

Gobierno Electrónico: Una revisión sistemática

Luis Alberto Paredes Silupú^{1*}, Luis Montenegro Camacho¹, Flor Delicia Heredia Llatas¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Luis Alberto Paredes Silupú, paredessla@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 12-07-2023. Publicado: 11-08-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.1410-1420

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar los rasgos que presenta el gobierno electrónico en las instituciones del estado y privadas. Se empleó la metodología de revisión de literatura, para lo cual se consideraron 30 publicaciones de bases de datos de alto impacto, predominantemente artículos científicos. Los resultados evidencian que, el gobierno electrónico se caracteriza por las etapas de implementación, entre ellas: presencia, interacción, transacción y transformación. De igual forma, el gobierno electrónico se constituye como una herramienta que facilita la modernización de la gestión pública con una mirada a la globalización y la nueva sociedad de la información digital, que tiene doble dimensión: la de agente catalizador de cambios en los procesos de gestión administrativa y por otro lado, de ser herramientas e instrumentos tecnológicos para la mejora de los actos del estado.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, modernización, gestión pública.

Abstract

The objective of the research was to determine features that electronic government presents in state and private institutions. Literature review methodology was used, for which 30 publications from high-impact databases were considered, predominantly scientific articles. The results show that electronic government is characterized by implementation stages, including: presence, interaction, transaction and transformation. In the same way, electronic government is constituted as a tool that facilitates the modernization of public management with a look at globalization and the new digital information society, which has a double dimension: that of a catalyst for change in the processes of administrative management and on the other hand, to be tools and technological instruments for the improvement of the acts of the state.

Keywords: Electronic Government, modernization, public management.

1. Introducción

El panorama de los tiempos actuales se presenta incierto y vertiginoso para las empresas públicas y privadas, debido a los cambios de un trabajo presencial a uno virtual. Este contexto se hace propicio para el trabajo con las tecnologías de información y comunicación que de uno u otro modo implica adoptar nuevas formas y principios de comportamiento y trabajo laboral. Dichas herramientas han servido para que el ciudadano poco a poco aprenda a manejar, para enfrentar un mundo diferente sin mostrarse cara a cara, a realizar actividades desde lejos de manera ubicua, a participar y cubrir necesidades familiares y sociales en tiempo real acorde a las nuevas generaciones (Mohammed y Atua, 2020). En este sentido se busca empoderar a los ciudadanos para una mayor participación y uso del servicio de plataformas e instrumentos tecnológicos, así como fortalecer las relaciones con las instituciones del estado y empresas, reduciendo la burocracia haciéndolas más eficientes (Amira y Soumeiya, 2019). A partir de este año se ha iniciado el llamado gobierno electrónico, el cual, desde su inicio formó parte de la agenda de conectividad para América, divulgada en la cumbre de las Américas en el año 2001. Estas iniciativas dieron origen al uso de las TIC (internet) en la gestión gubernamental dando inicio el gobierno electrónico. El objetivo fue que los gobiernos apartaran información en los diferentes sectores, para conectarse con sus servicios a la sociedad, buscando la mejora de estos servicios, con la meta de lograr mejorar la calidad de vida en los ciudadanos, y con el fin supremo de modernizar los estados, obteniendo una gestión adecuada, con acceso a la información y transparencia (Chohan y Hu, 2020).

La ONU, mediante su departamento de asuntos económicos y sociales en el año 2016, reporta un estudio de gobierno electrónico que 193 países miembros utilizan (Oviedo et al., 2018). Este dato lo expone de manera muy importante y está estructurado en cuatro ponderaciones que son conectada, transaccional, mejorada y emergente midiéndose mediante la observación por los investigadores de la Organización de las Naciones Unidas, evaluándose mediante los criterios de acceso a la información y prestación de servicios en línea; contemplándose la seguridad, protección de datos y herramientas interactivas de gobierno electrónico. A partir del año mencionado fue Inglaterra, Australia y Corea quienes lideran en el ranking. En América, fue Uruguay (puesto 34 mundial) y Argentina (puesto 41) seguidos de Chile (puesto 42), Brasil (puesto 57), Colombia (puesto 50), Ecuador (puesto 83), Perú (puesto 72) y Venezuela (puesto 67) (Zamora-Boza et al., 2018). Según (Oviedo et al., 2018), en Uruguay (puesto 34), el gobierno electrónico es uno de los primeros en la región de América del Sur pues ha mejorado en la fase emergente, brindando una mejor oferta en línea; evidenciando una fase mejorada de 97% con opciones esenciales de interacción en el 2016, en la fase de transacción (comunicación, prestación, retroalimentación y servicio en línea) con un 74% y la fase conectada (prestación de servicios y solución transversal) muestra un 62%. El uso del gobierno electrónico influye en el liderazgo de esta nación en los diferentes servicios que prestan las instituciones del estado, sobre todo en salud. En Argentina, la fase emergente muestra el 100%, la fase mejorada el 97%, en transaccional el 64% y en conectada el 55% de modo general alcanzó el 79% en uso de gobierno electrónico. En cuanto a Chile, este ocupa el tercer lugar, en la fase emergente el 95%, en transaccional 77%, en conectada el 59%. De modo general alcanzó un uso del 80%. En Ecuador, según (Barragan Martinez y Guevara Viejo, 2016) la fase emergente muestra un 95%, en mejorada el 72%, en transaccional 70% y en conectada el 38% evidenciando crecimiento en mejora de la comunicación, retroalimentación, trámite y servicio en línea, beneficios para el ciudadano, siendo de modo general 75%, evidenciando dificultades de transparencia y acceso a la información.

Este ingrediente se presenta en los diferentes modelos o tipos de gobierno electrónico que facilita que el ciudadano se acerque a través de estas herramientas con el fin de ejecutar sus actividades pensando siempre en la equidad de gestión, el acceso de información y la interactividad de alcanzar los servicios necesarios para seguir viviendo. En este sentido, el gobierno electrónico determina satisfacción en el usuario, mejora el comportamiento del ciudadano, minimiza los riesgos en los usuarios, generando oportunidad de ser un canal para reportar necesidad y demandas de la población (Santa et al., 2019). A partir del análisis de la problemática se enuncia el problema del siguiente modo: ¿Cómo se presenta el Gobierno electrónico desde una revisión del estado del arte?. La investigación es importante porque se busca analizar los rasgos del Gobierno electrónico, desde una revisión del estado del arte dentro de un contexto actual, en fuentes actualizadas y dignas de ser analizadas. Los rasgos del gobierno electrónico son visibles en los atributos que evidencian, el uso de plataformas de internet en las diferentes instituciones y entidades o empresas bien privadas o gubernamentales en sus diferentes procesos de gestión para hacer más efectivo en los servicios a los ciudadanos. Asimismo, las dimensiones que se analizan corresponden a los servicios, acceso a la información, satisfacción del usuario, empoderamiento, participación activa en los procesos de gestión, confianza en la gestión y cumplimiento eficiente del servicio. El objetivo de la investigación consiste en determinar los rasgos que presenta el Gobierno electrónico desde una revisión del estado del arte, en las instituciones del estado y privadas. Los objetivos específicos son: identificar los procesos de gestión que sigue el Gobierno electrónico en las entidades y empresas. Explicar las características del gobierno electrónico para un buen funcionamiento de las instituciones del estado beneficiando a los usuarios y la transparencia de información. Reconocer el valor que juega el Gobierno electrónico desde una revisión del estado del arte en los ciudadanos en el cumplimiento de su rol como integrante de una sociedad pluralista. El artículo del presente estudio presenta como estructura en primer lugar este acápite que es la introducción, luego la metodología que señala el proceso de realización del estudio; a continuación, los resultados y la discusión, para terminar con las conclusiones y referencias bibliográficas.

2. Metodología

La investigación se ha desarrollado en dos etapas. La primera etapa consta de un análisis bibliométrico sobre el tema Gobierno Electrónico y la Gestión Pública; y la segunda etapa es una revisión analítica de la literatura más relevante sobre el fenómeno. Respecto a la bibliometría se precisa que es la aplicación de los fundamentos matemáticos y estadísticos a las fuentes escritas que se encuentran recopilados en base de datos que contengan metadatos, lográndose obtener gráficas y tablas mediante el análisis de los documentos recopilados identificándose elementos tales como autores, título de la publicación, tipo de documento, idioma, resumen y palabras claves o descriptores (Forero et al., 2020). Esta metodología se viene usando cada vez con mayor frecuencia, para analizar el estado de la cuestión de los fenómenos que se investigan, permitiendo así conocer las categorías de análisis en las que abundan los autores, las áreas del conocimiento interesadas en el tema, autores relevantes, países, tipos de publicación y filiaciones institucionales de los autores.

A diferencia de hace algunos años, en los que se necesitaba invertir mucho tiempo y dinero para clasificar información, ya que el proceso era manual, hoy con el progreso tecnológico los sistemas informáticos mejoran el procesamiento de los datos y se logra obtener información más precisa y confiable. Ding et al. 2014; Garfield, 1955 y Merigó et al. 2015b, como se citó en (Cancino et al., 2017). Por ello, teniendo en cuenta que las bases de datos bibliográficas están ya en formatos digitales, lo que permite un trabajo más ágil y confiable para el presente artículo, en donde principalmente se ha utilizado la base de datos de Scopus, la cual está formado por un amplio índice bibliográfico global, teniendo como principal potencial publicaciones científicas de mayor relevancia a nivel mundial en todas las áreas de conocimiento. Para la exploración bibliográfica respecto al tema de gobierno electrónico y gestión pública se ha empleado mediante el uso de la Biblioteca virtual, mediante el uso de base de datos de Scopus. El protocolo de búsqueda se aplicó en el mes de julio del 2021 con la siguiente estructura: ((TITLE-ABS-KEY(.^ogovernment”) AND TITLE-ABS-KEY(”public management”))). Este criterio de búsqueda permitió identificar 205 registros, los mismos que se sometieron al análisis bibliométrico, considerando las categorías de evolución de las publicaciones por año, por autores, áreas del conocimiento y por países, seleccionando 30 artículos para el sustento de la presente investigación. La exportación de la data en formato separado por comas, ha permitido integrar la información al programa VOS Viewer con el que se realizó el análisis de co-ocurrencias de los términos clave, como una exploración de la temática asociada al tema Gobierno Electrónico y Gestión Pública. Para la revisión analítica de los documentos más relevantes de la data, se ha realizado lecturas a texto completo, el mismo que ha permitido identificar categorías como enfoques teóricos sobre el fenómeno, modelos teóricos, metodologías, factores que influyen en el Gobierno Electrónico y permitir analizarlo desde una revisión del estado del arte, de cómo influye en las políticas públicas de los países, evaluando sus etapas de implementación.

De este grupo de documentos se han tomado 30 documentos, que han servido de base, para poder elaborar este artículo, el cual, para dicho trabajo se utilizó Mendeley, el cual es un gestor de información especializado, la cual permite el almacenamiento en la nube esta información, permite registrar por separado los metadatos de la indexación (tipo de documentos, autores, año, resumen, resultados, editorial, revista en la que publicó, palabras claves, etc.); además de permitir citar de manera automática en diversos estándares, cambiar de estilo de manera automática y otras funciones. Estas herramientas valiosas han permitido la realización del presente artículo, el cual es presentado como una revisión bibliográfica del Gobierno electrónico.

3. Resultados

En este apartado se presentan los resultados de la investigación relacionada con el análisis bibliométrico del tema Gobierno Electrónico y Gestión Pública, tal como se indicó en la sección de la metodología, se ha organizado la información existente en la base de datos Scopus, con un argumento de búsqueda que ha permitido capturar metadatos que permiten el siguiente análisis:

Informe de publicaciones en el periodo de la revisión bibliográfica 2000 - Julio 2021.

Respecto a la evolución de las publicaciones sobre el termino Gobierno Electrónico y Gestión Pública, se observa en la figura 1, que los investigadores han tomado interés en el tema a partir del año 2000, esta serie de datos muestran una tendencia creciente, ya que en los primeros diez años en promedio se publicaban siete estudios y en los últimos diez años del análisis la cifra promedio se incrementó a diez.

Además, se observa el comportamiento de la producción científica sobre el tema y encontramos que, en los años 2009, 2010, 2013, y 2018, han sido los años de mayor documentos o artículos desarrollados. También apreciamos que desde el año 2018, estos han venido reduciéndose, donde en el 2020 solo se han producido 09 documentos y en el 2021 solo 02 publicaciones a la fecha.

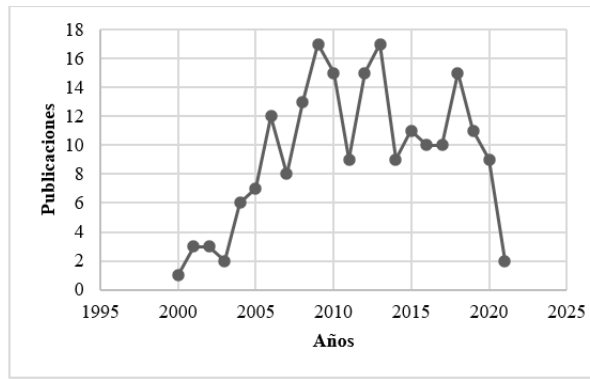


Figura 1: Evolución de las publicaciones anuales en Scopus en el periodo 2000 - Julio 2021.

Nota: Base de datos de Scopus-2022

Informe de publicaciones por países en el periodo de la revisión bibliográfica 2000 - Julio 2021.

El estudio de Gobierno Electrónico y Gestión Pública ha motivado el interés con diferente intensidad, la figura 2 muestra la gran participación de Estados Unidos, Reino Unido, China, Brazil, Italia, España, Alemania, Suecia, y Australia y un segundo bloque encabezado por Países Bajos, Suiza, Dinamarca, Malasia, Turquía y Federación Rusa entre otros. Latinoamérica no tiene presencia relevante en este tipo de análisis en la muestra de estudios analizados.

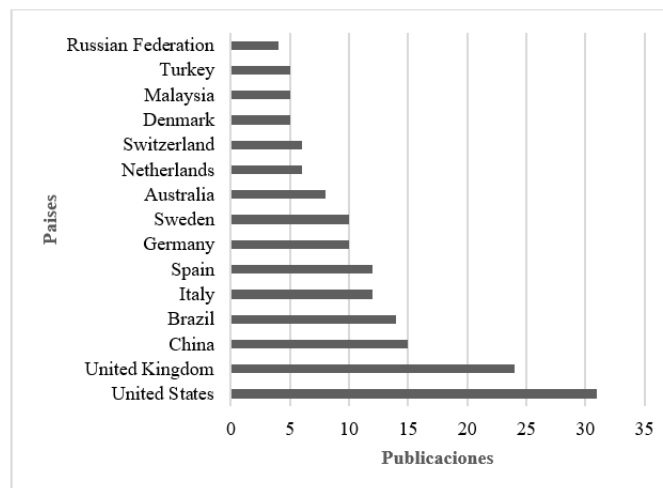


Figura 2: Evolución de las Publicaciones por países en el periodo 2000 - Julio 2021.

Nota: Base de datos de Scopus-2022

Nota: Se presenta los 15 países más relevantes en publicaciones de una lista de 52.

Informe de publicaciones por filiación institucional en el periodo de la revisión bibliográfica 2000 - Julio 2021.

En cuanto a la evaluación bibliográfica revisada sobre el Gobierno Electrónico y Gestión Pública, se ha encontrado que la Escuela de Economía y Ciencias Políticas de Londres es la institución que más ha publicado y va encabezando el listado con 9 documentos, le sigue la Universidad de Hacettepe de Ankara en Turquía, y la escuela de Negocios, Economía e Informática con cuatro documentos; asimismo participa otro grupo como la Universidad del Norte de Illinois, Universidad Nacional de Singapur, la Universidad Brunel de Londres, La Universidad de Aalborg, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Estudios de Milán, Escuela de Negocios de la Universidad de Nottingham, y la Escuela de Negocios Brunel con tres publicaciones. Y en el grupo de solo dos publicaciones esta Universidad de Lausana, Universidad Westphalian Wilhelm de Munster y la Universidad de Arkansas. Como se puede observar en la figura 3.

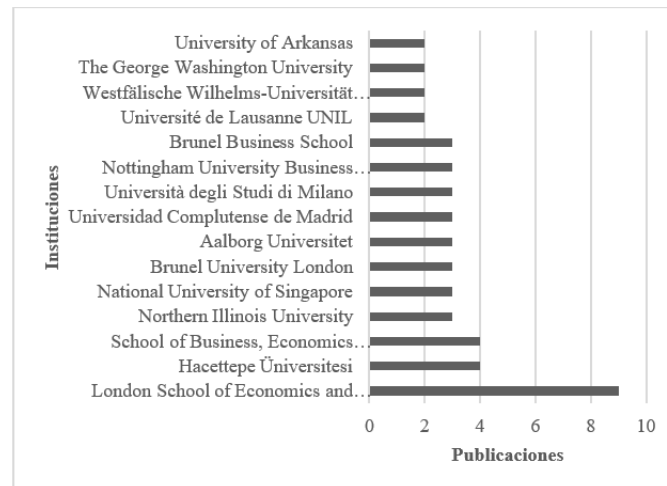


Figura 3: Evolución de las Publicaciones por filiación institucional en el periodo 2000 - Julio 2021.

Fuente: Bibliometría de la base de datos Scopus.

Nota: Gráfica de los 15 primeros autores que han realizado publicaciones de Los 160

Informe de publicaciones por tipo de documento en el periodo de la revisión bibliográfica 2000 - Julio 2021.

En cuanto a las publicaciones por área del conocimiento, se encuentra que la mayor producción está avocada, a las Ciencias de la Computación con 101 documentos, las Ciencias Sociales con 93 documentos y las áreas de menor producción Psicología con dos documentos, Ingeniería Química con una publicación al igual que Enfermería y Física y Astronomía. Como se puede observar en la figura 4.

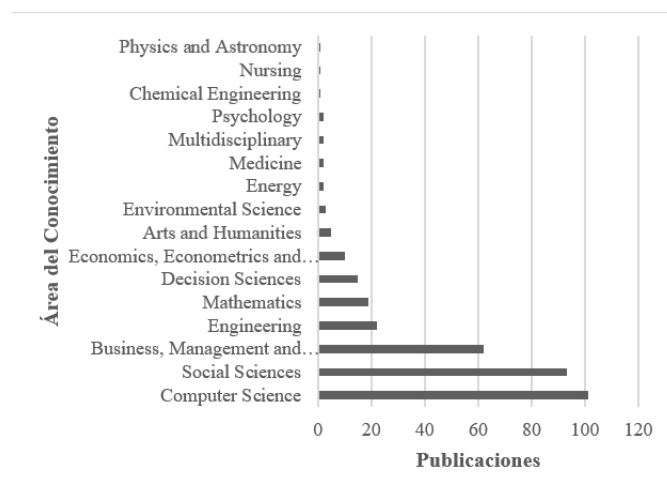


Figura 4: Evolución de las Publicaciones por área del conocimiento en el periodo 2000 - Julio 2021.

Nota: Bibliometría de la base de datos Scopus-2022

Informe de publicaciones por autores en el periodo de la revisión bibliográfica 2000 - Julio 2021.

En cuanto a la evolución de publicaciones por autores, encontramos que Yildiz, tiene el récord de 04 publicaciones en estos años evaluados, y los autores con solo 03 publicaciones son; Chen et al., con documentos escritos sobre el tema de gobierno electrónico y gestión público. Como se puede observar en la figura 5.

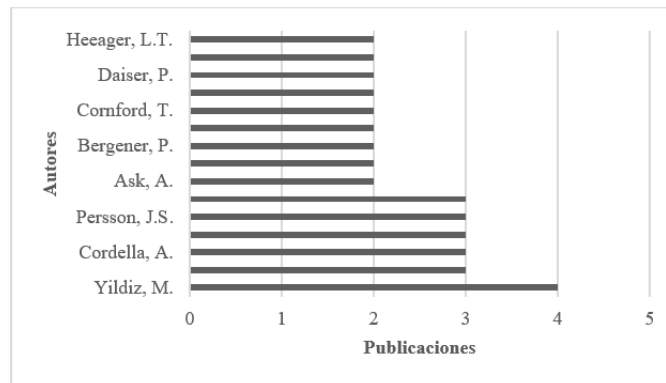


Figura 5: Evolución de las Publicaciones por autores en Scopus en el periodo 2000 - Julio 2021.

Nota. Bibliometría de la base de datos Scopus-2021

Nota: Gráfica de los 15 primeros autores que han realizado publicaciones de los 159.

Captura de la data en formato CVS o RIS para el VOSViewer (Análisis semántico).

El VOSViewer es una herramienta de software que permite crear mapas basados en datos de la red, la cual nos permite visualizar y explotar estos mapas, y para el presente trabajo se ha empleado datos tomados de Scopus.

Esta búsqueda bibliométrica se lograron obtener 205 publicaciones, las cuales cumplieron con los argumentos de búsqueda sobre el gobierno electrónico y gestión pública, tema de mi proyecto de artículo científico a desarrollar, este es el mapa que se ha logrado obtener y que el VOSViewer ha logrado graficar: Apreciaremos que existen marcadas tendencias que reflejan el interés por ciertos sub temas forman parte de la literatura científica analizada en el presente estudio. Destacan temas relacionados con la democracia, comercio electrónico, rendición de cuentas, gestión de la información, gobernanza, información y comunicación reforma administrativa, nueva gestión pública, transparencia, democracia, gestión, relación con el cliente, innovación, valor público, prestaciones de servicios, entre otros; es necesario relatar la presencia de conceptos como privatización y escuelas como la economía institucional. Respecto a los países con mayor presencia en las menciones de los artículos científicos destacan el Reyno Unido, Estados Unidos, España, Suecia, Brasil, entre otros. Como se puede observar en la figura 6.

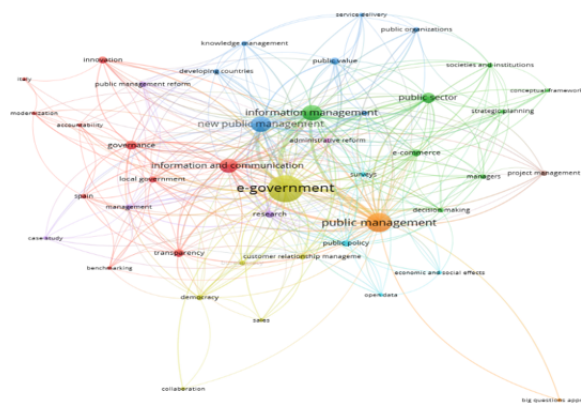


Figura 6: Evolución de las Publicaciones por autores en Scopus en el periodo 2000 - Julio 2021.

Nota: Base de datos de Scopus procesada con software libre VOSViewer.

Asimismo, encontramos dentro de este mapeo, también existen sub cadenas que están configuradas dentro de este mismo tema, como ejemplo Tecnología de la información, términos que están muy ligados al Gobierno Electrónico, tema que hace uso de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TICs) para su implementación, en las diferentes organizaciones del estado de un país, el cual permite articular de la mejor manera con los ciudadanos y los mismos empresarios.

Otra apreciación muy valiosa que encontramos dentro de este mapeo, es la existencia de otras sub cadenas que están configuradas dentro de este mismo tema, como ejemplo Transparencia, término que están muy ligados también al Gobierno Electrónico, tema que busca fortalecer la gestión pública, donde uno de sus pilares es la transparencia, la cual debe estar articulada, en las diferentes organizaciones del estado de un país, el cual permite articular de la mejor manera a los funcionarios con los ciudadanos. Un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración pública ante la ciudadanía y proporciona información sobre sus actividades directamente, no a través de terceros. Para cumplir con este objetivo las entidades del Estado deben permitir el acceso a la información de manera sencilla y clara. En relación con el análisis del estado del avance teórico y metodológico del tema de gobierno electrónico: se muestran los siguientes resultados; (Tapia, (2020) desarrolló una investigación denominada “El gobierno electrónico como espacio de para diplomacia en Oaxaca y Puebla”. La investigación buscó analizar la variable en los gobiernos locales en función de reorientar la gestión de recursos, desarrollando los espacios locales. Corresponde a un trabajo de tipo cualitativo de análisis de casos de documentos sobre estudios, sitios web, y leyes, tomando como muestra dos municipios para el contraste entre ellos y con la teoría. En los hallazgos se encontró que no existe coherencia de la teoría con el desarrollo del gobierno electrónico en el plano actual, requiriendo mejoras y reflexión sobre los procesos.

(García et al., (2020) desarrollaron un trabajo “Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico”. La investigación buscó analizar la información sobre el gobierno electrónico, en función de la calidad de información que brinda al público. La investigación corresponde al análisis documental de la información que aporta el gobierno electrónico a los usuarios. En los hallazgos los autores acotan que el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en las instituciones, trae consigo cambios profundos en el manejo de los bienes y servicios modificando las rutinas presenciales de los usuarios y las instituciones llevando consigo una transformación en la vida de los usuarios y en la cultura local. En las conclusiones indican que la transformación se centra en la capacidad de los procesos de informatización que manejan los jefes y subordinados de las instituciones y lo novedoso para la sociedad en su conjunto; es aquí donde radica la importancia de la variable producto de análisis. (Yáñez et al.,(2019), en su investigación “El Gobierno Electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública”, la investigación buscó determinar el manejo de las TIC como estrategia para el fortalecimiento de las instituciones. La investigación corresponde a una revisión de material informativo y la eficacia que cumple la información en el ciudadano. En los hallazgos, indica que la presencia de plataformas digitales, facilitan las interacciones con los usuarios de manera ubicua reduciendo tiempo e inversión en el público externo e interno incrementándose potenciales clientes. En las conclusiones asevera que existe diferencia en las fases que se presentan en los gobiernos electrónicos, la importancia y estrategias que se utilizan para alcanzar resultados satisfactorios.

(Quispe, (2021), en su investigación sobre “Gobierno Electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020”, la investigación buscó la determinación e incidencia del GE en la modernización de la gestión. Utilizó la metodología hipotético deductivo en su nivel descriptivo causal correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, en los hallazgos se llega a la conclusión que el GE incide de manera determinante en la transformación y modernización de la gestión administrativa. (Quintanilla, (2021), desarrolló una investigación sobre “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Oficina de Normalización Previsional 2017-2019”. La investigación buscó describir a partir de un análisis FODA el funcionamiento real del gobierno electrónico. Para ello utilizó una metodología deductiva para la recopilación de información documental relacionada al gobierno electrónico. En el análisis FODA se hace hincapié en las informaciones incompletas de información sobre los adultos mayores por ello recomienda que se analice con más exhaustividad las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a partir de estrategias que faciliten reflejar con objetividad las condiciones de gestión moderna especialmente los formatos que se utilizan para recabar la información y la documentación de sistematización.

Entre los modelos según (Cabrera, 2019), se clasifican atendiendo a los ciudadanos, empleados, empresas y gobierno la idea es tener una gestión integrada y compartida con los ciudadanos, toda una información virtual a través de una plataforma. El modelo de gobierno a ciudadanos llamado “Governmentto Citizen” o G2C, que es la relación institución y ciudadano en la prestación de servicios con intercambio de información. Implica proyectos del servicio administrativo para informar al ciudadano a partir de cualquier espacio y hora. El ciudadano tiene beneficio de ahorro de dinero y tiempo (esperas, desplazamiento, automatización) teniendo información actualizada, siguiendo el proceso de sus trámites que han iniciado. El modelo de gobierno-empresa o llamado Governmentto Bussines o G2B que se da en las relaciones entre las entidades de gobernación y la empresa. Se tienen en cuenta la iniciativa cuyos receptores son el comercio y la empresa. También se incluye los servicios de compra que ejecuta el estado. El modelo gobierno a empleados o llamado “Governmentto employee” o G2E implica las relaciones de los gobiernos y el empleado público apoyando la gestión. En este modelo es el gobierno quien tiene las tecnologías y desarrolla la atención de sus empleados tomando como perspectivas de consumidores del servicio. Se gesta y desarrolla una nueva cultura del servidor público que se debe utilizar óptimamente el recurso tecnológico que el estado dispone para ejecutar un continuo ejercicio de innovación y creatividad para un mejor servicio al usuario de modo colaborativo en busca de la calidad total.

Por último, el modelo de gobierno a gobierno llamado “Governmentto government” o G2G, en este modelo se establece la relación entre entidades gubernamentales. Este modelo brinda servicio a otros organismos del estado pues responde a la necesidad creciente de las coordinaciones inter gubernamentales en la gestión de diferentes tareas de la administración pública como es el presupuesto, planificación, inventario, compra, comercio, entre otros. Para (Gonzales & Pacheco, 2016), en el gobierno electrónico, el estado utiliza las TIC como herramienta para incrementar la eficacia operativa adoptando políticas de orientación al ciudadano. En este sentido el GE permite la optimización del proceso de gestión relacionando y sirviendo como nexo al estado y ciudadano incrementando los accesos a la información, asimismo se aumenta la colaboración y transparencia. La normativa del gobierno electrónico fue dada por la ONGEI - Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, que se aprobó el año 2006 con Resolución Ministerial, en el marco de la Ley 27658 Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado, que es una meta del plan de desarrollo de la sociedad de la información.

El gobierno electrónico se entiende como un sistema complejo y sistemático de pasos que tienden a la informatización para brindar mejoras en la gestión de una institución en su conjunto (Knox et al., 2019). De aquí que el gobierno electrónico se constituye en una transformación de las gestiones gubernamentales utilizando las TIC como formas de gestión para la mejora del servicio simplificando procesos de soporte presencial incrementando los canales de transparencia y participación del ciudadano. A nivel internacional se le llama administración electrónica que busca la innovación y la multiplicación de la atención de manera ágil sobre todo en el sector público mejorando la productividad y prestación de servicios (Aspajo & Villegas, 2018). A menudo se ha ido incrementando las iniciativas de gobierno electrónico en la medida que se va modernizando con el manejo de las TIC en los diferentes países de la región. En este sentido, la tecnología se constituye en un factor decisivo en la información e intercambio de comercio e información del ciudadano; así como en la productividad en calidad y montos de suministros de servicios públicos (Setiawan et al., 2018).

La globalización ha incrementado el uso de las TIC en los diversos espacios de la vida del hombre y ello obliga a buscar que estas sean seguras y preserven la privacidad (Elisa et al., 2018). Esta situación se ha incrementado en el contexto de pandemia donde las personas en los diversos espacios de trabajo, estudio, comercio, industria se ha iniciado una vertiginosa utilización. En el plano académico el uso de las TIC se ha vuelto multidisciplinar debido que en todos los niveles básicos y avanzados se utiliza con frecuencia en este contexto (Figueroa, 2020). Para (Manfredi y Ramos, 2018) se ha incrementado el uso de las redes sociales sobre todo en los grupos etarios más jóvenes que va entre los 10 hasta los 40 años. Donde la necesidad de comunicación social se ha incrementado en los últimos 20 años en las diferentes plataformas de redes sociales.

En las ventajas y desventajas del gobierno electrónico se considera lo siguiente: El mejoramiento de la calidad del servicio público, que consiste en el acceso sostenido de la información y del servicio gubernamental, mejorando la eficacia del servicio al ciudadano (Baiyere et al., 2020). Desarrollo de la productividad y eficiencia en la operación y procesos gubernamentales conduciendo al incremento y modernización en las instituciones públicas aumentando los bienes y servicios. Facilitación de transparencia y rendición de cuentas teniendo en cuenta la información transparente y actualizada para transformar el potencial de la gestión del gobierno electrónico con ello la población y usuarios se mantienen informados de las decisiones dirigenciales de los procesos institucionales. Fomento de la participación del ciudadano en las interacciones con las instituciones y el control de potencialidades que incluye los sectores jóvenes (Guédez , 2018).

Las etapas de la implementación del gobierno electrónico según (Valdez et al., 2017), son presencia, interacción, transacción y transformación. La etapa de presencia se constituye en una fase inicial del gobierno electrónico en la que se brinda información esencial de modo virtual que se evidencia en los portales con el título de gobierno teniendo en cuenta las dimensiones dependencias, objetivos, metas, directorios, noticias, catálogos, tramites, marco regulatorio. La etapa de interacción se evidencia una presencia de la institución en la web ofreciendo servicios que facilitan las interacciones con el ciudadano como por ejemplo la gestión del trámite (llenado, seguimiento del trámite) acceso y descarga de formatos, frecuencia de preguntas, atención en línea, multilinguaje. La etapa de transacción es donde la tramitación se asocia a las actividades de la vida cotidiana y las transacciones en línea. El ciudadano interactúa con la institución teniendo en cuenta los servicios que desea a través de los portales. En este proceso se observa un nivel superior de informatización teniendo en cuenta el desarrollo de la organización. La transformación implica los accesos en tiempo real de los servicios de manera virtual donde el ciudadano no percibe las fronteras. En este proceso se evidencia el salto cultural de la mecanización y automatización de la información en la virtualidad.

Los rasgos típicos del GE (gobierno electrónico) son las siguientes, el uso de las TIC son virtuales e interactivos, el servicio de parte del estado se da en forma eficiente y ágil, los ciudadanos participan en los procesos de toma de decisiones para el marco de transparencia favoreciendo el ejercicio democrático, tiene un soporte jurídico, tiene capacidad de innovar y transformar la gestión pública, es de fácil uso pues es el servicio fácil que evita la complejidad del trámite y evita la confusión, brinda seguridad, registro y privacidad garantizando el acceso a la información y las operaciones que se desarrollan, utiliza interoperatividad de los servicios electrónicos para que se

garantice que todos tengan acceso al servicio de la red asegurando las posibilidades de presentación de denuncias, quejas y solicitudes (Soto, 2017). La importancia del gobierno electrónico se encuentra en el desarrollo de la globalización y la nueva sociedad de la información digital que van acompañados de la modernización de la gestión pública (Mensah y Mi, 2019). Esto se constituye en desarrollo del uso de la tecnología incorporada paulatinamente a los procesos del estado conjuntamente con herramientas y técnicas en los diversos espacios de gestión. En este sentido el gobierno electrónico tiene doble dimensión por un lado se convierte en un agente catalizador de cambios en los procesos administrativos de la gestión pública y privada y por otro lado, de ser herramientas e instrumentos tecnológicos para la mejora de los actos del estado y estos puedan ser aprovechados por la población al tener servicios de calidad. (Chung y Kim, 2019).

4. Discusión

Dentro de los resultados encontrados en el presente estudio de los procesos de gestión, que sigue el Gobierno electrónico en las entidades y empresas, se halló que las etapas de implementación del gobierno electrónico son presencia, interacción, transacción y transformación. La presencia se constituye en una fase inicial del gobierno electrónico en la que se brinda información esencial de modo virtual. La interacción se evidencia en la web ofreciendo servicios que facilitan las interacciones con el ciudadano. La transacción es tramitación asociada a las actividades de la vida cotidiana. La transformación implica los accesos en tiempo real de los servicios de manera virtual donde el ciudadano no percibe las fronteras. Estos procesos son similares con el trabajo desarrollado por (Fernandez, 2021), en su investigación “El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla.” Encontró incoherencias entre teoría y práctica debido que la teoría del gobierno electrónico no se da, en el plano actual requiriendo mejoras y reflexión sobre los procesos. Asimismo, (García y Placencia, 2020) buscó analizar la información sobre el gobierno electrónico en función de la calidad de información que brinda al público. En los hallazgos los autores acotan que el desarrollo de las TIC en las instituciones trae consigo cambios profundos en el manejo de los bienes y servicios modificando las rutinas presenciales en procesos virtuales que los usuarios y las instituciones llevan consigo una transformación en la vida de la cultura local. La transformación de los procesos se centra en la capacidad de los procesos de informatización que manejan los jefes y subordinados de las instituciones y lo novedoso para la sociedad en su conjunto; es aquí donde radica la importancia de la variable producto de análisis.

Asimismo, se ha logrado explicar las características del gobierno electrónico para un buen funcionamiento de las instituciones del estado, con lo cual se logró beneficiar a los usuarios y la transparencia de información, estos rasgos típicos del gobierno electrónico se incide en el uso de las TIC porque son virtuales e interactivos, el servicio es eficiente y ágil, los ciudadanos participan en los procesos de toma de decisiones, tiene un soporte jurídico, tiene capacidad de innovar y transformar la gestión pública, fácil uso, pues es el servicio fácil que evita la complejidad del trámite y evita la confusión, brinda seguridad, registro y privacidad garantizando el acceso a la información y las operaciones que se desarrollan, garantiza el acceso al servicio de la red asegurando las posibilidades de presentación de denuncias, quejas y solicitudes. Estos rasgos se evidencian a partir del análisis FODA como lo expresa (Quintanilla, 2021), quien en su investigación buscó describir las características a partir de un análisis FODA el funcionamiento real del gobierno electrónico. En el análisis FODA se hace hincapié en las informaciones incompletas de información sobre los adultos mayores por ello recomienda que se analice con más exhaustividad las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a partir de estrategias que faciliten reflejar con objetividad las condiciones de gestión moderna especialmente los formatos que se utilizan para recabar la información y la documentación de sistematización. De igual modo, (Yáñez et al., 2019), en su investigación buscó determinar el manejo de las TIC como estrategia y el fortalecimiento de las instituciones. En los hallazgos indica que, la presencia de plataformas digitales, facilitan las interacciones con los usuarios, de manera ubicua reduciendo tiempo e inversión en el público externo e interno incrementándose potenciales clientes. En las conclusiones indica uno de los rasgos es la diferencia en las fases que se presentan en los gobiernos electrónicos, la importancia y estrategias que se utilizan para alcanzar resultados satisfactorios.

Y por último se logró reconocer el valor que juega el Gobierno Electrónico desde una revisión del estado del arte en los ciudadanos en el cumplimiento de su rol como integrante de una sociedad pluralista, donde la importancia del gobierno electrónico se precisa en el desarrollo de la globalización y la nueva sociedad de la información digital que van acompañados de la modernización de gestión pública. A partir de esta descripción el gobierno electrónico tiene doble dimensión por un lado se convierte en un agente catalizador de cambios en los procesos de gestión administrativa y; por otro lado, de ser herramientas e instrumentos tecnológicos para la mejora de los actos del estado. Por ello, (Quispe, 2021), confirma que el Gobierno electrónico juega un papel importante en la modernización de la gestión del gobierno siendo de manera determinante en la transformación y modernización de la gestión administrativa.

5. Conclusiones

La investigación reconoce procesos de gestión que sigue el Gobierno Electrónico, correspondiente a las etapas de implementación y estas son: presencia, interacción, transacción y transformación; donde presencia corresponde a la fase inicial donde se brinda información esencial de modo virtual; la interacción ofrece servicios que facilitan las interacciones con el ciudadano; la transacción permite la tramitación asociada a las actividades de la vida cotidiana y la transformación, los accesos en tiempo real de los servicios de manera virtual. Las características típicas del Gobierno Electrónico corresponde a que son recursos virtuales e interactivos, servicio eficiente y ágil, participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, capacidad de innovar y transformar la Gestión Pública, fácil con el servicio fácil, evita la complejidad del trámite y confusión; brinda seguridad, registro y privacidad garantizando el acceso a la información y las operaciones, garantiza el acceso al servicio de la red, asegura trámites de denuncias, quejas y solicitudes. El valor e importancia del gobierno electrónico se precisa en el desarrollo de la globalización y la nueva s*ociedad de la información digital que van acompañados de la modernización de la gestión pública que tiene doble dimensión: por un lado, se convierte en un agente catalizador de cambios en los procesos de gestión administrativa y; por otro lado, de ser herramientas e instrumentos tecnológicos para la mejora de los actos del estado

6. Referencias bibliográficas

- Amira, A., y Soumeiya, B. (2019). El gobierno electrónico de Quebec: La experiencia canadiense. *Revista de contabilidad moderna y*, 15(3), 143-165.
- Aspajo, I. G., y Villegas, A. D. F. (2018). Brecha de implementación del E-Gobierno En El Hospital Regional de Moquegua. *Revista Médica Basadrina*, 12(1), 35-41.
- v Baiyere, A., Salmela, H., y Tapanainen, T. (2020). Transformación digital y las nuevas lógicas de gestión de procesos de negocio. *Taylor & Francis*, 29(3), 238-259.
- Barragan Martinez, X., y Guevara Viejo, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador / E-Government in Ecuador. *Ciencia Unemi*, 9(19), 110.
- Cancino, C., Merigó, J., Coronado, F., y Dessouky, Y. (2017). Cuarenta años de informática e ingeniería industrial: Un análisis bibliométrico. *Computers & Industrial*.
- Chohan, S. R., y Hu, G. (2020). Strengthening digital inclusion through e-government: Cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 0(0), 1-23.
- Chung y Kim. (2019). A Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States. *Electronics*, 8(11), 1362.
- Elisa, N., Yang, L., Chao, F., y Cao, Y. (2018). A framework of blockchain-based secure and privacy-preserving E-government system. *Wireless Networks*.
- Fernandez, J. T. (2021). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *dialnet.unirioja.es*.
- Figueroa, L. D. (2020). Gobierno electrónico y tendencias normativas derivadas de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. *revistastmp.azc.uam.mx*.
- Forero, M., Gómez, C., y ... D. T.-... semillas para. (2020). Capítulo 1. Innovación de la construcción: Una perspectiva bibliométrica. *researchgate.net*.
- García Baluja, W., Antonio, J., y Soler, P. (2020). Tipo de artículo: Artículo de revisión Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico Main aspects of informatization and Electronic Government. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3).
- Garcia, W. B., y Placencia, S. A. (2020). "Assessing citizen adoption of e-government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success". A critical article review, with questions to its publishers. En *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Número 1, pp. 5-7). Elsevier Ltd.
- Gonzales, C., y Pacheco, F. (2016). Políticas Públicas De Tecnologías De La Información Y Comunicación Para La Internacionalización De Las Empresas Peruanas De Software: Estudio De Caso Del Periodo 2003-2013. *IEEE Journal of Solid-State Circuits*, 46(10), 2226-2239.

- Guédez Jenny. (2018). El gobierno electrónico y la red interorganizacional en la administración pública. Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara. redalyc.org.
- Infante Cabrera, Z. S. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Knox, C., Janenova, S.-R. internacional del sector, y 2019, U. (2019). La paradoja del gobierno electrónico en los países postsoviéticos. emerald.com.
- Manfredi, J. L., y Ramos, A. C. (2018). Redes sociales, información internacional e integridad diplomática Social Media, International Information and Diplomatic Integrity. Revista Mexicana de Política Exterior, núm, 113, 97-117.
- Mensah, I. K., y Mi, J. (2019). Predictors of the Readiness to Use E-Government Services From Citizens' Perspective. International Journal of Technology Diffusion, 10(1), 39-59.
- Meza Carrillo, C. V., and Gomez Urdiales, G. R. (2017). Inspiring principles of e-government present in the mayor's office of Valledupar. Espacios, 38(51).
- Mohammed, K. N., y Atua, T. T. (2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-iraq of anbar. Utopia y Praxis Latinoamericana, 25(Extra1), 65-78.
- Oviedo Anchundia, E., Ulloa López, P., y Córtez Galecio, C. (2018a). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. Espacios, 39(37), 1-18.
- Quintanilla, H. C. (2021). Plan estratégico de gobierno electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP 2017-2019.
- Quispe, Z. A. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020.
- Santa, R., MacDonald, J. B., y Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. Government Information Quarterly, 36(1), 39-50.
- Setiawan, A., Technology, Y. E.-T. A. J. of, y 2018, U. (2018). Modelado de arquitectura de integración e interoperabilidad de gobierno electrónico utilizando el marco TOGAF basado en arquitectura orientada a servicios. academia.edu, 11(1), 26-45.
- Soto Vivar, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile.
- Tapia, J. F. (2020). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. Oasis, 33, 193-222.
- Valdez, K., Melo, M., Carpio, JF, Sotomayor, JA, Y. K.-... de la E. de, y 2017, U. (2017). Evaluación de la Implementación de los Portales de Transparencia Estandar en Concordancia con la Normativa en las Municipalidades del Sur de Puno. revistas.unap.edu.pe.
- Yáñez, J. F. R., Valores, P. y, y 2019, U. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública.
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., y Cornejo-Marcos, G. (2018). El gobierno electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. Espacios, 39(6).