiernos interactuar de manera directa con el usuario y que mejor poder efectuar pagos, como servicios básicos de luz, agua, tenencia y predial entre otros, de esta manera los gobiernos tendrían una mayor recaudación, ahorro de tiempo y un menor costo de operación. Las tecnologías de información cooperan con la democracia en la organización de la riqueza del conocimiento e innovación en el sector privado y público. Los certificados digitales y las firmas son un elemento clave que ayuda aterrizar temas de simplificación administrativa mejorando la gestión pública. Es necesario llevar buenas prácticas del manejo y uso de un gobierno electrónico a la población para una mayor participación y transparencia publica y el desarrollo de un país.

6. Referencias bibliográficas

- Abramitov, S., & Dneprovskaya, M. (2021). On the issue of digitalization of municipal services in the construction sector. IOP Conference Series. Earth and Environmental Science, 1-5.
- Apleni, A., & Smuts, H. (2020). A Framework for the Adoption of Blockchain-Based e-Procurement Systems in the Public Sector: A Case Study of Nigeria. Springer Link, 12067, 15-27.
- Armenta Bojórquez, R. (2018). Gobierno Electrónico en México. TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN(8), 53-63.
- Backer El-Ebiary, Y., Bamansoor, S., Abu-Ulbeh, W., Mohd Amir, W., Saany, S., & Hafiz Yusoff, M. (2020). A Prognosis of Chinese E-Governance. International Journal of Engineering Trends and Technology (IJETT), 86-89.
- Barrera Barrera, R., Rey Moreno, M., & Medina Molina, C. (2018). Explanatory factors of the preference and use of electronic administration in Spain. Administracao Pública, 52(2), 349-374.
- Blanco Encinosa, L. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el gobierno electrónico (e-gov) entre la dictadura y la democracia. Economía y Desarrollo, 163(1), 1-23.
- Borthakur, P., & Bhuyan, D. (2019). Effectiveness of Information and Communication Technology in Promoting E-Governance in India. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE), 8(10), 1-18.
- Cordovez, P., Jiménez, C., & Lata, V. (2018). Patrones de usabilidad para sitios de gobierno electrónico. Revista digital de ciencia, ingeniería y tecnología, 1(1), 41-50.
- De Grande, P. (2020). Gobierno Electrónico y Accesibilidad: Disponibilidad de Servicio en Plataformas Online Estatales de la Argentina. Ciencias Administrativas, 4.
- Dema, H., Syahrani, Irwan, & Hamid, H. (2021). The Use of Artificial Intelligent in Discovering

Sentiment. IOPSCIENCE, 1-7.

Dhaoui, I. (2021). E Government for Sustainable Development: Evidence. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-30.

Dwivedi, A., Pant, R., Pandey, S., Pande, M., & Kumar Mittal, A. (2019). Benefits of using Big Data Sentiment Analysis and Soft Computing Techniques in E-Governance. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8, 3038-3044.

Ejdys, J., Ginevicius, R., Rozsa, Z., & Janoskova, K. (2019). THE ROLE OF PERCEIVED RISK AND SECURITY LEVEL IN BUILDING TRUST IN E-GOVERNMENT SOLUTIONS. *Information Management*, 22(3), 220-235.

García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.

Geteloma, V., Ayo, C., & Goddy-Wurlu, R. (2019). A Proposed Unified Digital Id Framework for Access to Electronic Government Services. 1378, 1-13.

Hariguna, T., Ruangkanjanases, A., & Sarmini. (2021). Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality. *Academic Open Access Publishing*, 1-20.

Henrique de Araujo, M., Reinhard, N., & Alexandra Cunha, M. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Administracao Pública*, 52, 676.

Hidayatullah, M., Hendrawan, F., Andriani, T., Esabella, S., & Nurhairunnisah. (2019). Desktop-Based Population Data Information System to Support The Sumbawa Electronic Government in Rhee District. *IOPSCIENCE*, 396(1), 1-10.

Kapsa, I., & Musial Karg, M. (2020). E-Government in Poland in public data and opinions of Poles: empirical analysis. *ACM (Association for Computing Machinery)*, 419-429.

Kaya, T. (2019). Artificial Intelligence Driven e-Government: The Engage Model to Improve e-Decision Making. 2019, 1-9.

Khrais, L., Abdelwahed, Y., & Mahmoud, M. (2019). A Readiness Evaluation of Applying e-Government in the Society: Shall Citizens begin to Use it? (*IJACSA*) *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(9), 55-59.

Martínez Becerra, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-21.

Medina Quintero, J., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 20.

Menacho Vargas, I., Camarena Mucha, J., Fernández García, E., Ibarguen Cueva, F., & Supo Condorí, F. (2020). GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL PERÚ. (Y. Ocaña Fernández, T. Izquierdo Ruiz, & R. M. Hernández, Edits.) *Inclusiones (Humanidades y Ciencias Sociales)*, 7, 112.

Moreira Mera, M., & Hidalgo Ávila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados*, 5(08), 944-961.

Niknezhad, M., Shokouhyar, S., & Minouei, M. (2020). Localization of Blockchain and E-Currency Model for E-Government Services. *Journal of Information Systems and Telecommunication*, 157-166.

Oze, N. (2019). Public Opinion Perception on e-Government: The Case of Northern Cyprus. *Actas de la conferencia europea sobre goierno, ECEG*, 2019, 37.

Paiva Dias, G. (2019). Fifteen years of e-government research in Ibero-America: A bibliometric analysis. *Government Information Quarterly*, 36, 1-43.

Pavlyutenkova, M. (2019). Electronic government vs digital government in the context of digital

- transformation. Seguimiento de Obshchestvennogo Mneniya: Ekonomicheskie i Sotsial'nye Peremeny, 153(5), 120-135.
- Politankyi, V., Lukianov, D., Ponomarova, H., & Gyliaka, O. (2021). Information Security in E-Government : Legal Aspects. *Cuestiones Políticas*, 39(69), 360-373.
- Prokofiev, S., Kadyrova, G., Artyukhin, R., Yeremin, S., & Savelyev, A. (2021). Present-day information technologies in public administration. *IOPSCIENCE*, 650, 1-8.
- Przebilovicz, E., Alexandra Cunha, M., & De Souza Meirelles, F. (2018). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Administracao Pública*, 52, 629-649.
- Pysarenko, V., Pysarenko, L., & Kantsedal, N. (2019). The method of identity verification when signing electronic documents based on biometric means of identification. *IOPSCIENCE*, 568(1), 1-8.
- Rachmawati, T., & Dwi Fitriyanti, K. (2021). Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25, 62-80.
- Ramesh Babu , K., Sagar, A., Venkateswarlu, D., & Prabhu Kumar , Y. (2019). Proposing an Index for Cross-District Comparison for Citizen e-Services Provision. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2), 3061-3065.
- Ribeiro Rotta, M., Sell, D., Dos Santos Pacheco, R., & Yigitcanlar, T. (2019). Digital Commons and Citizen Coproduction in Smart Cities: Assessment of Brazilian Municipal E-Government Platforms. *Academic Open Access Publishing*, 12(14), 1-18.
- Rodriguez Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9(22), 1-31.
- Rodriguez Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 31.
- SA, F., Martins, P., & Abbasi, M. (2021). Portuguese Local E-government: A Study on the Most Adopted Databases in 2019. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, 2021, 1-11.
- Saleh, S., Nakshabandi, O., Zeebaree, M., Yousif Ismael , G., & Aqel, M. (2021). Organizational Barriers which are Facing Electronic Government Implementation: The Electronic Government Implementation Framework. *Studies of Applied Economics*, 39-7, 1-22.
- Sik Chung, C., & Bou Kim, S. (2019). A Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States. *Academic Open Access Publishing*, 8, 1-19.
- Stoica, M., & Bogdan , G.-M. (2020). E-Government in Romania-a Case Study. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, 2020, 1-12.
- Vera Martínez, M., & Martínez Rodríguez , M. (2020). Public policies of electronic governance and corruption in Mexico. *Public Policy and Administration*, 19(3), 133-141.
- Vidiasov, E., & Vidiasova, L. (2021). La digitalización de la participación ciudadana en la gobernanza de la ciudad: un estudio de los canales de comunicación ciudadana en San Petersburgo. *The Journal Of Social Policy Studies*, 115-128.
- Zhang, H. (2020). The Application of Cloud Computing in. *IOPSCIENCE*, 750, 1-8.
- Zhou, G., & Chen, K. (2019). Use Big Data + Internet Thinking to Solve the Problem of Data Governance. *IOPSCIENCE*, 1302(2), 1-5.
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *E3S Web of Conferences*, 159, 1-11.