



Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa

Norma Arango Ramos^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Norma Arango Ramos, narango@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 20-12-2023. Publicado: 05-01-2024.)

DOI: 10.59427/rccli/2024/v24cs.56-65

Resumen

El desarrollo del gobierno electrónico y digital en Perú representa un objetivo importante, especialmente dada la situación actual, lo cual ha llevado a que se transforme en una política nacional destinada a satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos. En la mayoría de los países latinoamericanos, la Administración Pública todavía se basa en un modelo de gestión que depende principalmente del uso de documentos en papel, y se ha progresado poco hacia la adopción de un sistema electrónico y digital que pueda mejorar la eficiencia y eficacia. El enfoque metodológico adoptado fue el inductivo-deductivo, seleccionado debido a que el proceso lógico de manejo de la información requería de este método. En cuanto a la organización de la información, se hizo necesario utilizar el método analítico-sintético. Los hallazgos indican que la implementación efectiva del gobierno electrónico y digital en las entidades públicas en Perú está influenciada por varios factores, incluyendo la inversión en recursos económicos para dotar a las instituciones públicas de tecnología adecuada y el desarrollo de habilidades digitales en los funcionarios públicos, lo cual tiene un impacto significativo en la gestión administrativa.

Palabras claves: Efectividad, gobierno electrónico, sistema digital, gestión administrativa.

Abstract

The development of electronic and digital government in Peru is a significant goal, particularly in light of the current situation, which has led to its transformation into a national policy aimed at meeting the needs and demands of the populace. In most Latin American countries, the public administration still relies on a management model primarily based on the use of paper documents, with little progress made towards adopting an electronic and digital system that could enhance efficiency and effectiveness. The methodological approach adopted was inductive-deductive, chosen because the logical process of information handling required this method. Regarding the organization of information, it was necessary to use the analytical-synthetic method. The findings indicate that the effective implementation of electronic and digital government in public institutions in Peru is influenced by several factors, including investment in economic resources to equip public institutions with appropriate technology and the development of digital skills in public employees, which significantly impacts administrative management.

Keywords: Effectiveness, electronic government, digital system, administrative management.

1. Introducción

De acuerdo con el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2019), Perú se encuentra en una de las últimas posiciones en Sudamérica en términos de brecha digital en sus instituciones públicas. Esto indica que el sistema administrativo del estado enfrenta retos que restringen su capacidad para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos. La corrupción, la burocracia excesiva y la deficiente atención al ciudadano en las entidades públicas son reflejo de un sistema administrativo que no satisface las necesidades y expectativas de la sociedad. La automatización y digitalización en la administración pública se ha vuelto una exigencia clave y un indicador esencial en la modernización del país. Con base en estas observaciones, este artículo examina las opiniones sobre los factores relacionados con la interacción entre el gobierno electrónico y digital y la gestión administrativa en Perú. El objetivo es ofrecer información relevante sobre este tema central, proporcionando a las autoridades competentes un mejor entendimiento de cómo se manifiesta este fenómeno. Así, podrán reajustar y mejorar los procedimientos para lograr las metas y objetivos establecidos en las políticas de Estado diseñadas para este propósito. La justificación para la creación de este artículo se basa en la necesidad de contribuir teóricamente con información valiosa acerca de la importancia de implementar de manera efectiva el gobierno electrónico digital en las instituciones públicas peruanas. Esto se debe a que la digitalización es un factor clave para la modernización de la gestión administrativa y asegura la calidad del servicio que brindan las entidades estatales a los usuarios. La relevancia del tema se acentúa por la escasez de estudios existentes sobre esta materia. Adicionalmente, en el contexto actual que enfrentan los países a nivel global, es crucial disponer de información sobre la eficacia de la implementación del gobierno electrónico y digital, especialmente en cómo este sistema puede agilizar los procesos administrativos de manera virtual y remota, reduciendo la necesidad de presencia física en las instituciones públicas y, por ende, minimizando el riesgo de contagios. En cuanto al estado del arte, existen estudios y artículos en diversas áreas temáticas y países. Por ejemplo, Ruelas y Arámburo (2016) destacan que la penetración digital en todos los ámbitos del desarrollo humano requiere la digitalización de todos los procesos organizacionales. No adaptarse a esta tendencia implica un riesgo significativo para la permanencia y relevancia de cualquier organización en su mercado o sector específico.

Para contar con una perspectiva integral se hace necesario señalar algunos planteamientos que permitan tener un panorama integral, así se tiene a Urrutia (2018) que un artículo publicado señala que es inevitable que las instituciones públicas no implementen en todos sus procesos los sistemas electrónicos digitales, porque es una exigencia y una necesidad porque no hay forma de soslayar esta realidad. En ese mismo orden de ideas se cuenta con el diagnóstico realizado por Esteves (2016) quien realizó un diagnóstico de la implementación del gobierno electrónico digital en la que se afirma que la mayoría de los municipios de España no tienen un crecimiento sostenible respecto al gobierno electrónico digital, por lo que plantea estrategias para formalizar este proceso. Otra perspectiva sobre este fenómeno es presentado por Erazo, et al. (2018) quien en un artículo publicado en Colombia sostiene que, la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación demanda que las instituciones públicas deban implementar estrategias para atender y acoger las nuevas necesidades y demandas de los usuarios por lo que es necesario realizar un análisis del e-government término que designa la sistematización. Asimismo, siguiendo la lógica de describir el fenómeno que se aborda en este artículo se considera oportuno registrar el postulado de Urrutia (2017) quien sostiene que el gobierno mexicano en los últimos cinco años viene implementando de manera estructural este sistema; sin embargo el problema esencial que se tiene es la reticencia de la gestión del cambio, porque la mayoría de las personas comprendidas en este problema muestran reticencias para incorporarse a este nuevo sistema. Para Torres, et al. (2016) es sustancial que las instituciones públicas deban digitalizar todos sus procesos administrativos que les permitan mejorar el servicio que brindan y esencialmente mejorar los niveles de productividad y eficacia. Al respecto Cañizález (2016) ofrece los resultados de una evaluación efectuada a los diferentes portales o páginas web que poseen las instituciones principalmente orientadas al acceso a información como indicadores de procesos de transparencia de la gestión pública.

Existen muchos estudios que permiten tener una perspectiva del fenómeno que se aborda en este artículo. Por ejemplo, Steinberg (2016) en un estudio realizado en Nicaragua afirma que solo el 20 % de nicaraguenses tienen acceso a internet que coloca a este país en uno de los países en el que la brecha digital es complicado, lo que limita las oportunidades de toda la población al acceso a información. En el caso de la implementación del gobierno electrónico y digital no se cuenta con una política nacional sobre este fenómeno. De la misma manera se menciona a Sepúlveda (2016) que a través de un estudio hace conocer la magnitud de la importancia que reviste utilizar el voto electrónico en los comicios que realizan los países de Latinoamérica, lo que implica la necesidad de la implementación del gobierno electrónico digital, porque garantizaría la transparencia y la celeridad de este tipo de procesos. El planteamiento del artículo considera que para alcanzar los objetivos previstos se utilizó el método inductivo deductivo en la medida que se cuenta con información teórica sobre el eje temático abordado la misma que ha sido contrastado con la realidad. Asimismo, fue necesario el uso del método analítico sintético que ha permitido sistematizar la información recabada. La estrategia para el acopio de información corresponde a la investigación bibliográfica que ha permitido el acopio de información de textos, artículos y trabajos intelectuales que explican el fenómeno de la implementación del gobierno electrónico digital en la administración pública.

2. Desarrollo

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) han revolucionado todos los procesos y las actividades que el hombre realiza en diferentes esferas de su vida personal, familiar, profesional y comunitario. La forma de acceder a la información ha cambiado tanto en tan poco tiempo que quedar rezagado en el manejo de sistemas informáticos significa limitar las oportunidades de desarrollo en todas las esferas del quehacer humano. Holden y Norris (2018) señalan que uno de los recursos más poderosos que el hombre ha logrado sistematizar viene a ser internet, que según estos autores es un medio de comunicación que permite la interacción entre los seres humanos la misma que le otorga infinitas formas de comunicación. Todas las organizaciones tienen la necesidad de establecer redes de comunicación para asegurar su vigencia y sobrevivencia en el mercado local, nacional y mundial. Actualmente los sistemas políticos dependen del nivel de comunicación que se sistematiza entre partidos políticos, la población y los procesos administrativos; Se puede manifestar que las TICs han establecido formas y estilos de hacer política siendo esencial la comunicación entre la clase política y la población en general. Para Meyen y Osorio (2017) las TICs han promovido que la transparencia de la gestión pública sea el elemento principal para valorar la efectividad de las políticas gubernamentales. El uso de los portales oficiales colocadas en las páginas webs, permite al ciudadano fiscalizar de manera conveniente la gestión pública asegurando la participación protagónica de todos los ciudadanos en las políticas públicas.

El acceso a información resulta ser vital para garantizar que la gestión pública alcance las metas y los objetivos previstos; los procesos de fiscalización, supervisión y monitoreo de la gestión que realizan las autoridades es más fácil a través de las redes; la normatividad vigente en la mayoría de los países exige que toda institución pública cuente con un sitio web en el que se publica toda la documentación que la institución genera como parte de la gestión pública que realiza. Para desarrollar el análisis de los factores asociados a la efectividad de la implementación del gobierno electrónico digital en el Perú, es necesario que se precise la definición que se registra en la literatura especializada sobre el término gobierno electrónico y digital. Para Kaufman (2016) la definición del término alude a la capacidad que tienen las instituciones del Estado para brindar el servicio al ciudadano a través la línea de internet. En ese sentido, se hace énfasis solo a una dimensión de toda la estructura informática que se necesita organizar para que los usuarios puedan interactuar con la entidad a través de una página web que atiende las solicitudes y requerimientos que las personas puedan hacer a la institución a través de este medio de comunicación. Se hace necesario precisar que el gobierno electrónico no solo se restringe a los medios de comunicación a través de la cual la entidad logra interrelacionarse con los usuarios, sino que comprende todo un sistema organizado que digitaliza procesos y procedimientos que permiten a la entidad alcanzar sus metas y objetivos de manera planificada y sistemática.

Otra definición que se tiene sobre el gobierno electrónico digital lo plantea West (2016) quien afirma que es un sistema que a través del uso de la tecnología se ha implementado procesos que maximizan los recursos humanos y físicos con los que cuenta la entidad, haciendo efectivo el trabajo y el servicio que esta entidad presta a la ciudadanía. Implica esta forma de concebir el sistema administrativo la capacidad para gestionar de manera transparente los fondos públicos que maneja la organización. En base a la definición sostenida por el autor citado se puede identificar varios aspectos que sirven de análisis para lograr definir qué viene a ser el gobierno electrónico y digital. Se identifica que existe la necesidad de concebir un nuevo modelo de gestión pública que a través de la implementación de sistemas informáticos pueda garantizar la eficiencia, la accesibilidad y sobre todo la transparencia de la gestión pública, permitiendo que los ciudadanos tengan la posibilidad no solo de recibir un servicio de calidad, también puedan acceder a información oficial para evaluar la idoneidad y transparencia de la gestión pública que realiza la entidad a través de los funcionarios que tienen la responsabilidad de dirigirla.

Otra corriente que prioriza la importancia de las TICs como recursos esencial en la gestión pública señala que el gobierno electrónico y digital tiene la finalidad de crear valor en la interrelación que se gesta entre la entidad y el usuario. Se habla de valor público la necesidad de generalizar este modelo de gestión pública porque ha demostrado ser efectivo en establecer redes de interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía. La calidad de vida de las personas se ve favorecida cuando las instituciones el Estado brindan un servicio de calidad a la ciudadanía, lo que genera otro tipo de percepción sobre la idoneidad, calidad y transparencia de la entidad. La democratización al acceso de información resulta ser vital para acreditar la idoneidad de las autoridades. Asimismo genera una opinión favorable de la ciudadanía hacia la labor que realizan los empleados públicos generando una corriente conveniente y adecuada de toda la administración pública. Mientras el acceso a la información sea universal, la gestión pública se desarrollará y logrará alcanzar sus metas previstas. La participación decisiva de la población en todo lo que atañe a la gestión pública es un indicador de transparencia e idoneidad de la gestión administrativa. En muchos países de latinoamérica la implementación del gobierno electrónico y digital se viene desarrollando de manera acelerada, porque las necesidades de celeridad, eficacia y transparencia son requisitos que las instituciones del Estado deben garantizar. Los procesos de modernización de la administración pública demandan que todas las entidades del estado deban estar interconectadas en tiempo real, lo que implicaría la transferencia de información de manera efectiva.

El derecho que tienen todas las personas a un servicio de calidad en las instituciones públicas en cierta medida se asegura cuando las entidades han logrado automatizar todos los procedimientos administrativos que ofrece; si bien es cierto existen dificultades en la implementación de equipos y redes informáticas, así como en la infraestructura que albergan los equipos electrónicos; en la mayoría de las instituciones públicas se vienen adecuando y atendiendo este tipo de requerimientos, porque se tiene la convicción que una entidad convenientemente equipada y cuyo personal ha desarrollado competencias digitales tiene mejor posibilidad de brindar un servicio de calidad. La definición de implementación del gobierno electrónico digital comprende dos componentes, el primero viene a ser el término implementación que según Sartori (2016) alude a la aplicación de una medida que se pone en marcha para viabilizar o efectivizar alguna acción. Asimismo, este término hace referencia a una tarea que se debe cumplir para lograr objetivos previstos. En ese sentido también según este autor, implementación implicaría la previsión y dotación de recursos materiales y humanos para ejecutar alguna actividad con el propósito de alcanzar las metas previstas. Por otra parte, en lo que concierne a gobierno electrónico digital se cuenta con muchas definiciones. Urrutia (2016) señala que es un modelo de gestión pública que sustenta su propuesta en el uso adecuado, pertinente e inclusivo de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública con el propósito de acercar el Estado a las demandas de la población. De esta definición se deduce que el gobierno electrónico digital es un modelo de gestión pública, como tal debe atender las necesidades y demandas de la población. Otro aspecto que se debe mencionar es la necesidad de garantizar una administración pública inclusiva, es decir que el Estado debe asegurar que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades de acceder a los servicios públicos a través del uso de los recursos tecnológicos.

La Organización de las Naciones Unidas (2016) define al gobierno electrónico como el uso del internet para proporcionar información a los ciudadanos gestados en la administración pública. Como se aprecia esta definición es muy limitada porque restringe la definición a una acción específica. Por otro lado, se tiene la definición acuñada por la (International Telecommunication Union, 2016) que menciona que es el proceso sistemático a través del cual el Estado hace uso de recursos tecnológicos para prestar servicios públicos, garantizando de esta manera una gestión eficaz en la medida que facilita información en tiempo real a los usuarios. Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017) el gobierno electrónico y digital es la oportunidad que promueve el Estado para gestar una nueva forma de interrelación entre el Gobierno y los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, lo que asegura brindar las mismas oportunidades en la prestación de servicios, así como la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones y principalmente en la transparencia de la gestión pública. De la misma manera se registra en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2017) que el gobierno electrónico y digital como el uso efectivo de las TICs en el sistema administrativo público con la intención de ofrecer las mismas oportunidades a los ciudadanos para acceder a los servicios de manera eficiente y eficaz, incrementando la percepción de transparencia y la participación de los ciudadanos, según como lo dispone la legislación jurídica que cada país ha implementado para su empleo. En base a las definiciones registradas se debe señalar que todas ellas coinciden en dos aspectos esenciales; el primero, el uso democrático e inclusivo de las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública; y el segundo, relacionado a satisfacer las expectativas y demandas de la población y principalmente transparentar la gestión pública.

De todo las definiciones descritas y teniendo como referencia lo señalado en la Agenda Digital 2.0 elaborado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico Informática (ONGEI) del Perú, se puede afirmar que es un modelo de gestión pública que sistematiza el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, orientado a mejorar el acceso inclusivo de todos los ciudadanos a los servicios que presta la administración pública brindando información de manera eficiente y eficaz asegurando la transparencia de la gestión e impulsando de esta manera una la modernización de la administración pública en el Perú. La implementación del gobierno electrónico digital en el Perú se ha convertido en una necesidad pública porque este modelo de gestión pública permite acercar el Estado a los ciudadanos porque garantiza las mismas oportunidades de acceso a los servicios públicos de las personas, garantizando de esta manera un servicio de calidad, permitiendo a los ciudadanos acceder a información que permita transparentar la gestión en las instituciones públicas. Además, el proceso de globalización demanda taxativamente su implementación.

Beneficios de la implementación del gobierno electrónico digital

Cañizález (2016) diferencia los beneficios en tres componentes; el primero relacionado con los beneficios que se tiene para el Estado; el segundo para el ciudadano y finalmente el tercero para las empresas. Para el caso del Estado, la implementación del gobierno electrónico digital permitirá hacer eficiente y eficaz los procesos que se gestan a nivel interno en las instituciones públicas; además promoverá el trabajo colaborativo entre los empleados con la intención de brindar un servicio de calidad a los usuarios; asimismo, fortalece de manera sustancial la modernización del Estado, porque dinamiza los procesos y transparente la gestión pública y finalmente incentiva los procesos de desarrollo de capacitación en competencias digitales de todos los empleados públicos.

En el caso de los beneficios para los ciudadanos, se puede advertir que la implementación del gobierno electrónico digital garantiza el acceso equitativo e inclusivo a los servicios públicos del Estado; de la misma manera, los ciudadanos tienen la posibilidad de acceder a los servicios públicos en menor tiempo y a bajos costos. La transparencia de la gestión pública es otro de los beneficios que la ciudadanía recibe gracias a que la tecnología permite que las instituciones públicas tengan una página web exclusivamente para subir información que permita a los ciudadanos fiscalizar el trabajo que desarrollan las autoridades públicas. La gobernabilidad también se ve favorecida porque los espacios que generan las TICs permiten mayor compromiso democrático de todas las autoridades. Los beneficios en el caso de las empresas el uso de las TICs en la administración pública genera espacios de intercambio no solo de información sino también para formalizar las transacciones comerciales de manera transparente tal como ocurre en los procesos de licitación de obras públicas o la adquisición y compra de materiales, bienes y servicios. Además, agiliza de sobre manera los procesos administrativos que permiten dinamizar los procesos económicos y efectivizar la cadena productiva. Los beneficios que proporciona la implementación del gobierno electrónico y digital son sustanciales para procurar el desarrollo de la sociedad porque atiende la necesidad de incorporar las TICs en la gestión pública lo que permite al gobierno estar a la vanguardia de otros países que también tienen estas necesidades.

Evolución de la implementación del gobierno electrónico digital en el Perú

Como punto de partida para el análisis del tema abordado se cuenta con la Ley de Gobierno Digital la misma que ha sido aprobada a través del Decreto Legislativo N° 1412, en la que se señalan los protocolos y procedimientos que permiten la implementación del gobierno electrónico digital en el sistema de la administración pública del Perú; sin embargo, del análisis realizado se han identificado dos aspectos esenciales que impiden la efectivización de dicha implementación; el primero relacionado a la falta de equipos de última generación en las dependencias públicas y el segundo relacionado al limitado desarrollo de competencias digitales de los empleados públicos.

Las primeras acciones que pueden ser consideradas como pioneras para la implementación del gobierno electrónico y digital en el Perú vienen a ser; primero, la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) gestado en el gobierno del Presidente Alejandro Toledo en el año 2003; asimismo, en el gobierno de Alán García se destinan presupuestos para fortalecer la gestión que realizaba esta Dirección. El argumento sustancial para la creación de esta entidad viene a ser la necesidad de modernizar el Estado; caracterizado por un modelo de gestión pública anquilosada y burocrática cuyo servicio es deficiente porque no satisface las expectativas y demandas de toda la población.

Figuerola y Sánchez (2017) señalan que los procesos de globalización en todos los campos del conocimiento humano, así como en todos los procesos de la actividad humana, demandaban una serie de cambios estructurales a nivel del aparato estatal de todos los países; en esa coyuntura en el año 2001 cuando ejercía la presidencia de la República el Señor Agustín Paniagua se implementa por primera vez la creación del Portal del Estado Peruano que era una página web que brindaba información sustancial sobre las actividades que venía implementando el gobierno de transición para asegurar la gobernabilidad en el Perú. Posteriormente en el gobierno de Alejandro Toledo se da impulso al uso de tecnologías de la información en diferentes espacios públicos, como es el caso del Programa Huascarán que promovía el uso de la tecnología en las instituciones educativas de la educación básica.

En el año 2002 se declara como política nacional la modernización del Estado, por lo tanto, existía la necesidad de incorporar los sistemas informáticos en la administración pública como requisito esencial para cambiar de manera sostenida formas y maneras de brindar servicio al público usuario.

En ese mismo año debido a la necesidad de estar a la par con los procesos de modernización del Estado implementado por los países vecinos se aprueba la Ley N° 27806 conocida como Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo que demanda que todas las instituciones implementen de manera taxativa su portal institucional. Además para agilizar los procesos administrativos en materia de adquisiciones de bienes y servicios por parte de las entidades estatales, en el año 2002 se aprueba el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado, por lo que fue necesario que todas las instituciones públicas con capacidad para contratar con empresas proveedoras debían implementar todo un sistema que permita transparentar y agilizar estos procesos.

La institucionalidad del proceso de implementación del gobierno electrónico digital se formaliza en el año 2003 con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) dependiente del Consejo de Ministros, encargada de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las políticas de Gobierno Electrónico.

En los años posteriores se fortaleció el trabajo realizado por la ONGEI, y gracias a ella se propusieron y aprobaron leyes que implicaban necesariamente el uso de las tecnologías de la información y comunicación como medio y recursos para garantizar el acceso de la población a los servicios que brindaban las entidades públicas.

En el año 2006 se promovió la elaboración de una agenda digital que haga frente a los desafíos de la primera década del siglo XXI, en la que se implementó políticas para que en todas las instituciones se puedan sistematizar procesos administrativos en formatos digitales, agilizando de esta manera la atención a los usuarios y acercando de manera eficiente a los ciudadanos con la gestión pública. Esta modalidad de servicio también ha permitido mejor percepción de la población sobre la transparencia de la gestión pública.

En el año 2010, se autorizó y promovió la instalación de la fibra óptica en todas las dependencias del Estado, permitiendo de esta manera mayor velocidad y flujo de información favoreciendo que los procesos administrativos sean efectivos.

A partir del año 2011, con la elaboración y aprobación de la Agenda Digital 2.0 el Estado a través de sus distintas instancias a nivel regional y local viene implementando y exigiendo que cumplimiento de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las dependencias del Estado.

Desde el año 2018 a la fecha, las políticas de Estado vienen exigiendo la ejecución de actividades consideradas en la Agenda Digital 2.0 que demanda en resumen se logre materializar las siguientes acciones:

Asegurar por todos los medios el acceso y sobre todo la inclusión de la población que habita la zona urbana y rural al sistema informática así como a las tecnologías de la información y la comunicación.

Promover el desarrollo de competencias digitales de los empleados públicos para el manejo eficiente de las TICs.

Implementar estrategias que permitan garantizar el acceso inclusivo y participativo de la población a los servicios sociales, permitiendo de esta manera el ejercicio pleno de la ciudadanía ejerciendo los derechos que nuestra Constitución otorga a todos los ciudadanos. De la misma manera esta agenda establece y demanda impulsar la actividad científica promoviendo el uso de las TICs en todo espacio del conocimiento humano, sin perder de vista la participación de la sociedad para lo cual existe la necesidad de desarrollar sus competencias digitales. Incrementar los niveles de productividad y la competitividad de la población y de las instituciones públicas a través de la innovación de procesos y recursos tecnológicos que maximicen los esfuerzos permitiendo alcanzar las metas previstas.

Gobierno electrónico digital en cifras

Según Ortega (2018) las condiciones básicas para que el gobierno electrónico y digital logre alcanzar sus metas dependen de factores que determinan su eficacia; en ese sentido, se hace necesario contar con registros estadísticos que permitan contar con un panorama holístico sobre este avance. La población peruana según la prospectiva estadística INEI (2019) actualmente sobre pasa los 33 millones. La mayor cantidad de población concentrada se ubican en los departamentos de Lima, Callao, así como Arequipa, y por el lado norte del país, Trujillo y Chiclayo. En este conglomerado las mujeres representan el 49,9 % y la población masculina el 51,1 %. El índice de Desarrollo Humano según la PNUD es de 0,52 que se ubica por debajo del promedio que registran los países de Latinoamérica. En el caso de avance en la implementación del gobierno electrónico digital, países como Colombia, Uruguay y Panamá están a la vanguardia en este modelo de gestión pública.

En base a lo recopilado por Perea (2018) Perú se ubica en el lugar 103 en relación a países que han incorporado en sus políticas nacionales la necesidad de implementar el gobierno electrónico digital, por lo tanto, en comparación con otros países el Perú está rezagado en materia de incorporación de las TICs a los servicios que presta el Estado a los ciudadanos a través de la administración pública.

En lo que concierne al costo de servicio de internet, en comparación con los países de la región el Perú ostenta un costo por encima del promedio, lo que impide en cierta medida el acceso a este tipo de tecnología de la mayoría de la población. En lo que respecta a infraestructura que permite las instalaciones de equipos y recursos informáticos en las instituciones públicas, el Perú ocupa el puesto 86. De la misma manera se puede observar que en el índice que mide la cantidad de computadora por domicilio el Perú ocupa el puesto 82, lo que significa que existe una cantidad considerable de peruanos que no tienen la posibilidad de trabajar en casa con este tipo de sistemas lo que lo hace dependiente de otros tipos de servicios. La cantidad de hogares que cuenta con servicio de internet alcanza solo al 18 % de toda la población; por lo tanto, es necesario estrechar las brechas digitales promoviendo políticas de Estado que permitan mejorar las dificultades de acceso a los servicios de internet.

Otro factor que obstaculiza la efectividad de la implementación del gobierno electrónico digital viene a ser el deficiente servicio educativo que brinda el sistema a toda la población; el déficit en la formación y desarrollo de competencias digitales impide que su masificación y uso frecuente sea limitado. Si bien es cierto que las cifras registradas dan cuenta de la realidad sobre el uso de las TICs en el Perú, existen otros datos acopiados por entidades particulares que manifiestan que desde el año 2016, el 39,4 % de la población hace uso de los servicios

de internet; siendo la población masculina la que más oportunidades tienen para acceder a este tipo de servicio. En lo que respecta al porcentaje de acceso a los servicios de internet por nivel educativo; se puede observar que, el 85,2% de los estudiantes universitarios hacen uso la red en el desarrollo de su formación profesional. Otro aspecto que preocupa a las autoridades encargadas de implementar la Agenda Digital 2.0 es el porcentaje registrado sobre el uso de cabinas de internet, en ese sentido se nota que, un 45,7% de la población hace uso de este tipo de servicio lo que demuestra que necesariamente no tienen acceso al servicio de internet en la casa.

Perspectivas de la implementación del gobierno electrónico en el Perú

Las nuevas políticas en materia de comunicación implementada en el Perú, prevén que para el año 2021, fecha en la que se celebra el Bicentenario de la Independencia, más del 68% de peruanos podrán acceder a los servicios informáticos. El acceso a la información que poseen las entidades del Estado, permitirá que la gestión pública pueda ser monitoreada, supervisada y fiscalizada por cualquier ciudadano tal y como lo dispone la Constitución Política, en la que se registra que todo ciudadano puede ejercer el derecho de petición a través del cual está en la capacidad de solicitar información de cualquier entidad siempre que esta sea de dominio público.

El uso masivo de redes sociales demanda que las entidades públicas puedan incorporar en sus sistemas de comunicación este tipo de recursos informáticos, creando diferentes apps que faciliten el acceso directo de los ciudadanos a los servicios que ofrece la entidad. La modalidad del teletrabajo es una realidad que demanda que las organizaciones del Estado puedan prever la posibilidad de utilizar esta estrategia para alcanzar los objetivos previstos. El trabajo presencial en muchos países ya fue superado, asumiendo la labor del trabajador por producto o resultado. Esta forma de concebir las actividades laborales demanda un proceso de digitalización de todos los procedimientos que las entidades realizan, por lo que es necesario que se materialice las políticas de Estado relacionados con la implementación del gobierno electrónico. Los avances en la implementación del gobierno electrónico y digital en países como Uruguay, Chile y Colombia, demandan que el Perú no quede rezagado porque esto significaría la pérdida de oportunidades en un mundo que se caracteriza por utilizar como medio de comunicación los recursos informáticos. Además, la población en general tiene el derecho de contar con las mismas oportunidades que los demás ciudadanos del planeta, y es responsabilidad de las autoridades garantizar el acceso a la información no solo los que se producen en el ámbito nacional, también aquella información que es del dominio universal.

Aspirar a que el Perú pueda sistematizar y generalizar el gobierno electrónico como estrategia para mejorar la gestión pública es una necesidad, por lo que es conveniente que se establezcan políticas públicas para garantizar que todas las instituciones a mediano plazo estén interconectadas digitalmente, permitiendo que el servicio que brindan a la comunidad sea eficiente y eficaz. Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta es el liderazgo que deben ejercer las autoridades que tienen la responsabilidad de dirigir las entidades públicas; la iniciativa, capacidad de persuasión, la identificación con las metas y los objetivos institucionales deben ser derroteros que todas las personas que laboran en una entidad del Estado deben poseer. Se tiene experiencias acontecidas en otros países que han invertido mucho dinero en implementar con infraestructura y equipos de última generación a las instituciones públicas, pero han descuidado el recurso humano que deba no solo manejar u operar estos equipos, sino principalmente que estén empoderados en este modelo de gestión pública, caso contrario todo esfuerzo por modernizar la gestión pública no logrará alcanzar los objetivos previstos.

Los beneficios que ofrece la implementación del gobierno electrónico en el Perú debe ser socializada a través de diferentes estrategias, en la que se debe asegurar la participación de la sociedad civil y de todos los ciudadanos, porque es sustancial que la población tenga información sobre este tipo de modelo de gestión pública. Muchas veces las políticas del Estado no logran alcanzar las metas previstas porque la población beneficiada no ha logrado empoderarse del objetivo como tampoco de los beneficios que ofrece su aplicación. En ese sentido se hace necesario que las autoridades que tienen la responsabilidad de dirigir todo el proceso de implementación del gobierno electrónico deban hacer conocer a la población los objetivos a corto, mediano y largo plazo que se pretende alcanzar con la implementación de este modelo de gestión. La implementación del gobierno electrónico y digital en nuestro país demanda no solo de la inversión y la asignación de presupuesto que permita a las instituciones públicas contar con equipos de última generación; también, es necesario un cambio de estructura del sistema de educación, porque se necesita contar con personal capacitado, actualizado y que cuenten con competencias digitales y solo la educación puede proveer este tipo de trabajadores.

También se debe analizar la capacidad de control que tienen los ciudadanos para fiscalizar la gestión pública que desarrollan las autoridades que son responsables de dirigir una institución pública. Si bien existen procedimientos para acceder a información pública de cualquier entidad del Estado, es necesario distinguir el uso adecuado y conveniente de esta información. Por lo tanto, la implementación del gobierno electrónico digital debe prever la posibilidad de mejorar las competencias no solo digitales de los ciudadanos, también de cultura cívica ciudadana que le permita ejercer sus derechos de una manera adecuada y conveniente. Una de las ventajas que ofrece la implementación del gobierno electrónico digital radica en el empoderamiento de los ciudadanos respecto a los

procesos de fiscalización de las autoridades; el ejercicio conveniente de los derechos que la ley otorga a las personas genera una percepción adecuada de la población sobre sus autoridades, fortaleciendo la gobernabilidad y el respeto irrestricto a las normas vigentes. La formación de redes de intercomunicación entre todas las dependencias adscritas al Estado permite que los procesos administrativos sean ágiles, confiables y pertinentes, lo que asegura el desarrollo de la sociedad porque se fortalece los niveles de confianza entre la población y sus autoridades; además este tipo de relaciones acerca a la población a la clase política, cimentando la vigencia de un Estado democrático, incluso en el que prime la paz, la justicia y el orden constitucional.

El acceso a la información es un derecho que la mayoría de los países ha consignado en sus normas jurídicas; cuanto mayor transparencia existe en el acceso a información las instituciones públicas se fortalecen, porque demuestra que viene realizando un trabajo adecuado, pertinente y sistemático. En el Perú debido a la falta de canales para acceder a la información que poseen las instituciones públicas se ha generalizado la cultura de la sospecha, que en nada contribuye a consolidar un estado democrático. Para finalizar, es necesario considerar que el objetivo del estudio estuvo orientado a valorar la efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en el Perú. En esta perspectiva se ha desarrollado en primer lugar la definición del eje temático que motivó la realización del presente artículo habiéndose demostrado que todas estas coinciden en referenciar dos aspectos esenciales; la primera ligada a la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública; y la segunda, vinculada al acceso de información democrática e inclusiva de toda la población que permite contar con un servicio público de calidad en las instituciones estatales, además de permitir un mejor control, por parte de la ciudadanía, de la transparencia en la gestión pública.

La evolución de cómo se ha venido implementando el gobierno electrónico digital desde el año 2001 es otro aspecto que ha sido abordado; luego se ha identificado los factores que limitan la implementación efectiva de este tipo de gestión administrativa en la administración pública del Perú. Además, se ha registrado una estadística sobre el proceso de implementación de este tipo de modelo de gestión pública y se ha estructurado un panorama a futuro sobre la tendencia y la perspectiva que se tiene sobre este el eje temático abordado.

3. Metodología

Este estudio cualitativo se centró en la exploración y análisis de la interacción entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa. La metodología adoptada implicó una revisión bibliográfica exhaustiva, abarcando publicaciones entre 2018 y 2023. Se realizaron búsquedas detalladas en bases de datos académicas clave como Scopus, Web of Science, y Google Scholar, utilizando un conjunto de palabras clave específicas como "Gobierno Electrónico", "Gestión Administrativa", "transformación digital", y "eficiencia administrativa". Los criterios de inclusión se orientaron hacia estudios cualitativos que examinaran la implementación y el impacto del gobierno electrónico en la gestión administrativa, mientras que se excluyeron aquellos trabajos que no proporcionaban análisis detallados o casos de estudio específicos. Además, se dio preferencia a artículos que ofrecieran un análisis crítico de las políticas, estrategias y resultados en contextos variados. En la fase de síntesis, se adoptó un enfoque temático para analizar y comparar los hallazgos. Esto involucró la identificación de temas comunes, tendencias emergentes, y diferencias significativas en las experiencias y percepciones relacionadas con el gobierno electrónico y su influencia en la gestión administrativa. El análisis se enriqueció con una perspectiva crítica, examinando cómo los diferentes contextos y enfoques administrativos afectan la implementación y eficacia del gobierno electrónico. La discusión resultante ofrece una comprensión profunda de los desafíos, oportunidades y mejores prácticas en la integración del gobierno electrónico en la gestión administrativa, proporcionando insights valiosos para formuladores de políticas, administradores y académicos interesados en la modernización y eficiencia de los procesos administrativos en el sector público. Esta metodología asegura que el estudio aborde el tema con la profundidad y rigor necesarios para contribuir significativamente al cuerpo de conocimiento existente en este campo.

4. Resultados y discusión

Desde la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) en el año 2003 se han materializado una serie de actividades orientadas a incorporar de manera eficiente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todos los procesos de la administración pública. El Perú se encuentra rezagado en lo que respecta a términos de aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación la misma que le podría procurar dinamizar los procesos económicos y de esta manera acelerar la economía nacional.

El presupuesto nacional que se asigna a la Dirección responsable de promover y sistematizar el gobierno electrónico y digital no satisface las necesidades y demandas que la diversidad y complejidad del Perú presenta. Si bien es cierto que se ha incrementado considerablemente la inversión del Estado para modernizar la administración pública este presupuesto es insuficiente porque la brecha digital es muy amplia. Las políticas en materia de comunicación en el Perú atienden más necesidades de créditos en las empresas que brindan el servicio de internet,

es decir, las empresas operadoras de servicio telefónico, lo que genera que el costo por hora de este servicio sea uno de los más caros de la región, restringiendo el acceso de este servicio a sola una parte de la población.

La mayoría de las instituciones públicas no cuenta con una infraestructura adecuada para asegurar la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos. No se puede atender solo el equipamiento de las instituciones públicas con equipos multimedia sin reparar en el espacio físico en el que deben ser instalados. Para ejemplificar este factor limitante, se menciona que el Estado implementó con computadoras a instituciones educativas que no contaban con servicio eléctrico menos aun con acceso a internet. La mayoría de los hogares no cuentan con servicio de internet lo que impide que puedan acceder de manera equitativa e inclusiva a este servicio; si se pretende modernizar la administración pública el gobierno deberá buscar las estrategias para que la mayor cantidad posible de ciudadanos puedan tener acceso a la red.

La necesidad de acceder al servicio de internet ha generado la existencia de cabinas que si bien es cierto han reducido los costos para acceder a este servicio, también han mercantilizado y promovida la informalidad de estos negocios. Las pocas facilidades para realizar trabajos de naturaleza académica son limitantes para aprovechar el servicio que ofrecen las cabinas de internet. Los problemas políticos relacionados con la falta de confianza de inversores extranjeros limitan la efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la administración pública. La inestabilidad económica desanima a empresas extranjeras de telecomunicaciones a invertir en el Perú lo que permitiría reducir los costos de estos servicios. Las políticas en materia de comunicación en el Perú atienden más necesidades de réditos en las empresas que brindan el servicio de internet, es decir, las empresas operadoras de servicio telefónico, lo que genera que el costo por hora de este servicio sea uno de los más caros de la región, restringiendo el acceso de este servicio a sola una parte de la población.

5. Referencias bibliográficas

- Cañizález, A. (2006). Gobierno electrónico: La lejana democracia digital.
- Cañizález, A. (2016). Apuntes venezolanos sobre gobierno electrónico. la lejana democracia digital.
- Cañizález, A. (2016). Gobierno electrónico: La lejana democracia digital.
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2017). Gobierno electrónico y eficacia de la gestión pública. Prospectiva. Asunción: Clad.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2019). Diagnóstico de la brecha digital en las instituciones públicas en el Perú. Lima: Ceplan.
- Erazo, et al. (2018). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay.
- Esteves, J. (2016). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España.
- Figuerola y Sánchez. (2017). La administración pública en la sociedad de la información : antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos.
- Holden y Norris. (2018). Electronic Government at the Local Level: Progress to Date and Future Issues. *Gestion Y Política Publica*, 15(2), 299-374.
- INEI. (2019). Principales indicadores de la población nacional. Lima: Inei.
- International Telecommunication Union. (2016). Gobierno y telecomunicación. Perspectiva a futuro. Toronto.
- Kaufman, E. (2016). El foro transversal de responsables informáticos: crisis, burocracia, redes y gobierno electrónico en la Argentina. Santiago de Chile.
- Meyen y Osorio. (2017). Readiness for the Networked World: Enabling.
- Organización de las Naciones Unidas. (2016). Temas de government. Washington DC.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). Tecnologías de la Información en la gestión pública de países en Latinoamérica. Buenos Aires: OCDE.

- Ortega, V. (2018). Gobierno electrónico y ciudadanía digital para zonas rurales de Perú. *Bit Numerical Mathematics*(194), 18.
- Perea, I. (2018). Perú: Gobierno Electrónico: Nuevas disposiciones sobre firma digital en el ámbito de la Administración pública peruana.
- Ruelas y Arámburo. (2016). El Gobierno Electrónico: Su Estudio y Perspectivas de Desarrollo. *Razón y Palabra*(52), 26.
- Salazar, E. (2018). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestion Y Politica Publica*, 15(2), 259-305.
- Sartori, J. (2016). *Etimología de las palabras en español*. Madrid: Paidós.
- Sepúlveda, S. (2016). Identification of Non-Functional Requirements for Electronic Voting Systems: A Systematic Mapping.
- Steinberg, K. (2016). The Digital Gap: An Investigation into the Access and Use of Internet in Matagalpa, Nicaragua. Tegucigalpa.
- Torres, et al. (2016). Municipio digital y gobierno electrónico.
- Urrutia, E. (2016). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestion Y Politica Publica*, 15(2), 259-305.
- Urrutia, E. R. (2015). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura.
- Urrutia, Eugenio. (2017). La construcción del gobierno electrónico como problema de innovación institucional: la experiencia mexicana.
- West, D. (2016). *Assessing e-Government: The Internet, Democracy, and Service*.