

El Gobierno electrónico y la importancia de su desarrollo en la Gestión Pública

Nery Betty Valdivia Oroya de Rodriguez ^{1*}, Carlos Heraclides Pajuelo Camones¹, Soledad Sotelo Gonzales¹,
Ronny Fernando Vizcarra Silvestre¹, Carlos José Gonzáles Walstrohm¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Nery Betty Valdivia Oroya de Rodriguez, nvaldiviaor76@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 20-11-2023. Publicado: 18-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.454-464

Resumen

El presente artículo tuvo el objetivo identificar como se relaciona el Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la MDJH en el año 2018, y así se podrá generar una eficiente aplicación del Gobierno Electrónico (GE) en la Gestión Pública (GP) de gobierno locales y en la Participación ciudadana (PC), para lo cual se consideró el estudio de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional realizado en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter (MDJH) de Arequipa en el año 2018, específicamente en la Subgerencia de Desarrollo Urbano (SGDU), siendo una de las áreas más complejas y con mayor carga y procedimientos a su cargo, en donde la recolección de datos fue por medio de la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario, el mismo que fue validado con el juicio de expertos; asimismo el presente artículo toma en consideración que dicho estudio fue sometido antes del COVID-19 por lo que se contemplará la importancia e impacto generado por el GE como una herramienta vital en la vida actual y en el ámbito Público.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Gestión Pública, Participación Ciudadana, COVID-19.

Abstract

The objective of this article was to identify how Electronic Government and Administrative Management are related in the MDJH in 2018, and thus it will be possible to generate an efficient application of the Electronic Government (EG) in the Public Management (PM) of local government and in Citizen Participation (CP), for which the non-experimental study and correlational descriptive design were considered carried out in the Jacobo Hunter District Municipality (JHDM) of Arequipa in 2018, specifically in the Urban Development Sub-Management (UDSM), being one of the most complex areas and with the greatest load and procedures under its responsibility, where the collection of data was through the survey and using the questionnaire as an instrument, the same that was validated with the judgment of experts; Likewise, this article takes into consideration that said study was submitted before COVID-19 so the importance and impact generated by the EG will be considered as a vital tool in current life in the Public sphere.

Keywords: Electronic Government, Public Management, Citizen Participation, COVID-19.

1. Introducción

El poco uso de los servicios del Gobierno Electrónico (GE) hace difícil generar impacto en el gobierno y por ende en la sociedad, siendo necesario llevar a cabo investigaciones relacionadas a que, si los gobiernos aspiran aprovechar de forma exitosa estos servicios de GE y si desean recabar otros beneficios, tal como lo mencionan Osman, Anouze, Irani, Lee, Medeni & Weerakkody (2019) para ello es necesario alcanzar el cierre de brechas digital, de manera que se mejore la prestación de los servicios electrónicos y se logre el mejor alcance de estos. Este artículo tiene como objetivo identificar como se relaciona el Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la MDJH en el año 2018, así se podrá generar una eficiente aplicación del GE en la Gestión Pública (GP) en los tres niveles de Gobierno (local, regional y nacional), haciendo hincapié que en la actualidad este tema ha venido evolucionando y se ha vuelto imprescindible, sobre todo en los tiempos de pandemia. Siendo también inevitable hacer mención el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esto como una visión a la que están comprometidos todos los países, en donde la ONU (2020) señala que un Gobierno Digital (GD) eficiente, tomará importancia en la prestación de servicios sostenibles de manera inclusiva y equitativa hacia todos y en todas partes, no dejando atrás a nadie y cumpliendo con los objetivos planteados y poder fortalecer la Alfabetización Digital, la Inclusión Digital, la Conectividad Digital y la Identidad Digital, por lo que la tecnología digital puede favorecer de manera considerable a que todos puedan cumplir con cada uno de los ODS.

Como consecuencia de la transformación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en muchos países, Al-Mutairi, Nazer & Fayed (2018) señalan que los sectores públicos han optado por acoger el GE, obteniendo una atención alta y centrada en conocer los obstáculos en su implementación, con el fin de que este sistema de GE sea eficaz y eficiente, teniendo diferentes factores que los caracterizan, como la falta de confianza en las prácticas informáticas, falta de capital financiero, la falta de responsabilidad, falta de transparencia, falta de infraestructura, falta de capital humano, burocracia, la escasez en la participación ciudadana, entre otros; por lo que la aplicación de un GE requiere de poder minimizar estos obstáculos, es así, que Almora & Gomez (2021) refieren que el desarrollo del GE es una etapa difícil, ya que se necesita mucho recurso humano y material a fin de poder sostener acciones importantes para su éxito. En el Perú, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) es la responsable de liderar la implementación de la Política Nacional de Transformación Digital y los lineamientos, proyectos y normas que esta implique, por lo que es de suponer que contando con un área dedicada exclusivamente para fines de un gobierno digital o electrónico se debería de tener en la actualidad grandes avances en las entidades públicas, sin embargo Franciskovic, Hamann & Miralles (2020) refieren en su investigación que los Gobiernos en sus tres niveles (local, regional y nacional), tomando en consideración que las normas referidas al GE, brindan innumerables y actuales servicios por medio de sus portales web, éstas, no son utilizadas por los ciudadanos.

El presente artículo abordará estudios realizados perfilados netamente a cómo es que el GE se realizará dentro del sistema de una GP y el aporte e importancia que generará en ésta y cómo es que debido al COVID 19 se ha acelerado su incremento y ha implicado el uso masivo de herramientas de tecnología y comunicación, que en la mayoría de casos forzó a una implementación que actualmente se viene manteniendo y otros casos en los cuales su implementación no prosperó y terminada la pandemia, quedó obsoleta y/o inactiva. Los estudios realizados en el presente artículo también están basados en la importancia que genera el uso de esta tecnología, en los ciudadanos, la misma que mantendrá vigente su permanencia en todos los aspectos; ya sea como usuario que requiere rápida información, segura y de acceso fácil o como usuario que implementa, mantiene y alimenta de información a las diversas herramientas y GE; solo haciendo un uso masivo y adecuado se conseguirá un GE eficaz y eficiente al alcance de todos los ciudadanos. El presente artículo contará con la siguiente estructura dividida en seis partes: i) definición de conceptos claves de la investigación, ii) la importancia del GE como Derecho Humano en los ODS, iii) Participación Ciudadana y GE, iv) importancia del GE en la GP en tiempos de COVID, v) la metodología usada, vi) resultados y discusiones que devienen de una encuesta y vii) conclusiones.

2. Bases teóricas de la investigación

Tal como lo menciona Frosini (1984) se tiene que el uso de la tecnología no es nueva en sectores públicos; en la etapa del paradigma burocrático tradicional de Max Weber fue usada de soporte en los métodos de sistematización de la parte administrativa, para cumplir con los deberes del Estado y garantizar sus derechos, como refiere (Weber, 2004). Es así que finalizando el siglo XX este modelo burocrático ingresó en dificultades, debido a las falencias, procesos inconclusos en la implementación, debido a que se caracteriza por planificación imprecisa y casi ausente según lo analiza Merlo (2014), se empezó a dar recursos para poder salir de esa crisis, la cual se asociaba a la incapacidad a la hora de ocuparse de labores que el medio solicitaba; siendo así comenzó a reducirse el aparato estatal debido a la privatización y así la forma de trabajar en el sector público, traspasar la burocracia mencionado por Barzelay (1998) así como renovar el gobierno y acoger ese espíritu de empresa en el sector público, Osborne & Gaebler (1995), es así que todos estos pensamientos derivaron en la Nueva Gestión Pública de la cual Sánchez (2001) sostiene 2 perspectivas una la Gestión Pública con la influencia de la gerencia privada y la otra el enfoque de calidad que se aplica al servicio público. Además de acuerdo a lo dicho por

Cruz-Meléndez & Ríos (2020) se inició el uso de la tecnología, pero no solo como un tema de administrativo, ya que en 1999 el vicepresidente de los EE. UU, Al Gore, remitió el memorando llamado “Details emerge on e-government directive”, donde indicaba a las agencias de gobierno el uso de las TIC para la asistencia en servicios públicos y es ahí donde inicia el uso de la expresión GE, para describir el uso de tecnologías en los gobiernos y en su administración pública, que en realidad no era nuevo pero desde ese momento obtuvo un significado nuevo.

Este concepto de GE, ha estado cambiando continuamente como se puede observar en diversas definiciones, de las cuales Grönlund & Horan (2005) dan a conocer 4 categorías que lo definen:

- Una que tiene como límite la prestación de servicios, que lo define como el uso de las TIC, específicamente la Internet, como instrumento para poder llegar a un gobierno mejor, OECD (2003).
- Como mejor gobierno, una manera de impulsar valores y formas democráticas, así como el progreso de la sociedad del conocimiento e información, Gil-García & Luna-Reyes (2003).
- En cuanto al uso de las TIC en el gobierno, como una forma de mejorar la participación ciudadana, transparencia, eficacia y eficiencia, CLAD (2007).
- En la remodelación del gobierno a través de las TICS, se tiene su uso en las instituciones públicas para la mejora de la calidad en los servicios informativos ofrecidos a la ciudadanía, tales como son el crecimiento en la eficacia y eficiencia de la GP así como desarrollar significativamente la participación de la ciudadanía y transparencia, OEA (2016).

Es así que el GE busca que la GP pueda cumplir las funciones que estén vinculadas a un mejor gobierno y remodelación de sus procesos internos, deberá entenderse como algo que se busca en la Gestión Administrativa (GA), cumplimiento funciones que estén estrechamente vinculadas con la transparencia ya que con esto se entenderá que es un elemento importante para un gobierno mejor y eficiente.

Se tiene que, de acuerdo a lo referido por Campos & Loza (2011) la GA en la Edad Antigua, era respectivamente nueva en cuanto a disciplina, al aparecer con el hombre, ya que tuvo la necesidad de sistematizar actividades, a través del tiempo, revelándose muchos principios administrativos de esa época en la administración antigua, las que se advierten en el código de Hamurahi, también la forma en cómo condujeron los asuntos de los antiguos pueblos, Egipto, Roma Grecia y China, en donde se denotan indicios de este proceso administrativo. Por lo que Egipto tenía un sistema con planificación de la economía, muy extensa y un gobierno central con dominio, fundado en la fuerza y exigencia, el Imperio Romano tuvo como característica su descentralización y en Egipto se instauró el primer sistema de servicio civil. En la Edad Media surgen signos de nacionalización administrativa y dirección que son evidentes y algunos tratados manifiestan obligaciones de función administrativas. En el Imperio Romano se fue aminorando el centralismo administrativo y la autoridad real llegó a ser del terrateniente y en torno a este se formaron muchas personas, permitiendo abrir las puertas para que surja así la Edad Media con un gobierno más descentralizado, diferenciando de la anteriores formas de administración que existieron antes, asimismo la Administración toma un fuerte impulso al surgir en Italia bases de contabilidad moderna y transacciones comerciales; en la Edad Moderna el progreso de su administración fue de manera rápida, el uso de los sistemas administrativos trataron de mejorarse y con la Revolución Industrial comienza una generación nueva de administradores, los cuales implementaron técnicas y conceptos propios, naciendo principios básicos de administración; en la Edad Contemporánea se establecen bases para desarrollar la administración como una ciencia verdadera, siendo que al requerir necesidades, aparecen funciones, principios, teorías y administrativas.

Actualmente la administración pública se encuentra poco estimada al momento de brindar servicios, debido a que demuestran malestar y protesta ante la calidad baja de estos, quejándose de la burocracia pública, que llevan a un lento procedimiento, ineficaz y nada transparentes, a su vez se habla también de una defectuosa administración en lo que respecta al recurso humano, económico y material, así como la escasez en los métodos y herramientas de gestión adecuadas que harían posible la reducción de plazos en los diversos procedimientos.

Importancia del Gobierno Electrónico como Derecho Humano en los ODS

De acuerdo a lo que da a conocer Barragán (2020) se advierte de un análisis de cómo las TIC van a realizar aportes para cumplir con los ODS y por ende en la Agenda 2030, con relación a eso y evidenciando que la llamada cuarta revolución industrial, viene cambiando de manera rápida las relaciones sociales, políticas, comerciales y culturales en nuestra sociedad; se tiene que las TIC pueden ser el eje para poder llevar a cabo el cumplir con la Agenda 2030 y de los 17 ODS, brindando y facilitando el poder alcanzar las metas que se han propuesto como contrapartida y que busca eliminar el incremento de las desigualdades; por tal razón es que se hace necesario identificar el impacto que generaría esta infraestructura digital en los ODS. En este sentido y considerando las pocas menciones en las metas y objetivos de la Agenda respecto a las TIC, se tiene que definitivamente es una herramienta necesaria que va contribuir al desarrollo en cuanto a justicia social, sostenibilidad e inclusión, ya que; i) tendrán el rol de garantizar el derecho de poder acceder a la información, ii) son herramientas que trabajan de manera eficaz a fin de poder garantizar y consolidar otros derechos que se relacionan con los ODS y con la

Agenda 2030 y iii) permitirán contar con método de medición de la agenda 2030, la cual fortalecerá el seguimiento y monitoreo de los ODS, la rendición de cuentas y finalmente las metas de la Agenda 2030.

Los resultados sociales y el desarrollo de un país puede mejorarse por medio de la inversión en tecnología, el internet y las comunicaciones ya que mejoran el acceso a información respecto a educación y empleo, implicando el aumento de posibilidades de que las personas salgan de la pobreza (ODS 1), así como también las tecnologías y la infraestructura digital pueden implicar una mejora en la seguridad alimentaria y la sostenibilidad agrícola (ODS 2) y por ende también las comunicaciones ayudan a minimizar la desigualdad en los ingresos teniendo más oportunidades de trabajo y libre acceso de conocimiento (ODS 10) en zonas rurales; teniendo todo esto se muestra que el GE en su contexto, genera un impacto claro en varios ODS indicado por García, Iglesias & Adamowicz (2019).

De acuerdo a lo señalado por la UIT -Unión Internacional de Telecomunicaciones (2021), casi la mitad de la población en el mundo continua sin el uso del internet; a fin de poder cumplir con los ODS es necesario incluir a toda la población marginal, particularmente a niñas, mujeres, discapacitados, personas de edad mayor, indígenas, población pobre, siendo que la labor de la UIT es ampliar e impulsar la inversión en las TIC y promover la inclusión digital. Así, se tiene que en base a la ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, el GE contribuye mejorando la relación entre los ciudadanos y el estado y así mejora el eficiente servicio de la Administración Pública, ayudando a empoderar a los ciudadanos por medio del su trabajo en ciudades inteligentes y sostenibles e indicadores de rendimiento, los cuales miden la inclusión social, como la participación electoral o la cantidad de servicios públicos prestados de manera electrónica.

Participación ciudadana (PC) y Gobierno Electrónico

En la actualidad, los portales electrónicos nacen para beneficiar y propiciar una buena comunicación entre sociedad y gobierno, en donde se incorporará nuevas TIC dirigidas específicamente a la administración de un gobierno, con el fin de optimizar la metodología de participación y las relaciones de cercanía entre el gobierno y el ciudadano y así aportar a que las Políticas Públicas se desarrollen de acuerdo a las necesidades existentes como lo refiere Cabrera (2021) y tal como señala Bavoleo (2020) que las TIC, puntualmente el GE, impulsa que se genere cercanía entre los ciudadanos y el Estado promoviendo así la transparencia y la auditoría en una gestión, ofreciendo a los ciudadanos mayor posibilidad de realizar la función de fiscalizar la administración de los recursos del Estado. Cabe mencionar que el acceso fácil a la información, mediante los portales electrónicos implican aportar al proceso de participación ciudadana ya que como señala Garcia (2014), se logra la mejora de los medios de comunicación entre gobierno y ciudadanos y acceder a la información es un avance importante para el GE ya que permitirá a la ciudadanía poder ampliar su conocimiento, el cual debe ir de la mano con los procesos de infraestructura y procesos educativos y así la ciudadanía pueda absorber toda la información obtenida de los portales electrónicos, lo cual implica que se fortalezcan por medio del conocimiento y contribuir de manera eficiente, Lee, Díaz & Martín (2019).

A su vez con el desarrollo de las herramientas de GE, referidas a las aplicaciones móviles de los gobiernos, se tiene que el buen funcionamiento y logro de éstas, dependerá de la acogida por parte de la ciudadanía y así se logrará fortalecer la brecha digital, comprendiendo para ello la existencia del acceso desigual a estas herramientas de GE, ya que resultará importante para determinar los obstáculos y las facilidades que van a ser necesarias para promover la participación en actividades gubernamentales y el acceso a la información y con ello colaborar que la brecha digital disminuya, Mola & Reyna (2022).

Importancia del gobierno electrónico en la Gestión Pública en tiempos de COVID

En las últimas décadas se ha venido desarrollando un acelerado crecimiento de las TIC, las mismas que han generado importantes modificaciones en forma, estructuras y medios de relación en la sociedad, si bien es cierto estas tecnologías ya eran aplicadas con cierta cautela y miedo en muchos gobiernos e instituciones, éstas han sufrido un impacto debido a la situación del Estado de Emergencia Nacional por el brote a nivel mundial del COVID-19, que en Perú decretó cuarentena obligatoria en marzo del 2020, el cual se prorrogó hasta octubre de 2022, la misma que en un tiempo impidió poder realizar trámites de manera presencial de procedimientos administrativos, trabajos presenciales, acceso a información actualizada, generando así la afectación tanto en gestiones públicas como en la vida de los ciudadanos, sin embargo estos problemas generados pudieron ser evitados si se hubiese contado con una implementación más sólida de GE, como menciona Huamán, (2020), por lo que el gobierno digital se volvió una “transformación digital”, importante y urgente en todos los países, convirtiéndose en una herramienta básica que todos desean implementar.

Es así que hoy en día los gobiernos e instituciones están enfrentando nuevos desafíos y retos, así como en muchas entidades, experimentando cosas desconocidas y a la vez nuevas, Comexperu, (2020) refiere en que la crisis que generó la COVID-19 ha apresurado que los gobiernos y por ende los ciudadanos se desplacen hacia entornos digitales en diversos contextos como lo son en trabajo, salud, economía, entretenimiento, educación, entre otros;

por otro lado el BID, (2021) refiere que desde que inició la pandemia en el mes de marzo de 2020, hasta el mes de agosto de 2020, se han implantado en el Perú 14 nuevos servicios digitales y que el 61 % de personas realizó algún trámite vía digital en plena pandemia y solo el 28 % de personas lo hizo antes de la pandemia, con lo que se demuestra la necesidad que implicó en esa etapa.

Durante la expansión de la pandemia y el tiempo que se tomó medidas fuertes para su contención, el acceso a las telecomunicaciones, de acuerdo a cada país permitió que los servicios sociales y comercios puedan seguir con su producción y consumo desde sus hogares, ello a través del teletrabajo, de la educación remota o la atención médica, por lo que como refiere Zaballos, Iglesias, Cave, Elbittar, Guerrero, Miscal & Webb (2020) el teletrabajo permite una gran contribución como fin de reducir las pérdidas en el PIB y por otro lado la educación y la salud contribuyen a la sociedad con mejores beneficios los cuales son más complicados de medir en un corto plazo. A fin de aminorar la crisis económica originada por la COVID-19 es necesario asumir que la conectividad viene a ser un apoyo a fin de mejorar el efecto de las acciones que los gobiernos realizan. Como efectivamente se muestra en un informe del Foro Económico Mundial, en donde se señala que la falta de conectividad impide y hace difícil que la ciudadanía obtenga acceso a numerosos programas de apoyo que han sido efectuados durante la cuarentena, WEF (2020). Los problemas que las regiones enfrentan en la pandemia se encuentran relacionadas a la brecha digital entre las economías de ALC y dentro de ellas; esta brecha se entiende como un obstáculo de la ciudadanía para poder tener acceso a la información o conocimiento a través de las TIC, asimismo afecta de manera intensa los factores socioeconómicos, que son la falta de educación, la falta de conocimientos especializados, los cuales tendrán consecuencias en un largo plazo para su crecimiento. Hay diversos tipos de brecha digital que van a impedir que los usuarios puedan contar con beneficios en el uso de las TIC y cada una se relaciona con las limitaciones en la oferta y la demanda, teniendo en la oferta, la ausencia de infraestructura y la calidad de la conexión que serán impedimentos primordiales para contar con una eficiente conectividad y por la demanda, los factores de ingresos, precios o capacidad que se tiene como limitaciones primordiales. Respecto a lo mencionado por la OECD (2020) se tiene que la transformación digital ha realizado mejoras ante las respuestas frente al Covid-19; pues es un cambio de paradigma social y este ha generado innovaciones en el trabajo, la educación, la salud, la productividad y el estado, como es el acceso a una mayor información que ayudar a focalizar las políticas públicas y así optimiza el uso de recursos públicos. Pero, a fin de obtener el máximo provecho se hace necesario que los ciudadanos (usuarios) cuenten con conocimientos necesarios para el uso de estos servicios; es ahí donde la pobreza, la brecha digital y el analfabetismo digital son motivos de exclusión social y se hace de necesidad que las instituciones públicas realicen acciones las cuales permitan que se desarrollen proyectos integrales de redes de telecomunicaciones, eléctricas y carreteras, en las zonas más alejadas y que por medio de las municipalidades, que tienen mayor acercamiento a la ciudadanía, impulsar programas que permitan a la población llevar talleres de uso de TIC's.

Asimismo el BID (2022), refiere que la importancia en la eficacia de un GE se genera a través de un participación activa y amplia por parte de todos los actores de la sociedad, siendo lamentable que al ponerse un servicio en línea, nadie lo use o cuando lo usan no efectúa la función por la cual se puso en servicio de manera que no cumple con las necesidades importantes; por ello que se necesita que tanto la sociedad los ciudadanos y las empresas privadas estén involucrados en esa transformación digital, teniendo como objetivo la doble comunicación que es el de escuchar las necesidades y el de comunicar los cambios que vienen y las responsabilidades de manera compartida. Además de considerar la inserción de todos los niveles de gobierno, ya que si bien, es importante la función del gobierno central como coordinador y promotor de iniciativas, se debe considerar que quienes tienen más cercanía con la ciudadanía, son los gobiernos regionales y sobre todo los locales. Particularmente en América Latina, se tiene que muchos gobiernos municipales se encuentran en difícil situación, ya que tiene por un lado un grado fuerte de responsabilidad en ejecución de gastos y prestación de servicios y por otro lado una capacidad de administración limitada, por lo que resulta importante que la transformación digital sea integral, que abarque todo el gobierno permitiendo: i) que la prestación de servicios a las empresas y sobre todo a la ciudadanía mejore, ii) que la carga administrativa se alivie y III) que se reduzca el gasto en tecnología, teniendo en consideración pero hay que tener en consideración que a la fecha los esfuerzos realizados en su mayoría respecto a gobierno digital han sido realizados con más énfasis en los gobiernos centrales, por lo que para poder obtener una verdadera transformación, el protagonista deben ser los gobiernos subnacionales.

Es necesario considerar dentro del GE, como lo describen Medranda, Torres, Romero & Caluguillin (2020) la importancia de la transparencia como una parte esencial del concepto de democracia, ya que esto involucra a la participación de la ciudadanía y el Estado de derecho, no como control del poder, sino para compartirlo. De ahí que si no se promueve la democracia íntegra total, en la que se considera muy importante la representatividad que son las autoridades que han sido elegidas y cómo participativa a la ciudadanía, se tendrá la corrupción como consecuencia y afectará en forma negativa muchos aspectos organizativos de las sociedades, como son el agotamiento de recursos económicos que son necesarios para servicios y para obras, los cuales perjudicaran los procesos democráticos. El gobierno tiene el deber de promover que la ciudadanía participe en todos los procesos de construcción del Estado y los ciudadanos deben de plantear sus demandas y exigirles que se transformen en proyectos, programas u obras en donde el gobierno pueda evidenciar y justificar la inversión que hace de sus impuestos.

3. Metodología

El estudio realizado es tipo no experimental y diseño correlacional – transversal, con una población de 29 participantes que fueron trabajadores del área de desarrollo urbano en una municipalidad distrital, en donde se realizó la recolección de datos y fue usado como instrumento el cuestionario, dividido en dos partes una para la variable gobierno electrónico con las dimensiones eficiencia, transparencia y participación ciudadana comprendido por 14 ítems y la otra para la variable gestión administrativa y sus dimensiones planeación, dirección, organización y control, comprendido por 16 ítems, los ítems de cada variable teniendo como valores: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4), en donde los puntos para cada una generaron los índices de logro por niveles, como son: malo, regular, bueno y muy malo y teniendo el uso de baremos para el análisis respectivo. Se obtuvieron datos que se procesaron por medio de estadística descriptiva a fin de determinar el nivel de cada variable y así se aplicó la estadística inferencial. La prueba de Shapiro – Wilk, fue la que se aplicó para una muestra de 29 unidades de análisis equivalente a 0,00 decidiendo el uso de pruebas no paramétricas. Por otro lado el diseño para esta investigación se hizo con la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, cuyo análisis de sus datos fue con el software de SPSS versión 22.

En cuanto a las variables y dimensiones de la investigación se tiene que: i) la variable Gobierno Electrónico se medirá por medio de un cuestionario en las dimensiones eficiencia, transparencia y participación ciudadana. El GE viene a ser el uso de las TIC, como un instrumento a fin de poder lograr un gobierno mejor, las TIC son herramientas principales para poder llegar a un estado moderno, eficiente y democrático. Se esperan que muchos de los cambios serían difíciles sin las TIC, y deben de contener con una serie de principios como son la accesibilidad en los servicios, de los cuales se pueden mencionar los siguientes, mejorar el servicio de la información, Inclusión social, capacitación en TIC, el trabajo en equipo. Y así el GE admitirá que todo ciudadano obtenga acceso a toda la información que pueda dar el gobierno y lograr una mayor participación y democrática en el país, considerando lo positivo y negativo del gobierno, con propuestas y proyectos realizados por los ciudadanos. La evolución de en la tecnología ha agitado la vida de todas las personas, por la comunicación fácil y la depreciación de su costo, la visión en nuevos servicios y las formas nuevas de poder realizar los que existen y ii) la variable Gestión Administrativa, se tienen las dimensiones planeación, organización dirección y control. La GA es un proceso que se tiene que realizar para poder llevarla a cabo de manera eficiente.

4. Resultados y discusión

A fin de proceder a los resultados de la investigación considerada para el presente artículo, se tiene que esta investigación procedió a realizar la prueba de normalidad, la cual arrojó datos, donde se consideró que si son mayores a 50, se selecciona la prueba de Kolmogorov – Smirnov, a su vez si son datos menores o iguales a 50, se toma como propuesta la prueba de Shapiro - Wilk y si se tiene el Sig. Menor de 0.05, se asevera que estos datos devienen de una distribución no normal, como puede darse en este caso.

En la tabla 1 se aprecia la prueba de normalidad.

Tabla 1: Prueba de normalidad.

	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,349	29	,000	,784	29	,000
Gestión administrativa	,384	29	,000	,712	29	,000

Prueba de correlación

Cabe mencionar que el proyecto de investigación se tomado en consideración los resultados obtenidos de la variable GE, en la cual del 100% de encuestados se tiene que el 58.6% indica que el GE en la SGDU de la MDJH es regular, así el 31.0% señala que es bueno, a su vez el 6.9% señalan que es muy bueno y por último el 3.4.% dijeron que es malo, teniéndose como regular el GE de la SGDU en la MDJH. En la tabla 2 y figura 1 se puede apreciar.

Tabla 2: Niveles de la variable GE.

GOBIERNO ELECTRÓNICO		
	Frecuencia	Porcentaje
MALO	1	3.4 %
REGULAR	17	58.6 %
BUENO	9	31.0 %
MUY BUENO	2	6.9 %
TOTAL	29	100

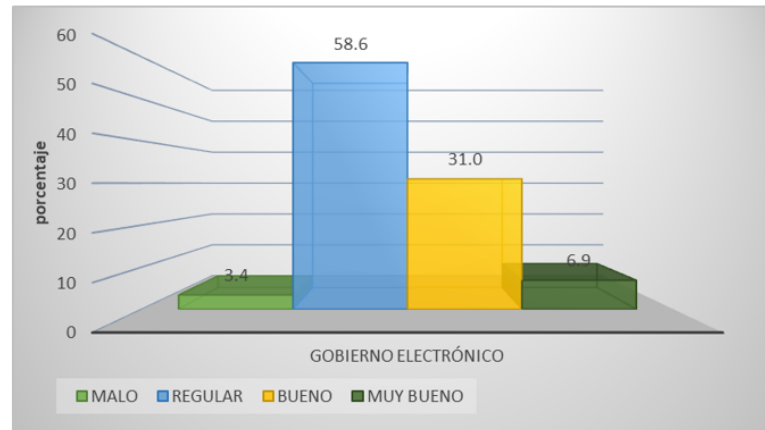


Figura 1: Diagrama de barras porcentajes de la variable GE.

Teniendo que el proyecto de investigación arrojó que el GE fue considerado regular en la SGDU de la MDJH y que la investigación se realizó previo de la llegada del COVID-19, es que el BID (2021) señala que desde que se inició la pandemia en el mes de marzo de 2020, hasta el mes de agosto de 2020, se han implantado en el Perú 14 nuevos servicios digitales y que el 61 % de personas realizó algún trámite vía digital en plena pandemia y solo el 28 % de personas lo hizo antes de la pandemia, con lo que se demuestra la necesidad que implicó en esa etapa, de ahí se denota que los Gobiernos locales no tomaban consideración e importancia la aplicación de estas tecnologías, las mismas que eran aplicadas con cierta cautela y miedo en muchos gobiernos, sin embargo como mencionó (Huamán, 2020) los problemas generados en plena pandemia debido a la cuarentena obligatoria la misma que impidió la realización de trámites administrativos de forma presencial, el trabajo remoto y otros, pudieron ser evitados si se hubiese contado con una implementación más sólida de GE, lo que obligó a los diferentes gobiernos a enfrentar nuevos retos y desafíos y así como refiere (Comexperu, 2020) la crisis generada por esta pandemia ha apresurado a los gobiernos y ciudadanos desplazarse hacia los diversos entornos digitales en las diferentes situaciones de salud, educación, trabajo, economía y muchos otros aspectos, cuyos entornos digitales no eran considerados de mayor importancia.

En los resultados obtenidos de la investigación sobre la eficiencia del personal en el GE, considerando los indicadores del servicio adecuado de las herramientas de tecnología, el uso de las TIC, la capacitación adecuada y la rapidez en los servicios, en la tabla 2 y figura 2 se tiene que, de un total de 100 % de encuestados, solo el 72.4 % indica que es regular, asimismo el 13.80 % señala que es bueno y el 13.8 % indicó ser malo, concluyendo que se tiene como regular, la eficiencia del personal en el GE de la SGDU en la MDJH.

Tabla 3: Niveles de dimensión eficiencia.

DIMENSIÓN EFICIENCIA				
	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	4	13.8 %	13.8 %	13.8%
REGULAR	21	72.4 %	72.4 %	86.2 %
BUENO	4	13.8 %	13.8 %	100 %
TOTAL	29	100 %	100 %	

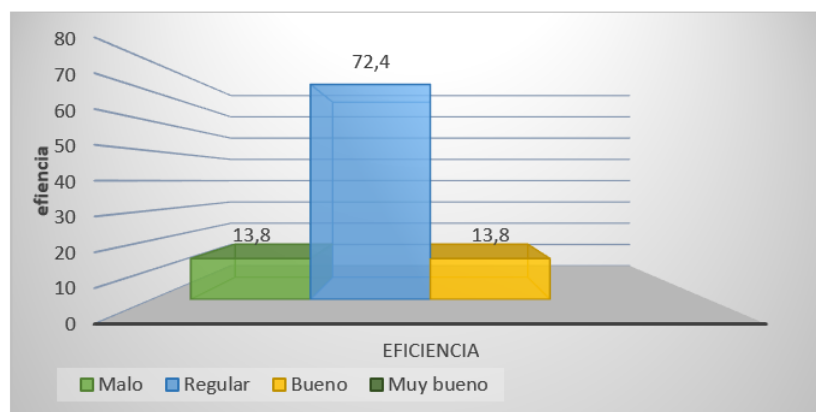


Figura 2: Diagrama de barras porcentajes de la dimensión eficiencia.

En cuanto a la eficiencia del GE de la SGDU en la MDJH los resultados derivados del proyecto de investigación arrojan una eficiencia regular, lo que refleja que no se cuenta con un adecuado uso de las TIC, ni una adecuada capacitación y por ende repercute en la fluidez de los servicios prestados, para lo que hay que tener en consideración que de acuerdo a lo indicado por (Barragán, 2020) advierte de un análisis de como las TIC van a dar aportes en el cumplimiento de las ODS, ya que estas viene cambiando de forma acelerada las relaciones sociales, políticas, comerciales y culturales de la sociedad 30 y así pueden ser el eje para poder cumplir con la Agenda 2030 y con los 17 ODS, por lo que considerando la poca mención respecto a los TIC en los ODS se hace necesario tener en consideración que es una herramienta necesaria que va a contribuir al desarrollo en cuanto a que pueda garantizarse el derecho a acceder a información, permitirá garantizar y consolidar derechos relacionados con los ODS y con la Agenda 2030 y fortalecerá el seguimiento y monitoreo de los ODS, la rendición de cuentas y finalmente las metas de la Agenda 2030. De ahí que con un resultado regular de la eficacia del GE, se hace difícil contar un logro de metas adecuado.

Los resultados obtenidos de la investigación respecto a la transparencia del GE, donde se tomó en consideración la rendición de cuentas, el sistema electrónico de contrataciones, la información actualizada y el servicio de atención en línea al ciudadano, en la tabla 4 y figura 3 se tiene que del total de 100 % que se encuestaron, el 55.2% menciona que es buena, el 27.6% indica que es malo, mientras que el 17.2% señaló que es muy buena, como conclusión la transparencia del GE de la SGDU en la MDJH es buena.

Tabla 4: Niveles de la dimensión Transparencia.

DIMENSIÓN TRANSPARENCIA				
	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	8	27.6%	27.6%	27.6%
BUENA	16	55.2%	55.2%	82.8%
MUY BUENA	5	17.2%	17.2%	100%
TOTAL	29	100%	100%	

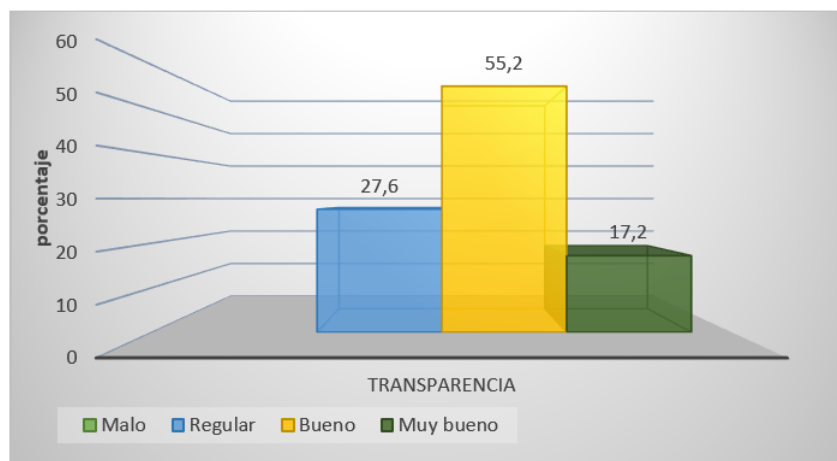


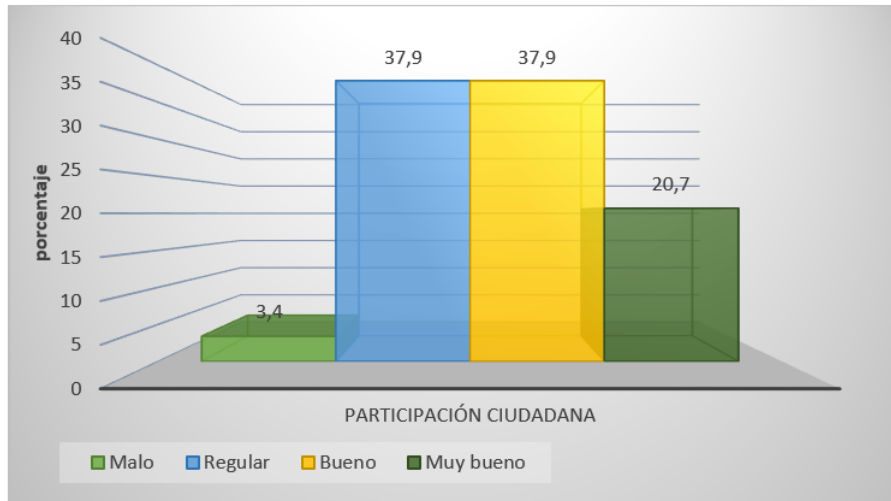
Figura 3: Diagrama de barras porcentajes de la variable Transparencia.

Dado que la transparencia del GE de la SGDU en la MDJH según el proyecto de investigación realizado, es buena, y teniendo que el GE, según (Cabrera, 2021) y (Bavoleo, 2020) promueven la transparencia y la auditoría en una gestión, es que este acceso y continua información a los ciudadanos hace que se pueda ofrecer una mayor posibilidad de poder realizar fiscalizaciones a la administración de los recursos del Estado y a su vez se tornan eficaces para intercambios más fluidos con los ciudadanos y considerando la importancia de la transparencia, es que (Medranda et al., 2020) refieren como parte esencial la democracia, ya que involucra tanto la participación Ciudadana y el Estado de Derecho y con eso se promovería una democracia íntegra entre autoridades y ciudadanía a fin de evitar consecuencias negativas, como la corrupción, y que puedan afectar aspectos como el agotamiento de recursos económicos que son primordiales para la implementación de servicios y obras.

Los resultados obtenidos de la investigación respecto a la participación ciudadana del GE, donde se tomó en consideración el fácil acceso a cierta información, el ahorro en tiempo, la difusión de los servicios que se ofrecen y la relación con los ciudadanos, se tiene en la tabla 5 y figura 4 que, del 100 % que fueron encuestados el 37.9% refiere que es regular, así también el 37.9% indica que es buena, el 20.7% que es muy buena y por último el 3.4% señala que es malo, por lo que se concluye que se tiene la participación ciudadana del GE de la SGDU en la MDJH como buena.

Tabla 5: Niveles de la dimensión Participación Ciudadana.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	3.4%	3.4%	3.4%
REGULAR	11	37.9%	37.9%	41.4%
BUENA	11	37.9%	37.9%	79.3%
MUY BUENA	6	20.7%	20.7%	100%
TOTAL	29	100%	100%	

**Figura 4:** Diagrama de barras porcentajes de la dimensión Participación Ciudadana.

La Participación Ciudadana arroja resultados con un mismo porcentaje tanto regular como buena, respecto al GE de la SGDU en la MDJH, debe entenderse que como parte del GE se debe considerar un acceso fácil de información, ahorro en tiempo, una buena difusión de los servicios que se ofrecen y la buena relación con la ciudadanía, para lo cual una de las herramientas también importantes son los Portales Electrónicos (PE) los cuales se generan para beneficiar y propiciar una comunicación buena entre la ciudadanía y el gobierno con la finalidad de lograr una óptima metodología de participación y relaciones de cercanía, de acuerdo a lo manifestado por (García, 2014) que con la participación informativa se optimiza la comunicación entre gobierno y ciudadanía, así como este acceso a la información permitirá que la ciudadanía pueda ampliar su conocimiento respecto a diferentes procesos que realiza el gobierno y a su vez puedan absorber según (Lee et al., 2019) toda la información que se obtiene de los PE de manera reflexiva crítica, que implica el fortalecimiento a través del conocimiento y así exista una contribución eficiente.

5. Conclusiones

Se demostró la importancia que tiene el uso de la tecnología, llámese GE, dentro de la sociedad y en el desarrollo de un país, la misma y que con el pasar del tiempo se ha comprobado también que genera un impacto claro en varios ODS y dado esto, el empleo del Gobierno Electrónico podría ser visto como un derecho humano y a su vez como un ODS específico, dado el impacto que su uso genera. Es así que lo significativo en este trabajo se da en que la implementación del GE ha sido tocado con mucha cautela y miedo por parte en los gobiernos, el mismo que ha sufrido un acelerado crecimiento e implicado el uso masivo de herramientas de tecnología y comunicación debido al COVID -19, que en la mayoría de casos forzó una implementación en los gobiernos, los cuales la vienen manteniendo y otros en los cuales la implementación no prosperó y culminada la pandemia quedó obsoleta y/o inactiva. Asimismo dado que los resultados de la investigación respecto al GE han arrojado que son regulares, se puede determinar que con el impedimento para realizar trámites, procedimientos administrativos, trabajos presenciales y acceso a información actualizada en la época de pandemia, se generó la afectación tanto en gestiones públicas como en la vida de los ciudadanos, sin embargo estos problemas generados pudieron ser evitados si se hubiese contado con una implementación más sólida y muy buena de GE, sin embargo el COVID - 19 nos encontró con obstáculos que hacían ineficaz el GE, en donde la falta de confianza en las prácticas informáticas, la falta de capital financiero, la falta de responsabilidad, la falta de gestión, falta de capital humano con capacidad, la burocracia, la escasez de participación ciudadana, entre otros, fueron parte de un GE regular. Un punto importante también encontrado es la participación ciudadana en el GE, las mismas que básicamente son referidas al uso de aplicaciones móviles y portales electrónicos que ofrecen los gobiernos, se tiene que el buen funcionamiento y

logro de estas va a depender mucho de la acogida y uso por parte de los ciudadanos por medio de la participación activa y amplía de todos los sectores de la sociedad, ya que es lamentable que al ponerse un servicio en línea, nadie lo use y por otra parte, que al momento de usarlo no cumpla la función por la cual se puso en servicio, en este aspecto de participación ciudadana también se logra ver la importancia de la transparencia en el GE ya que esto permitirá una comunicación sincera hacia la ciudadanía y que esta a su vez pueda tener acceso de continua información y así poder ofrecerles mayor posibilidad de realizar la función de fiscalizar la administración de recursos del Estado. Con los resultados vistos en la investigación y la importancia que genera el GE dentro de la sociedad se hace necesario mejorarlo por medio de la inversión en tecnología, el internet y telecomunicaciones sin distinción alguna, una inversión que llegue a todos los sectores del país, sobre todo a los más alejados. Finalmente viendo que el COVID-19 ha generado innovaciones en el trabajo, la educación, la salud, la productividad y el acceso a una mayor información, es que a fin de obtener el máximo provecho, es necesario poder continuar y seguir reforzando la implementaciones tanto en infraestructura, conocimiento tanto en el que hace uso y en el que ofrece los servicios.

6. Referencias bibliográficas

- Al-Mutairi, A., Naser, K., & Fayez, F. (2018). Obstacles toward adopting electronic government in an emerging economy: Evidence from Kuwait. *Asian Economic and Financial Review*, 8(6), 832–842.
- Almora, Y., & Gomez, Y. (2021). Propuesta inicial para la mejora de la etapa de despliegue en el Centro de Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3, 77–89.
- Barragán, X. (2020). El impacto de la infraestructura digital en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Centro de Estudios Avanzados En Banda Ancha Para El Desarrollo - CEABAD, 1.
- Barzelay Michael. (1998). Atravesando la burocracia_ una nueva perspectiva de la administracion publica - LSE Research Online (F. de Cultura & Económica (eds.); Primera).
- Bavoleo, B. I. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. *Revista Mexicana de Estudios Sobre La Cuenca Del Pacífico*, 14, 125–145.
- BID. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. Banco Interamericano de Desarrollo.
- BID. (2022). Guía de Transformación digital del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cabrera, L. L. (2021). Participación ciudadana y gobierno electrónico. Realidades y perspectivas. *Cuadernos Del CLAEH*, 40(1), 215–230.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. In Universidad Tecnica Del Norte.
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. *Cartas Iberoamericanas*, 18. Comexperu. (2020). La Transformación digital en Perú generaría un impacto económico de US\$ 76,000 millones para 2030. In Sociedad de Comercio Exterior del Perú.
- Cruz-Melendez, C., & Ríos Pinacho, A. (2020). Sistema de Registro Electrónico de obra pública y su aporte a la transparencia y rendición de cuentas: hacia su reconocimiento como herramienta de Gobierno Abierto. *Revista Española de La Transparencia*, 177–214.
- D., Osborne & Gaebler, T. (1995). *La Reinencion del Gobierno* (Ediciones).
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las Tic, Una Oportunidad De Participación Ciudadana En Los Gobiernos Subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21–46.
- Frosini, V. (1984). Informática Y Administración Publica. *Revista de Administración Pública*, 447–458.
- Garcia, J. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas. *Innovar*, 24(54), 75–88.
- García Zaballos, A., Iglesias Rodriguez, E., & Adamowicz, A. (2019). The Impact of Digital Infrastructure on the Sustainable Development Goals: A Study for Selected Latin American and Caribbean Countries. *Inter-American*

Development Bank.

Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15.

Huamán Pérez, R. del P. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, 18, 467–493.

J Ramón Gil-García, L. F. L.-R. (2003). Towards a definition of electronic government: A comparative review. *Techno-Legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Badajoz, Spain: Formatex.

Lee, S. Y., Díaz-Puente, J. M., & Martin, S. (2019). The Contribution of Open Government to Prosperity of Society. *International Journal of Public Administration*, 42(2), 144–157.

Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, E26, 362–375.

Merlo Rodriguez, I. (2014). La burocratología en las administraciones públicas de América Latina, el problema, El Open Government, ¿la solución? XIX Congreso Internacional Del CLAD Sobre Reforma Del Estado y de La Administración Pública. Quito, Ecuador, 11-14 de Noviembre de 2014, 1–18.

Mola, D. J., & Reyna, C. (2022). Indicadores de desigualdad y Gobierno Electrónico: revisión sistemática y estado del arte. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 45–55.

OEA, O. de los E. A. (2016). Gobierno Abierto y e-Gobierno. *Boletín E-Gobierno Red GEALC*, 0–20.

OECD. (2003). *The E-Government Imperative*. OECD, 59.

OECD. (2020). *Perspectivas económicas de América Latina 2020: Transformación Digital para un mejor reconstrucción*.

Organización de las Naciones Unidas, O. (2020). Encuesta sobre E-Gobierno, 2020, Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible. In *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales ONU*.

Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*, 278(2), 514–532.

Sánchez, J. J. (2001). *Gestión Pública y Governance*. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.

UIT Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2021). *Tecnologías digitales para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas*. ITU Comprometida Para Conectar El Mundo.

Weber, M. (2004). ¿Qué es la burocracia? 1, 1–34.

WEF. (2020). ¿Podría el bloqueo de coronavirus ayudar a cerrar la brecha digital de América Digital? *World Economic Forum*.

Zaballos, A. G., Iglesias, E., Cave, M., Elbittar, A., Guerrero, R., Mariscal, E., & Webb, W. (2020). El impacto de la infraestructura digital en las consecuencias de la COVID-19 y en la mitigación de efectos futuros. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1–42.