

Transformación Digital en Entidades Gubernamentales: Retos y Oportunidades

Wilmer Erles Chuquicahua Dávila^{1*}, Jannet Sofia Irigoyen Muñoz¹, Rafael Antonio Guerrero Delgado¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Wilmer Erles Chuquicahua Dávila, wchuquicahua@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 10-12-2023. Publicado: 31-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.3902-3913

Resumen

En un mundo globalizado y moderno, todas las organizaciones, en especial las gubernamentales, vienen experimentando cambios muy significativos, impulsadas por el proceso de modernización de la gestión pública, con el propósito de liderar con eficiencia los cambios dentro del proceso de gestión; la implementación de la política estatal de modernización de la administración pública, cuya visión es construir un Estado moderno, eficiente, unificado, descentralizado, inclusivo y abierto. La transformación digital en la gestión pública, caracterizada por la introducción y adaptación de las tecnologías de la información, juega un papel preponderante en la eficiencia del gobierno y la interacción con el ciudadano. En ese sentido, la presente Revisión Sistemática de Literatura-RSL, tiene como objetivo analizar rigurosamente el impacto, los desafíos, retos y oportunidades de la transformación digital en la gestión pública de las entidades gubernamentales, utilizando la estrategia PICO en la base de datos Scopus y aplicando el enfoque PRISMA, analizándose estudios relacionados con competencias técnicas en la gestión pública y su impacto en la transformación digital. Esta investigación examinó artículos científicos publicados en las bases de datos de Scopus; Incluyéndose treinta y cuatro artículos publicados en los últimos diez años con base en criterios de relevancia para el tema analizado.

Palabras claves: Transformación digital, gobierno electrónico, gobierno digital, entidad gubernamental y administración pública.

Abstract

In a globalized and modern world, all organizations, especially government ones, have been experiencing very significant changes, driven by the process of modernization of public management, with the purpose of efficiently leading the changes within the management process; the implementation of the state policy of modernization of public administration, whose vision is to build a modern, efficient, unified, decentralized, inclusive and open State. The digital transformation in public management, characterized by the introduction and adaptation of information technologies, plays a leading role in the efficiency of government and interaction with citizens. In this sense, the present Systematic Literature Review-RSL aims to rigorously analyze the impact, challenges and opportunities of digital transformation in the public management of government entities, using the PICO strategy in the Scopus database. and applying the PRISMA approach, analyzing studies related to technical competencies in public management and their impact on digital transformation. This research examined scientific articles published in Scopus databases; Including thirty-four articles published in the last ten years based on criteria of relevance to the topic analyzed.

Keywords: Digital transformation, electronic government, digital government, government entity and public administration.

1. Introducción

La implementación de la transformación digital en las entidades gubernamentales es importante por varias razones fundamentales. En primer lugar, la digitalización puede mejorar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios gubernamentales, lo que a su vez puede aumentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. Además, la transformación digital puede facilitar el acceso a la información y servicios gubernamentales para los ciudadanos, lo que promueve una mayor participación ciudadana y una mayor inclusión. Autores como Gupta et al. (2007) y Salam (2013) han destacado la importancia de la implementación de la transformación digital en las entidades gubernamentales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. La transformación digital de la gestión pública busca más allá de una simple adopción de herramientas digitales, redefinir y mejorar significativamente la interacción entre el gobierno y los ciudadanos (CEPAL, 2021). Por otro lado, la digitalización se está convirtiendo en una fuerza dominante que impulsa la innovación y la transformación digital, y las ventajas digitales, como la alta inteligencia, proporcionan elementos favorables y apoyo ambiental para la innovación ecológica (Gao et al., 2023). Durante la pandemia de Covid-19, el papel y el poder de las redes sociales fue estratégico.

Las estadísticas muestran que, a partir de octubre de 2020, hay más de 4600 millones de usuarios activos de Internet, lo que representa el 59 % de la población mundial. En este mismo contexto, las redes sociales también han sido invadidas por los usuarios, y el crecimiento de usuarios en el 2020 ha llegado al 10 %, es decir, 3.960 millones de personas utilizan las redes sociales. Además, la encuesta COVID-19 Digital Sentiment Insights encontró que casi 12 millones de nuevos usuarios de Europa Central y del Este comenzaron a usar servicios en línea como resultado de los cierres. Por D.S. de 18 de febrero de 2021 decreto N° 29-2021-PCM Perú aprobó las disposiciones de la Ley de Gobernanza Digital y así asumió una gran responsabilidad en la implementación de un nuevo modelo de gobernanza que moderniza la gestión de las instituciones públicas. En el Perú, en el 2020 se produjo la emergencia sanitaria y se paralizó la administración pública para acelerar la transformación digital de los servicios (Huamán & Medina, 2022). Por su parte, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) revisó recientemente las estrategias nacionales de transformación digital hacia 2030 para 2023. Este trabajo se llevará a cabo en alianza con gobiernos, instituciones académicas privadas, organizaciones internacionales y la sociedad civil para garantizar que los ciudadanos puedan disfrutar y ejercer plenamente sus derechos en cuanto al uso de las tecnologías digitales. Apoyar la promoción, formación y optimización de la administración pública (El Peruano, 2023). Según datos del Instituto Nacional de Estadística, el 95,5 % de los hogares en Japón posee al menos un dispositivo TIC, el 79,6 % de los hombres y el 75,0 % de las mujeres utilizan Internet, con una diferencia de género del 4,6 %. Finalmente, el 57,0 % de los hogares en el Perú cuenta con conexión a internet, y el 95,3 % de la población de 19 a 24 años es el grupo que más utiliza internet (INEI, 2023).

Cajamarca fue la región referente en el Perú, pues fue la primera en crear una Oficina de Transformación Digital que ayude en los trámites documentarios, ahorrando papel y sobre todo a cuidar el medioambiente. La transformación digital en las entidades gubernamentales es importante por varias razones fundamentales. En primer lugar, la digitalización puede mejorar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios gubernamentales, lo que a su vez puede aumentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales (Gupta et al., 2007). Además, la transformación digital puede facilitar el acceso a la información y servicios gubernamentales para los ciudadanos, lo que promueve una mayor participación ciudadana y una mayor inclusión (Salam, 2013). El objetivo principal de la presente Revisión Sistemática de la Literatura sobre la transformación digital en las entidades gubernamentales es proporcionar una visión general de los retos y oportunidades que presenta la transformación digital en el sector público, con el fin de informar y orientar la toma de decisiones en la implementación de políticas y estrategias de transformación digital en las entidades gubernamentales.

2. Metodología

En principio veremos la estrategia de búsqueda de la presente investigación de manera efectiva en la aplicación de una revisión sistemática de la literatura (RSL), cuyo objetivo principal es llevar a cabo una forma sistemática de recopilar, evaluar críticamente, integrar y presentar hallazgos de múltiples estudios de investigación sobre una pregunta de investigación o un tema de interés A. Booth (2016), siendo las ciencias sociales la especialidad de este autor dentro de los métodos de revisión sistemática y meta-análisis; en ese sentido se ha planteado la siguiente pregunta de investigación PICO ¿Cuál es el impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales?, la misma que se desglosa en tres preguntas PICO tal como se muestra en la siguiente tabla 1.

Tabla 1: Preguntas específicas por cada componente PICO.

Componente PICO	Pregunta de componente
Problema/Población	¿Cuál es el impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales?
Intervención	¿Cuáles son los retos y oportunidades de la transformación digital en las entidades gubernamentales?
Resultados	¿Cuáles son las oportunidades que ofrece la transformación digital para mejorar la eficacia y la transparencia en las entidades gubernamentales?

Así mismo se establecieron un conjunto de palabras clave por cada una de los componentes PICO tal como se observa en la siguiente tabla 2.

Tabla 2: Pregunta por cada componente PICO

Componente PICO	Elementos de búsqueda	Palabras clave
Problema/Población	Impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales	Digital Revolution, Digitalization, Digital Transition y Digital Evolution.
Intervención	Retos y oportunidades de la transformación digital en las entidades gubernamentales	Government Administration, Public Administration, Public Governance, Civic Management y State Management.
Resultados	Oportunidades que ofrece la transformación digital para mejorar la eficacia y la transparencia en las entidades gubernamentales.	Government Agencies, Public Authorities, Government Organizations, State Institutions y Government Bodies.

Referente a la búsqueda sistemática, esta investigación se llevó a cabo sobre la base de datos científica Scopus y teniendo un horizonte de los últimos diez años 2014 – 2023. (TITLE-ABS-KEY (“Digitization” OR “digital transformation” OR “information technology”) AND TITLE-ABS-KEY (“public management” OR “public management” OR “Public services) AND TITLE-ABS-KEY (“government entities” OR “government” OR “public sector”)) AND PUBYEAR > 2014 AND PUBYEAR < 2023 AND (LIMIT-TO (OA, “all”)) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, ”SOCI”)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, “ar”)) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE, “English”))

2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión de la investigación se muestran en la siguiente tabla 3 y 4.

Tabla 3: Criterios de inclusión.

Item	Criterios de inclusión
CI1	Los artículos deben contener en su título, resumen o palabras clave los términos, ”digital transformation.” ”digital government”.
CI2	Los artículos deben abordar la temática de la ”public administration.” los ”public services”.
CI3	Los artículos deben hacer referencia a ”government entities”, ”government.” el ”public sector”.
CI4	Los artículos deben haber sido publicados en un año posterior a 2014 y anterior a 2024.
CI5	Los artículos deben ser de acceso abierto (Open Access).
CI6	Los artículos deben estar clasificados en el área temática de ”SOCI” (Ciencias Sociales).
CI7	Los artículos deben ser de tipo .”ar”(artículos académicos)
CI8	Los artículos deben estar escritos en inglés.

Tabla 4: Criterios de exclusión.

Item	Criterios de exclusión
CE1	Los artículos que no contienen en su título, resumen o palabras clave los términos “digital transformation.” ”digital government”
CE2	Los artículos que no abordan la temática de la ”public administration.” los ”public services”.
CE3	Los artículos que no hacen referencia a ”government entities”, ”government.” el ”public sector”.
CE4	Los artículos que no han sido publicados en un año posterior a 2014 y anterior a 2024.
CE5	Los artículos que no tienen acceso abierto (Open Access).
CE6	Los artículos que no están clasificados en el área temática de ”SOCI” (Ciencias Sociales).
CE7	Los artículos que no son de tipo .”ar”(artículos académicos)
CE8	Los artículos que no están escritos en inglés.

2.2. Proceso de selección de estudios

La selección de los estudios de la presente investigación se ha llevado a cabo utilizando la base de datos científica Scopus, logrado obtener 739 publicaciones luego de una insaustiva búsqueda general, de los cuales 444 artículos están redactados en idioma inglés. Luego, para un análisis más profundo y sobre todo más objetivo se ha hecho uso del PRISMA, como un instrumento estratégico para llevar a cabo la selección de las publicaciones, el cual fue diseñado para ayudar a los autores de revisiones sistemáticas a documentar de manera transparente el porqué de la revisión, qué hicieron los autores y qué comentaron (Page et al., 2021).

Al utilizar PRISMA, es necesario utilizar el cribado de las publicaciones para ello se utilizaron los títulos y resúmenes con lo cual, se excluyeron a 327 publicaciones que no corresponden a artículos científicos y solamente se obtuvo 117 artículos por analizar; de los cuales sólo se lograron descargar 81 artículos y 36 documentos no se lograron descargar; luego, se excluyeron 31 publicaciones que no son de acceso abierto y 16 publicaciones que no están enmarcadas en el área de la temática de la transformación digital; quedando finalmente un total de 35 publicaciones para la revisión sistemática. A manera de resumen se presenta el diagrama de flujo del procedimiento PRISMA(figura 1).

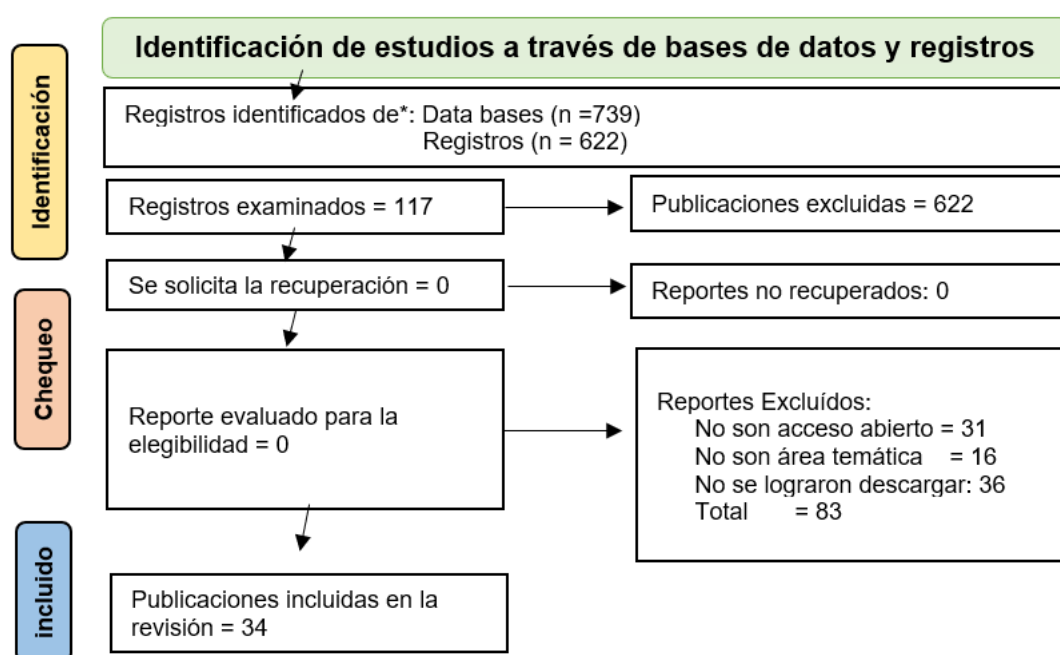


Figura 1: Flujo de trabajo de identificación de publicaciones a través de base de datos y registros.

3. Resultados discusión

Iniciamos esta parte importante de la investigación con el análisis de los resultados de coocurrencia de palabras clave; donde se puede apreciar que de las 215 palabras clave, 6 alcanzan el umbral; luego, para cada una de las 6 palabras clave, se calculó la fuerza total de los enlaces de coexistencia con otras palabras clave; se seleccionaron las palabras clave con la mayor fuerza total de enlaces; y como se evidencia en la figura 2, aquí se puede apreciar que la palabra clave Transformación Digital es la que predomina en todos las investigaciones con el 26.92%, seguido de la palabra clave Gobierno Electrónico con el 25%, luego, Administración Pública con 17.31%, seguidamente la palabra clave Digitalización con el 11.54% y finalmente, las palabras clave Sector Público y Servicio Público tienen el 9.62%.

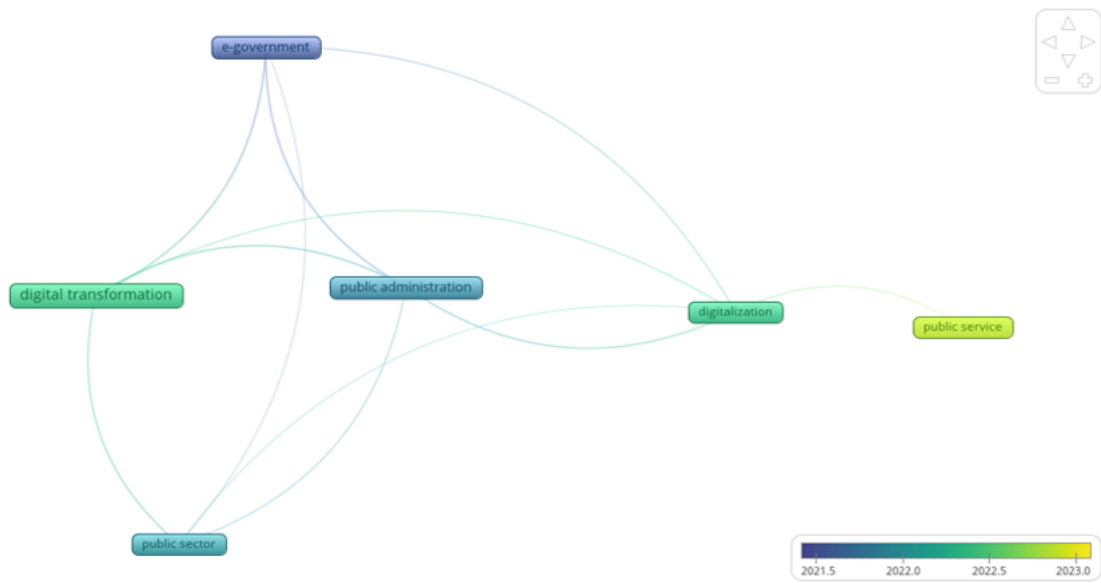


Figura 2: Coocurrencia de las 06 palabras clave y la evolución de la Transformación Digital.

Del análisis de la figura anterior se puede concluir que a partir de los años 2021 y 2022 han empezado a incrementarse las publicaciones de investigaciones relaciones con las palabras clave, sobre todo con la que más coocurrencia existe, Transformación Digital; es decir, a partir de la etapa pospandemia de la COVID-19.

En la siguiente figura 3 se muestra la publicación de artículos científicos por año, en principio se ha tomado en cuenta las 117 publicaciones elegidas para el análisis:

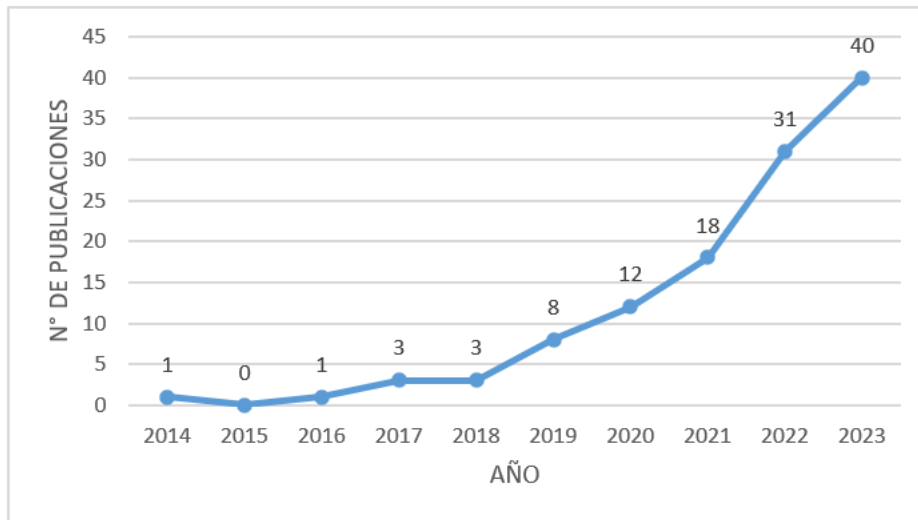


Figura 3: Publicación de artículos científicos por año.

En la siguiente figura 4, se muestra la publicación de artículos científicos por año, tomando en cuenta los 34 artículos científicos incluidos para la revisión sistemática:

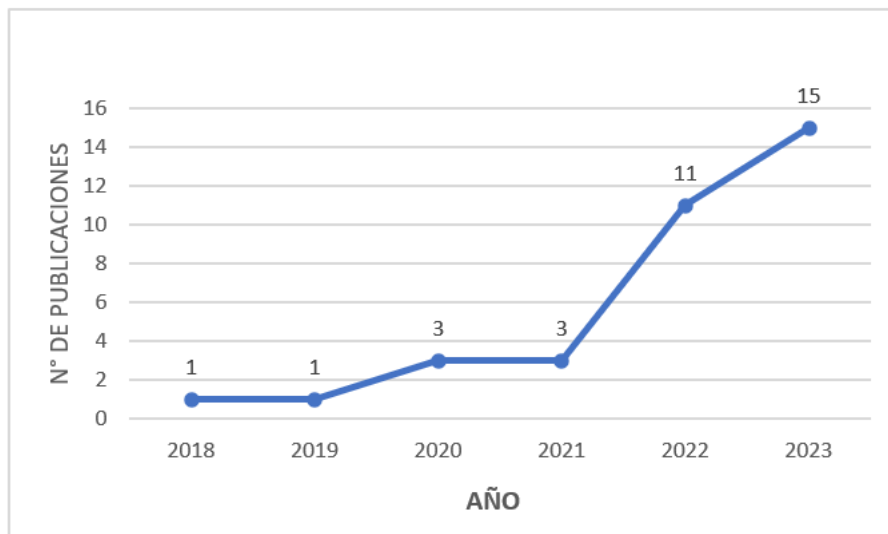


Figura 4: Publicación de artículos científicos por año.

Luego, haciendo un análisis comparativo entre ambas figuras se puede apreciar que a partir del año 2021 se incrementan el número de publicaciones, haciéndose más notorio el año 2023 y seguramente lo mismo sucederá en los años venideros; esto demuestra que la COVID 19 trajo como consecuencia estos cambios globales.

En la figura 5 se muestra la publicación de artículos científicos por países y continentes, destacando Europa, Asia, y en América solo se tiene a países como Canadá, México y Brasil.

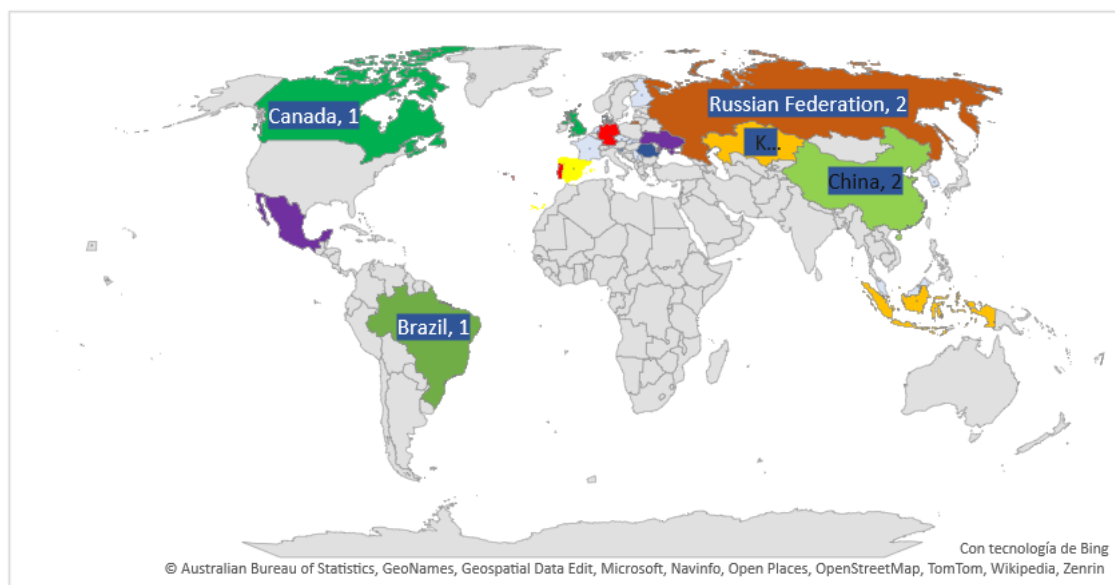


Figura 5: Los países con mayores publicaciones son los siguientes.

Los países con mayor número de publicación sobre la temática de la transformación digital son Rumania con el 9% (03), Ukraine alcanza el 9% (03) y luego los países de: Rusia, China, España, Portugal, Alemania, Rusia y Eslovenia con el 6% (02 publicaciones cada uno) y otros países del mundo con el 47% (16). Como se aprecia en la figura 6.

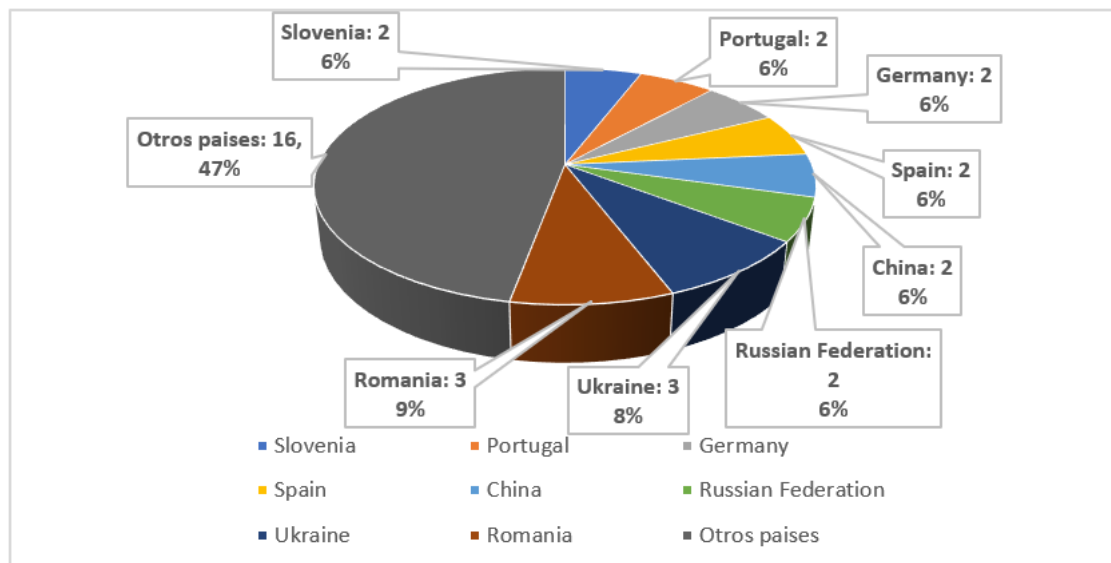


Figura 6: Países con mayor número de publicación sobre la temática de la transformación digital.

En respuesta a la primera pregunta de investigación PICO. **¿Cuál es el impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales?**

El impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales es significativo en varios aspectos. La modernización de los sistemas heredados y la adopción de tecnologías digitales pueden mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia, facilitar el acceso a los servicios gubernamentales y mejorar la experiencia del ciudadano (Abu Bakar et al., 2022). El impacto de la transformación digital en las entidades gubernamentales se refleja en la formación de relaciones estables y efectivas entre las autoridades y los ciudadanos, la comunidad y el entorno empresarial (Orlova, Mokhova, & Bril, 2022). De manera similar, la transformación digital en forma de soluciones de gobierno electrónico puede tener un impacto significativo en la eficiencia y transparencia de la administración pública, y el desarrollo económico y social hacia la adopción de herramientas gubernamentales en la República Checa rusa juega un papel fundamental en la promoción. Federación durante la pandemia de COVID-19 (Goloshchapova et al., 2023).

En definitiva, la transformación digital en diferentes contextos gubernamentales, considerando la diversidad de enfoques y desafíos asociados para la eficaz utilización de estas tecnologías se posiciona como un medio crucial para mejorar la eficiencia y la comunicación con los ciudadanos, subrayando el papel central de la transformación digital en la gobernanza, destacando su impacto en la eficiencia, la comunicación ciudadana y el desarrollo económico. No obstante, es crucial abordar aspectos como la protección de la privacidad y la seguridad de la información (Fabrègue & Bogoni, 2023). Asimismo, la transformación digital asume un papel muy importante y busca potenciar y fomentar la participación ciudadana y mejorar la interacción entre los ciudadanos y la administración pública (Krejnus et al., 2023). En el mismo contexto, los desafíos, retos y oportunidades asociados con su implementación, la introducción de nuevas tecnologías como e-gobierno y blockchain tiene el potencial de disminuir costos económicos, reducir la burocracia y aumentar la automatización, la transparencia, así como generando ahorros de costos (Kowalczyk & Napiecek, 2023). De manera similar, este estudio proporciona información valiosa sobre las políticas y prácticas implementadas para promover la digitalización en Kazajstán. El objetivo es examinar la eficacia de la administración pública, identificar problemas y obstáculos esenciales para el progreso digital y resaltar oportunidades y mejores prácticas que pueden aprovecharse para lograr la competitividad digital (Yeraliyeva et al., 2023).

De manera similar, este estudio realiza un análisis integral de la investigación de las últimas dos décadas para identificar documentos relevantes, analizar colaboraciones entre autores y evaluar la evolución de los temas de investigación en el campo de la gobernanza digital. Además, el análisis de la implementación del gobierno electrónico en las universidades públicas de Indonesia tiene como objetivo mejorar la adopción y la utilización efectiva del gobierno electrónico, superar las barreras geográficas y mejorar el acceso a los servicios gubernamentales en estas instituciones. influir en la adopción del gobierno electrónico (Aswar et al., 2022). Identificar problemas y obstáculos y explorar oportunidades y mejores prácticas resalta la necesidad de estrategias adaptativas para lograr la competitividad digital.

Además, el enfoque en el gobierno electrónico en la región enfatiza el impacto decisivo de las tecnologías digitales en el proceso de modernización. En este sentido, la introducción de la transformación digital ayudará a diversificar la comunicación, superar barreras y promover el desarrollo de asociaciones internacionales, la educación en línea e incluso el turismo virtual. (Zekić-Susac et al. 2021). Estos estudios brindan una visión global del impacto de las capacidades de transformación digital en las instituciones gubernamentales y resaltan la diversidad de la influencia gubernamental en las sociedades rusa y ucraniana. Este enfoque holístico sugiere que la tecnología impacta más que solo los aspectos prácticos de la administración pública. De manera similar, la tecnología no solo optimiza la eficiencia, sino que también puede ser una fuerza para la conectividad, la cooperación internacional y el cambio positivo en diferentes sectores de la sociedad. Además, la importancia del impacto de las capacidades técnicas en la administración pública, especialmente en el contexto del gobierno electrónico. Estos no sólo mejoran la eficiencia administrativa y la transparencia, sino que también tienen un efecto positivo en la satisfacción laboral de los funcionarios públicos. Además, la transformación digital tiene el potencial de tener un impacto importante, reduciendo los costos económicos en los gobiernos locales, reduciendo la burocracia y aumentando la automatización y la transparencia, aumentando así la eficiencia y eficacia del gobierno y reduciendo los costos (Edelmann & Mergel, 2021).

De hecho, estos estudios revelan una perspectiva global convincente sobre el gobierno electrónico y la transformación digital, que muestra que las capacidades tecnológicas no sólo promueven la eficiencia y la transparencia en la administración pública, sino que también mejoran la satisfacción laboral entre los funcionarios públicos y enfatizan que desempeñan un papel importante. Los resultados resaltan cómo la tecnología no solo impacta los procesos gubernamentales, sino que también contribuye a la experiencia y el bienestar de las personas que trabajan en el sector público, lo que genera ahorros de costos y aumenta la automatización y la transparencia y por ende genera el bienestar común en la ciudadanía. Luego, obtenemos los resultados de la segunda pregunta de la investigación ¿Cuáles son los retos y oportunidades de la transformación digital en las entidades gubernamentales?.

Los desafíos y oportunidades para la transformación digital en el gobierno son muy variados. Los desafíos incluyen abordar la brecha digital, gestionar la seguridad y privacidad de los datos, capacitar al personal en nuevas tecnologías y la necesidad de integrar los sistemas tradicionales con nuevas soluciones digitales para garantizar la participación de todos los ciudadanos. (Abu Bakar et al., 2022). Además, estos aspectos son relevantes para comprender los desafíos y oportunidades que surgen de la transformación digital en las instituciones gubernamentales, como se aborda en un estudio que evalúa el gobierno electrónico en la región de Ucrania (Orlova, Mokhova y Bril, 2022).

De hecho, la transformación digital en los espacios públicos facilitada por la pandemia de COVID-19 ha reconfigurado las instituciones y las interacciones de comunicación y debilitado las barreras entre las formas tradicionales y electrónicas de gobernanza. De manera similar, los aumentos en la eficiencia gubernamental, especialmente en países altamente digitalizados, están estrechamente relacionados con la capacidad de los ciudadanos para utilizar servicios en línea. Por otro lado, la digitalización del gobierno ayudará a reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente.

De manera similar, la introducción de tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública puede contribuir a reducir la corrupción, la ineficiencia, la ineficiencia y la marginación política en las organizaciones públicas (Sadik-Zada et al., 2022). Finalmente, la digitalización del gobierno trae una variedad de beneficios, incluida la reducción de costos y una mayor satisfacción del cliente. Además, se aborda la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones al sector público y la lucha contra la corrupción.

Ahora, obtenemos los resultados de la tercera pregunta de investigación **¿Cuáles son las oportunidades que ofrece la transformación digital para mejorar la eficacia y la transparencia en las entidades gubernamentales?**.

La transformación digital ofrece una oportunidad para mejorar la eficiencia y la transparencia de las agencias gubernamentales mediante la optimización de procesos, la mejora de la prestación de servicios, el uso eficaz de los datos y el fomento de la participación pública (Abu Bakar et al., 2022). Por otro lado, la transformación digital ofrece muchas oportunidades para mejorar la eficiencia y la transparencia de las instituciones gubernamentales, lo que puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos y la confianza en las instituciones gubernamentales (Orlova, Mokhova, Bril, 2022). Esto significa que la integración de los servicios gubernamentales digitales, especialmente el gobierno electrónico, puede mejorar significativamente la eficiencia, la eficacia y la resiliencia del gobierno en una variedad de contextos y contextos, desde el atractivo de la inversión hasta la gestión de crisis como las pandemias. fuerte relación positiva entre ellos. Un estudio realizado en el Reino Unido encontró que la introducción de servicios digitales ha mejorado significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios públicos y ha reducido significativamente los costos. De manera similar, otro estudio realizado en Estados Unidos encontró que la adopción de servicios digitales, además de mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, también conduce a una mayor eficiencia y una mejor calidad, lo que fortalece la confianza pública en el gobierno, como se confirmó (Cordella & Paletti, 2019).

En resumen, este estudio demuestra la importancia generalizada de la digitalización en el gobierno, ya que la adopción de servicios digitales no solo mejora la prestación de servicios, sino que también aumenta la eficiencia, la calidad, la reducción de costos y la integración de servicios, lo que sugiere que existen importantes beneficios en términos de Confianza en algunas personas. En este sentido, la implementación de servicios digitales puede favorecer la interconexión de varios departamentos gubernamentales, optimizando así la eficiencia de los procesos administrativos y la prestación de servicios a la población (Bojović et al., 2023). Además, la digitalización puede contribuir a la transparencia y la rendición de cuentas, factores que aumentan la confianza de los ciudadanos (Fratila et al., 2023).

En consecuencia, la implementación exitosa del gobierno digital puede mejorar la eficiencia, facilitar el uso y el acceso a los servicios públicos y contribuir a reducir los riesgos de corrupción en el sector público (Galushi & Malatji, 2022). Finalmente, la diversidad de desafíos y oportunidades en la implementación de servicios digitales en la administración pública es clara. Los chatbots en particular han demostrado ser una herramienta con potencial para mejorar la participación ciudadana y la prestación de servicios gubernamentales. De manera similar, las características que facilitan el uso y el acceso a los servicios públicos son particularmente importantes ya que ayudan a fortalecer la confianza pública en las instituciones gubernamentales.

4. Conclusiones

Se concluye que, en el Perú la falta de implementación efectiva de las TIC en las entidades gubernamentales puede tener un impacto negativo en la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos. Esta revisión sistemática muestra que, si bien la transformación digital ofrece grandes oportunidades para la gestión pública, también plantean desafíos importantes. A pesar de estos desafíos, los beneficios en términos de eficiencia, transparencia y participación ciudadana significan que la adopción de tecnologías en la administración pública es inevitable y debe gestionarse estratégicamente para aprovechar al máximo estas oportunidades. Este análisis se centra en la capacidad técnica en la gestión pública de las diferentes entidades del gobierno peruano. Representa un aporte muy significativo al campo científico al resaltar las diferencias existentes en la integración y uso de la tecnología para la implementación del gobierno electrónico en el sector público. Se propone un estudio más detallado de las barreras u obstáculos específicos a una gestión gubernamental eficaz y eficiente. Finalmente, se recomienda tomar en cuenta experiencias exitosas de otros países del mundo que hayan experimentado estos desafíos para aprovechar las oportunidades y bondades de la transformación digital.

5. Referencias bibliográficas

- Abu Bakar, H., Razali, R., & Jambari, D. I. (2022). A Qualitative Study of Legacy Systems Modernisation for Citizen-Centric Digital Government. *Sustainability*, 14(17), 10951.
- Abu Bakar, Razali, & Jambari. (2022). A Qualitative Study of Legacy Systems Modernisation for Citizen-Centric Digital Government. *Sustainability*, 14(17), 10951.
- Alahakoon, M. U. I., & Jehan, S. N. (2020). Efficiency of Public Service Delivery—A Post-ICT Deployment Analysis. *Economies*, 8(4), 97.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & C. O. Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Androniceanu, & Georgescu. (2023). Public Administration Digitalization and Government Effectiveness in EU Countries. *Central European Public Administration Review*, 21(1), 7-30.
- Androniceanu. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administratie Si Management Public*, 40, 147-155.
- Aswar, Ermawati, Juliyanto, Andreas, & Wiguna. (2022). Adoption of e-government by Indonesian state universities: An application of Technology Acceptance Model. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 396-406.
- Benaddi, H., Hannad, Y., Kettani, E. E., & Askour, M. (2022). Innovation in Public Services: The Case of Moroccan Government. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, 20(4), 989-1010.
- Bojović, Klipa, Bojović, Jovanović, Suh, J., & Senk, V. (2023). Interconnected Government Services: An Approach toward Smart Government. *Applied Sciences*, 13(2), 1062.
- Bolshakova, Bolshakov, & Grunichev. (2023). Sociological Research Into The Digitization Of Public Administration. *Public Policy and Administration*.

- Boustani, N. M., Xu, Q., & Xu, Y. (2022). Getting Smarter: Blockchain and IOT Mixture in China Smart Public Services. *Smart Cities*, 5(4), 1811-1828.
- Budeshov, Sembekov, Tazhbayev, Ulakov, & Tatiyeva,. (2021). Digital modernization of Kazakhstan's economy in the context of global trends. *Economic Annals-XXI*, 187(1-2), 51-62.
- Callanan, M. (2020). Reforming local government: Past, present and future. *Administration*, 68(4), 201-214.
- Coelho, F. D. S., Corrêa, V., Lisboa, R. L., & Resch, S. (2020). The public administration's 'engine room' in the fight against COVID-19. *Revista de Administração Pública*, 54(4), 839-859.
- Cordella, & Paletti. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409.
- Cortés-Cediel, Segura-Tinoco, Cantador, & Rodríguez. (2023). Trends and challenges of e-government chatbots: Advances in exploring open government data and citizen participation content. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101877.
- Debeljak, A., & Dečman, M. (2022). Digital Transformation of Slovenian Urban Municipalities: A Quantitative Report on the Impact of Municipality Population Size on Digital Maturity. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 15(2), 25-51.
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86.
- Dobrolyubova. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86.
- Duhamel, F., & Sandoval-Almazán, R. (2021). Designing E-Government Legal Institutions: A State-Level Comparison in Mexico. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 8(1), 1-15.
- Edelmann, & Mergel. (2021). Co-Production of Digital Public Services in Austrian Public Administrations. *Administrative Sciences*, 11(1), 22.
- Fabrègue, & Bogoni. (2023). Privacy and Security Concerns in the Smart City. *Smart Cities*, 6(1), 586-613.
- Fratila, Paunescu, Nichita, & Lazăr, P. (2023). Digitalization of Romanian Public Administration: A Panel Data Analysis At Regional Level. *Journal of Business Economics and Management*, 24(1), 74-92.
- Galushi, & Malatji. (2022). Digital Public Administration and Inclusive Governance at the South African Local Government, in *Depth Analysis of E-Government and Service Delivery in Musina Local Municipality*. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(6), 116.
- Galushi, L. T., & Malatji, T. L. (2022). Digital Public Administration and Inclusive Governance at the South African Local Government, in *Depth Analysis of E-Government and Service Delivery in Musina Local Municipality*. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(6), 116.
- Gangneux, J., & Joss, S. (2022). Crisis as driver of digital transformation? Scottish local governments' response to COVID-19. *Data & Policy*, 4, e26.
- Giest, S., & Raaphorst, N. (2018). Unraveling the hindering factors of digital public service delivery at street-level: The case of electronic health records. *Policy Design and Practice*, 1(2), 141-154.
- Goloshchapova, Yamashev, Skornichenko, & Strielkowski. (2023). E-Government as a Key to the Economic Prosperity and Sustainable Development in the Post-COVID Era. *Economies*, 11(4), 112.
- Impacts and constraints on implementing e-certification policies in Indonesia. (2022). *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 43(3).
- Kharitonova, Yu., & Sannikova, L. (2021). Digital Platforms in China and Europe: Legal Challenges. *BRICS Law Journal*, 8(3), 121-147.
- Kivalov. (2020). Electronic Form Of Citizens' Appeal As An Indicator Of Digital Transformation Of Public Administration. *Public Policy and Administration*.
- Kotsev, A., Minghini, M., Tomas, R., Cetl, V., & Lutz, M. (2020). From Spatial Data Infrastructures to Data Spaces—A Technological Perspective on the Evolution of European SDIs. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 9(3), 176.
- Kowalczyk, & Napieček. (2023). E-governance and blockchain technology in local government. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości*, 47(3), 221-238.

- Krejtnus, Stofkova, Stofkova, & Binasova. (2023). The Use of the DEA Method for Measuring the Efficiency of Electronic Public Administration as Part of the Digitization of the Economy and Society. *Applied Sciences*, 13(6), 3672.
- Kulakova. (2022). Communities, discursive practices and behavioral patterns of digital vigilantism in Russia: Politico-axiological approach. *Vestnik of Saint Petersburg University. Philosophy and Conflict Studies*, 38(1), 64-81.
- Litovtseva, V., Krawczyk, D., Kuzior, A., Brychko, M., & Vasylieva, T. (2022). Marketing research in the context of trust in the public sector: A case of the digital environment. *Innovative Marketing*, 18(4), 133-147.
- Maciejewski, M. (2017). To do more, better, faster and more cheaply: Using big data in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 83(1_suppl), 120-135.
- Martitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). Confronting E-Government Adoption in Indonesian Local Government. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 6(2), 279-306.
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. A. (2022). Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 160940692110709.
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945-952.
- Novachenko, Bielska, Afonin, Lashkina, Kozhemiakina, & Kovtun. (2020). Use of Information Technology to Increase Economic Efficiency and Credibility in Public Administration in the Context of Digitization. *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(Issue 1), 374-382.
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2022). Understanding information technology culture in digital-based public services. *Journal of Governance and Regulation*, 11(2), 62-79.
- Orlova, Mokhova, & Bril. (2022). A scientific-methodical approach to the evaluation of electronic government in the regions of Ukraine. *Public Policy and Administration*.
- Păvăloaia, V.-D., Georgescu, M., Popescul, D., & Radu, L.-D. (2019). ESD for Public Administration: An Essential Challenge for Inventing the Future of Our Society. *Sustainability*, 11(3), 880.
- Pisár, P., Priščáková, S., Špaček, D., & Nemeč, J. (2022). DIGITIZATION AS A TOOL OF E-GOVERNMENT IN SELECTED PUBLIC SERVICES OF THE STATE: INTERNATIONAL COMPARISON OF SLOVAKIA AND THE CZECH REPUBLIC. *ADMINISTRATIE SI MANAGEMENT PUBLIC*, 1(39), 111-132.
- Ravselj, Umek, Todorovski, & Aristovnik. (2022). A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet*, 14(5), 126.
- Rensfeldt, A. B. (2012). (Information) Technologies of the Self: Personalisation as a New Mode of Subjectivation and Knowledge Production. *E-Learning and Digital Media*, 9(4), 406-418.
- Research and Development Agency, Ministry of Home Affairs, Indonesia, Aminah, S., Saksono, H., & Research and Development Agency, Ministry of Home Affairs, Indonesia. (2021). Digital Transformation of the Government: A Case Study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272-288.
- Ribeiro, S. S. (2019). Issues of Strategic Digital City. *Urban Science*, 3(4), 102.
- Rönkkö, E., & Herneoja, A. (2021). Working across Boundaries in Urban Land Use and Services Planning—Building Public Sector Capabilities for Digitalization. *Smart Cities*, 4(2), 767-782.
- Ruijter, E., Grimmelikhuijsen, S., Berg, J., & Meijer, A. (2020). Open data work: Understanding open data usage from a practice lens. *International Review of Administrative Sciences*, 86(1), 3-19.
- Sadik-Zada, Gatto, & Niftiyev. (2022). E-government and petty corruption in public sector service delivery. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1-17.
- Salam, A. F. (2013). "E-Government and Its Impact on Public Sector Reform: A Case Study of Pakistan." *International Journal of Public Administration* 36 (9): 630–641.
- Stofkova, J., Poliakova, A., Stofkova, K. R., Malega, P., Krejtnus, M., Binasova, V., & Daneshjo, N. (2022). Digital Skills as a Significant Factor of Human Resources Development. *Sustainability*, 14(20), 13117.
- Tassabehji, R., Hackney, R., & Maruyama, T. (2019). Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries. *Information Technology & People*, 32(4), 1021-1043.

- Waladali, & Rabaiah. (2022). Impact of e-government maturity on public servants' job satisfaction. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 501-515.
- Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital transformation of citizens' evaluations of public service delivery: Evidence from China. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 477-497.
- Xiao, J., Han, L., & Zhang, H. (2022). Exploring Driving Factors of Digital Transformation among Local Governments: Foundations for Smart City Construction in China. *Sustainability*, 14(22), 14980.
- Xiong, J., Xu, Z., Li, L., & Liu, X. (2022). The Effect of Cross-Boundary Supply on the Accessibility of Public Services in Urban Governance: An Example of Shanghai. *Sustainability*, 14(19), 12771. Yeraliyeva, Dauliyeva, Andabayeva, & Nurmanova. (2023).
- Effectiveness of public administration of the digital economy in Kazakhstan. *Problems and Perspectives in Management*, 21(3), 125-137. Yeung, K. (2023). The New Public Analytics as an Emerging Paradigm in Public Sector Administration. *Tilburg Law Review*, 27(2), 1-32.
- Zekić-Susac, Mitrović, & Has. (2021). Machine learning based system for managing energy efficiency of public sector as an approach towards smart cities. *International Journal of Information Management*, 58, 102074.
- Zhang, B., Dong, W., & Yao, J. (2022). How Does Digital Transformation of City Governance Affect Environmental Pollution: A Natural Experiment from the Pilot Policy of "National Information City for Public Service" in China. *Sustainability*, 14(21), 14158.