

Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura

Paul Alfonso Pillaca Samora

paulpillaca@gmail.com

Universidad César Vallejo

Lima – Perú

RESUMEN

Debido a la pandemia del COVID-19, los gobiernos adoptaron el confinamiento social, pero era necesario seguir trabajando en la gestión pública para enfrentar la crisis sanitaria. Los gobiernos latinoamericanos aprovechando el desarrollo acelerado de las tecnologías de información y comunicación, habían implementado los gobiernos electrónicos, como sistema de administración pública para interactuar con los diferentes agentes de la sociedad. El presente trabajo se desarrolló mediante una revisión bibliográfica, teniendo como el propósito detallar la utilización del gobierno electrónico en tiempos de pandemia covid-19 de los países latinoamericanos en relación con la calidad de servicio público, el acceso y la transparencia de la información pública. Se siguió la metodología prisma, para la extracción y sistematización de la información.

Palabras clave: gobierno electrónico; calidad de servicio público; transparencia; tic; capacidad de respuesta; confiabilidad en el servicio.

Correspondencia: paulpillaca@gmail.com

Artículo recibido: 05 agosto 2022. Aceptado para publicación: 15 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Pillaca Samora, P. A. (2022) Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 3293-3315. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

E-government for the development of latin american public service quality in times of covid - 19: systematic review of the literature

ABSTRACT

Due to the COVID-19 pandemic, governments adopted social confinement as a restrictive measure in order to mitigate the rate of contagion and the loss of human lives. But it was necessary to continue working on public management to face the health crisis. Latin American governments, taking advantage of the accelerated development of information and communication technologies (ICT's), had implemented e-government as a public administration system to interact with the different agents of society such as governments, institutions, companies and citizens.

The present work was developed through a bibliographic review, with the purpose of detailing the use of e-government in times of the covid-19 pandemic in Latin American countries in relation to the quality of public service, access and transparency of public information. A systematic literature review was carried out, following the prism methodology, for the extraction and systematization of information on e-government in times of Pandemic Covid_19 in Latin American countries, as well as presenting some bibliometric indicators and analyzing the available data in relation to the e-government environment of the analyzed articles.

Keywords: *e-government; public service quality; transparency; ict; responsiveness; service reliability.*

1. INTRODUCCIÓN

La organización mundial de la salud (OMS) el 11 de marzo, la declaró oficialmente como una pandemia la propagación del contagio de la nueva enfermedad coronavirus denominada "COVID-19". En la región de Latinoamérica la cuarentena y distanciamiento social se llevó a cabo a partir de marzo 2020, siendo el Perú el primer país en tomar esta medida restrictiva.

En tiempo de pandemia el uso de los servicios del Estado se incrementaron, esto se puede apreciar en una encuesta realizada en Petersburgo en 2020 y 2021, donde se identificó que la pandemia incrementó la demanda de servicios electrónicos en tres rubros: salud, seguridad y transporte, los cuales han sido determinantes en cuanto a la respuesta del sector público, tal es el caso, que la Organización de las Naciones Unidas – ONU ha afirmado que las tecnologías digitales han jugado un papel clave en el mantenimiento del trabajo del gobierno y el funcionamiento de la sociedad durante la pandemia de coronavirus, observando nuevas tendencias en las respuestas digitales de los estados miembros de la ONU a la pandemia de COVID-19, así también, pone en relevancia los datos gubernamentales abiertos en las comunicaciones de salud, brindando información al público sobre la propagación de la pandemia y visualizando los hallazgos (Vladislav et al., 2021).

La calidad del servicio es una tendencia mundial que ha venido desarrollándose desde la década de los cincuenta cuando se comenzaba a tratar los temas de calidad total en los procesos de las empresas. Esta tendencia de calidad se ha extendido de los espacios del sector privado al sector público, donde las empresas estatales se han visto en la obligación de mejorar la calidad de sus servicios para satisfacción de los usuarios, haciendo uso de las herramientas de la innovación y el gobierno electrónico, panorama que se vuelve más exigente en el contexto de pandemia.

En Europa, desde finales de la década de 1990, numerosos gobiernos han realizado grandes inversiones en servicios de gobierno electrónico (e-Gobierno). Sin embargo, los esfuerzos del gobierno contrastaron con niveles relativamente bajos de aceptación por parte de los usuarios. Llevando abajo las proyecciones de los gobiernos que asumieron que este gran paso apoyaría las reformas administrativas, debido a que se esperaba que las tecnologías de la información redujeran costos, mejoraran la calidad de los servicios y hagan más efectivas las políticas gubernamentales. Este problema se acentuó aún más

importante durante el estallido de la pandemia mundial de COVID-19, la cual instó a que los gobiernos pongan a disposición los servicios de gobierno electrónico como una prioridad en sus agendas políticas (Botric & Bozic, 2021).

Según los estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID (Roseth et al., 2021), el impacto del coronavirus en el mundo ha sido devastador, a mediados de 2020 según las cifras de 17 países latinoamericanos, 45% tenía en casa una persona que había perdido su trabajo y en hogares de menores recursos esta cifra aumentó en 71%. Del mismo modo, la pandemia afectó al sector público que tuvo que cerrar el acceso presencial a los servicios del Estado, pasando a realizarse trabajo remoto, lo cual incrementó la demanda de sus servicios, sobre todo en temas de crisis sanitaria y programas de mitigación y apoyo.

Por otro lado, antes de la pandemia muchos países de la región no contaban con servicio en línea adecuada para los usuarios, es decir no había implementado el gobierno digital en el gobierno central y menos en gobiernos locales, el uso de los servicios por medio digitales solo alcanzaba el 21%, sin embargo, esta cifra aumentó a 39% durante la pandemia, a pesar de las condiciones esta situación no ha tenido mejoras, tal es el caso que en condiciones de restricción casi 50% de los ciudadano hizo sus trámites de manera presencial, sumando a ello, solo 30% de los funcionarios públicos contaban con competencias digitales y otros ni siquiera tenían el equipamiento digital para realizar su trabajo remoto, lo que dificultó satisfacer la demanda con la rapidez y calidad que se requiere (Roseth et al., 2021).

Así también, Ramos et al. (2021) en su investigación asegura que el gobierno electrónico tiene una estrecha relación con la calidad del servicio que proponen las entidades del Estado, pues el poco desarrollo de la incorporación de la tecnologías de la información en dichas entidades ha provocado que hayan reclamos de parte de la ciudadanía que espera siempre más de sus autoridades, las que finalmente se alejan sin dar respuestas contundentes al problema, así también la poca capacidad de algunos funcionarios, el contagio masivo de Covid 19, contexto que implica dar soluciones adecuadas para emplear las TIC en una situación como la actual.

En esta revisión bibliográfica sistemática se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué informan los artículos de investigación científica publicados en los últimos 3 años en las

revistas sobre la calidad de los servicios del gobierno electrónico en los países de Latinoamérica?

La estructura del artículo es la siguiente: Primero, una introducción sobre el gobierno electrónico en el desarrollo de la calidad de servicios latinoamericanos; segundo, se presenta la metodología desplegada en la presente revisión sistemática. En tercer lugar, presentamos los hallazgos bibliométricos. Como cuarta sección se brinda una definición sobre gobierno electrónico, seguidamente se presentan las evidencias de Gobierno Electrónico para el desarrollo de la calidad de servicios latinoamericanos a partir de la aparición de la pandemia del COVID-19 a partir de los artículos más relevantes encontrados y, por último, se brinda las conclusiones.

2. METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio siguiendo los lineamientos de la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses) con el fin de sistematizar de manera organizada la evidencia encontrada sobre gobierno electrónico para el desarrollo de calidad de servicios latinoamericanos.

Para el despliegue de la revisión sistemática se efectuaron las siguientes fases:

- 1) enunciación de la pregunta de investigación,
- 2) especificación de los criterios de los inclusión de los documentos científicos, 3) Especificación del diseño de búsqueda bibliográfica,
- 4) exportación de los artículos en las bases de datos seleccionadas,
- 5) evaluar evaluación de la calidad de los artículos según los criterios establecidos,
- 6) Procesamiento de la información y
- 7) interpretación y presentación de los resultados.

La búsqueda bibliográfica contempló las publicaciones sobre gobierno electrónico en Latinoamérica a partir de la aparición de la pandemia COVID-19 en las bases de datos Scopus, Scielo, EBSCO, Dialnet, Latindex, Redalyc, Red iberoamericana (REDIB), seleccionadas por ser reconocidas y multidisciplinarias a nivel internacional.

Para elaborar las fórmulas de búsqueda se siguió, la estrategia utilizada para construir la cadena de búsqueda (Selleri et al., 2015) se basó en los siguientes pasos:

- a) Derivar palabras clave de la pregunta de investigación, en la presente son: Gobierno electrónico, calidad de servicio, covid-19;
- b) Identificar términos relacionados para las palabras clave: e-government, e-governance, digital, quality of service, covid-19, Sars-COV2;
- c) Utilizar el operador booleano “OR” para agrupar las palabras relacionadas; y,
- d) Agrupar con el operador “AND” cada conjunto de términos.

Con lo que se compuso la siguiente cadena de búsqueda: (“electronic government” OR “eGovernment” OR “digital government” OR “e-governance”) AND (Quality * OR service*) AND (“covid-19*” OR “Sars-cov2” OR “Covid”) Los mecanismos de búsqueda de los motores de búsqueda son diferentes, por lo que ha sido necesario diseñar y usar diferentes cadenas de búsqueda para cada base de datos, manteniendo su equivalencia (Bayona et al., 2012).

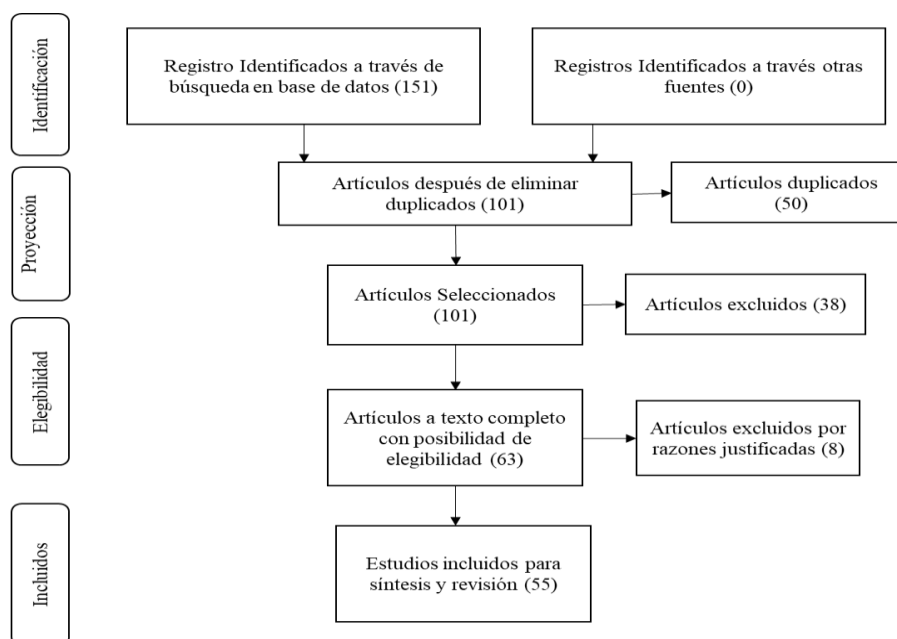
Los criterios de inclusión fueron: a) artículos con un tema central o relación explícita con el gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio latinoamericanos en tiempo de covid-19; b) investigaciones desarrolladas entre 2019 y 2022, en idiomas español, inglés y/o portugués; c) artículos a texto completo que en sus apartados (título, abstract, etc) incluyeran el concepto de Gobierno electrónico, calidad de servicio y país de Latino América.

Se retiraron los artículos duplicados en las bases de datos, eligiendo sólo uno de ellos. Se descartaron de esta revisión bibliográfica los artículos países que no Latinoamericanos, así como los capítulos de libros, documentos de trabajo, libros y actas de congresos.

La selección final comprendió 55 artículos científicos que constituyen el cuerpo de datos analizados en este trabajo. Estos artículos, junto con otros importantes artículos seminales o de contraste, se utilizaron para presentar gobierno electrónico para el desarrollo de calidad de servicio latinoamericanos en tiempos de Covid-19, como variables y enfoques propuestos para futuras investigaciones.

Realizamos las cuatro fases planteado por la declaración PRISMA (Figura 1).

Figura 1. Diagrama de flujo Prisma



Fuente: Elaboración propia

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las siguientes tablas presentan los resultados bibliométricos basados en los 55 artículos sobre Gobierno Electrónico en América Latina. Para analizar los países con más investigaciones sobre el gobierno electrónico en América Latina, utilizamos el país de afiliación de los autores. Los artículos académicos se distribuyen en 10 países y 2 de ellos analizan la región de América Latina. La tabla 1 muestra que México aporta el 35% de los artículos relacionados con la intención de abandono, seguida de Perú con el 13%.

Tabla 1. Países con Investigaciones de Gobierno electrónico entre el 2019 y 2022

País	2019	2020	2021	2022	Total	%
México	2	4	5	2	13	24%
Perú		3	5	1	9	16%
Ecuador		4	2	1	7	13%
Brasil		1	3	2	6	11%
Cuba	2	3			5	9%
Argentina		2	2		4	7%
Chile	1	1	2		4	7%
Colombia	1	1	1		3	5%
América Latina		2			2	4%
Paraguay				1	1	2%
Rep Dominicana		1			1	2%
Total	6	22	20	7	55	

Fuente: elaboración propia

Las revistas Ciencia Latina y Revista de Administração Pública, son las que tienen mayor frecuencia en la publicación de artículos relacionados con los gobiernos electrónicos en los países Latinoamericanos.

Se utilizó el número total de citas según el Social Science Citation Index (SSCI) para analizar el impacto de los artículos y cuáles deberían recibir más atención. Los 40 artículos analizados suman un total de 275 citas.

El artículo más citado, con 31 citas, titulado “las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19” (Agudelo et al., 2020).

En la Tabla 2 se muestra un listado de los autores con alta productividad sobre el tema de gobiernos electrónicos para el desarrollo de la calidad de servicios

Tabla 2. Autores con Alta productividad

Autor	Universidad	Documentos publicados	# Citaciones en total Documentos	H index
Bastián González-Bustamante	St Hilda's College de University of Oxford	47	598	15
Óscar Carrera-Mora	Universidad Veracruzana Ixtaczoquitlán, México	20	30	3
Walter García Baluja	Universidad de las Ciencias Informáticas, Cuba	13	98	6
Luis Gutiérrez Campos	Universidad Católica Silva Hernández	11	304	3
Ariane Carvajal	Universidad de Santiago de Chile	4	28	9

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 3 se muestra un listado de las variables relacionadas con los ejes principales: El gobierno electrónico y la calidad de servicio público de los artículos en análisis

Tabla 3. Tipos de variables

Variable	Frecuencia
Transparencia	40
Gobierno Electrónico	
Tecnología de la información	38
Relacional	30
Calidad de servicio público	
Elementos Tangibles	32
Capacidad de respuesta	40
Confiabilidad en el servicio	34

Fuente: elaboración propia

Gobierno electrónico e Infraestructura

La administración electrónica es un término relacionado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público, inicialmente asociado a la adopción de sistemas de información en los procesos internos que posteriormente se amplía a la aplicación de la tecnología digital para la prestación de servicios a los ciudadanos. El término tiene un sentido amplio ya que abarca la aplicación de las TIC en las diferentes etapas en las que la tecnología impacta en el sector público, ya sea mediante la digitalización de documentos y procesos, la transformación de la organización interna, la participación de partes interesadas, o dirigiendo las políticas públicas (Janowski, 2015). A nivel mundial se ha extendido la utilización del gobierno electrónico, los cuales se han implementado según la realidad y particularidades de cada país, más allá de las recomendaciones de los organismos internacionales de desarrollo.

El gobierno electrónico denominado también como e-Government, se define como el conjunto de sistemas que brinda soporte a los procesos, para la interacción telemático de agente internos como los gestores o servidores públicos y agentes externos, entiéndase como los ciudadanos, empresas, organizaciones con los cuales se brindan los servicios ofrecidos por una entidad pública, que van desde la consulta de información, tramites y servicios digitales. El uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) es la plataforma sobre la cual se ejecuta el gobierno electrónico, siendo que la OCDE (2005), lo plantea como "la utilización de las TIC, y en particular Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno".

Uno de los problemas que presenta la implementación del gobierno electrónico, el cual es una normativa de la ley para su funcionamiento, es la brecha que existe entre este sistema y la sociedad que presenta dificultades para emplear los medios digitales para informarse de lo que los gobiernos locales, regionales y centrales o cualquier organización del Estado realizan (Díaz y Núñez, 2020).

Para afrontar la pandemia, la base principal de la infraestructura fue la penetración de Internet. La digitalización de hogares permite a la población continuar realizando una cantidad de tareas cotidianas que anteriormente requerían el contacto físico. De acuerdo con las últimas estadísticas disponibles para América Latina, la penetración de

Internet es 68,66%, dado ese valor se visualiza el primer impedimento para afrontar el COVID-19 mediante el uso de tecnologías digitales.

Tabla 4. Penetración de internet (2018-2020)

	2018	2019	2020
Argentina	77,78 %	81,42 %	85,24 %
Barbados	84,03 %	86,37 %	88,77 %
Bolivia	48,22 %	53,04 %	58,34 %
Brasil	74,22 %	81,64 %	89,80 %
Chile	82,33 %	82,33 %	82,33 %
Colombia	66,68 %	71,40 %	76,47 %
Costa Rica	74,09 %	76,88 %	79,79 %
República Dominicana	74,82 %	82,31 %	90,54 %
Ecuador	60,67 %	64,27 %	68,09 %
El Salvador	37,20 %	40,92 %	45,02 %
Guatemala	71,50 %	78,65 %	86,52 %
Honduras	34,06 %	36,60 %	39,33 %
Jamaica	60,58 %	66,64 %	73,30 %
México	65,77 %	67,75 %	69,79 %
Panamá	62,01 %	66,45 %	71,20 %
Paraguay	64,99 %	69,16 %	73,60 %
Perú	52,54 %	56,65 %	61,08 %
Trinidad & Tobago	81,58 %	86,06 %	90,79 %
Uruguay	70,21 %	72,20 %	74,24 %
Venezuela	79,20 %	87,12 %	95,83 %
América Latina (promedio ponderado)	68,66 %	73,52 %	78,78%
OCDE (promedio ponderado)	83,93 %	86,07 %	88,33 %

Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones; análisis Telecom Advisory Service

Frente a lo descrito, Agudelo et al. (2020) presenta algunos aspectos que se deben tener en cuenta, lo cual es la eliminación de cualquier barrera que impida el adecuado funcionamiento del gobierno digital en la organización, maximizar la eficiencia con el uso de las tecnologías de información y el internet. Así también fomentar las políticas de uso responsable de los medios digitales para que no haya una sobre carga y sature las redes, perjudicando el acceso de otras personas que también desean participar del proceso. Del mismo modo, propiciar alianzas y acuerdo con otras organizaciones públicas y privadas con la intención de promover la sostenibilidad del sistema.

En el contexto del Covid – 19, muchos gobiernos han presentado dificultades para enfrentar este contexto, pero hay otros que han sabido equilibrar su comunicación con los ciudadanos haciendo uso de los mecanismos de las TIC para recoger y brindar información importante acerca de la pandemia y otros temas o gestiones a realizar con

las organizaciones del Estado (Díaz y Núñez, 2020). Sin embargo, en países como Corea del Sur el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico y el Índice de Participación Electrónica según la Encuesta de Gobierno Electrónico de la ONU le da a este país los puntajes más altos a nivel mundial, lo que significa que lo ha convertido en uno de los países líderes en gobierno electrónico el cual fue implementado desde noviembre de 2002 (Suk & Sik, 2016).

Gobierno electrónico en los países Latinoamericanos.

A continuación, se exponen los hallazgos sobre la utilización del gobierno electrónico y su calidad de servicio de acuerdo a cada país:

Perú:

El marco normativo legal del Gobierno electrónico en Peru, se da mediante D.S. N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 y el plan para su puesta en marcha se aprobó con R.M. N° 125-2013-PCM.

En el Perú cuenta con la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), ente rector que depende del despacho de la Presidencia Consejo de Ministros PCM, para gestionar los proyectos con el uso de las TIC, proponer y formular bases normativas informáticas que impulsen líneas de dirección, buscando la obligatoriedad de la participación del estado; además de las diferentes actividades que ejecuta en materia de gobierno electrónico, como ofrecer consultoría especializada y sistemática a las diversas entidades públicas, es por ello que la ONGEI presenta el marco normativo general que conduce la administración electrónica en el Perú; así tenemos: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N.º 27658, Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N.º 27444, Ley del Silencio Administrativo - Ley N.º 2909, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.

En el Perú, el gobierno electrónico o también denominado digital, que ha sido implementado para mejorar el servicio a la ciudadanía y por ende para que esta pueda tener una presencia participativa a través de los mecanismos digitales, tal como se manifiesta en la Ley de Transparencia – Ley 27806 y la Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412), presenta dificultades porque algunas instituciones del Estado limitan la información al ciudadano, incumpliendo de esta manera con las leyes mencionadas

(Tumi, 2020). Sin embargo, este no es el fin del uso de las herramientas digitales en el sector público, sino facilitar al ciudadano un buen servicio de tal manera que se sienta satisfecho, esto es lo que se llama el buen gobierno (Martínez, 2019). Lo dicho anteriormente solo se puede conseguir con el uso efectivo de las tecnologías de información, es por ello que es necesario que la población también conozca el uso de las TIC al igual que lo servidores públicos y sobre todo tengan las habilidades informáticas propicias para los trabajos de administración que se desarrollan en los organismos estatales (Medina et al., 2020).

A pocos días de la declaración de emergencia nacional por la COVID-19 en la página web de gov.pe aparecen estas 6 secciones informativas: Atención COVID-19, Casos en el Perú, Noticias, Medidas y recomendaciones, Vacuna contra COVID-19 y Recursos. Una pestaña sobre Tramites y Servicios y una de sugerencias.

Por otro lado, Calixto (2020), menciona otro de los mecanismos que también emplea el Estado para realizar compras en el contexto de Covid, es la compra mediante la contratación directa en estado de emergencia, la cual se ha visto apropiado en las condiciones actuales. Sin embargo, esta situación ha traído problemas de poca transparencia en las compras como es el caso de las aquellas que han sido sobrevaloradas, golpeando con ello la economía del país que requiere estirar el presupuesto para hacer eficiente el gasto en época de pandemia y en cualquier otra.

El ingreso de las tecnologías de información en el sector público ha hecho que éste mejore sus condiciones de competitividad, modernice la gestión pública e integre la innovación en los gobiernos, de tal manera que enfrente el contexto de la pandemia con una nueva visión, donde se considere la horizontalidad, el apoyo de comunidad y la digitalización como ejes fundamentales para la efectividad del gobierno (Contreras, 2020). En esa misma línea va el aporte de Flores (2020) al mencionar que la actitud de los directivos de la organización del Estado fue positiva y con mucha disposición para incursionar en las tecnologías de la información en el propósito de mejorar los servicios de la UGEL Puno, teniendo en cuenta que para incorporar el gobierno digital es importante la capacitación de los funcionarios.

Ecuador:

El Estado Ecuatoriano, como primer antecedente donde formaliza la principal iniciativa hacia la implementación del gobierno electrónico, a través de la presidencia de la

república mediante Decreto Ejecutivo N° 149, publicado en el Registro Oficial No. 146, de 18 de diciembre de 2013, dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central.

En el año 2018, por medio del Ministerio de Telecomunicaciones, pone en funcionamiento el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, como un instrumento de modernización, donde se considera el indicador del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de Naciones Unidas, el cual establece la inclinación y la capacidad que tienen las administraciones públicas de cada país, en el uso de las tecnologías de la información y en los servicios públicos que brindan a la ciudadanía.

Sin embargo, en países como Ecuador la implementación del gobierno digital ha sido un éxito de tal manera que a nivel de latino américa es considerado como un dechado de gobierno electrónico por el nivel de implementación que ha establecido y los beneficios que ha logrado (Moreira e Hidalgo, 2020). Los problemas existentes en materia de Gobierno electrónico, en Ecuador, son alarmantes, debido a la deficiencia neurálgica por la falta de cultura organizacional, su estructura tecnológica, pues padece de implementación y capacitación continua, en lo concerniente al uso de las TICs.

No obstante, la pandemia de Covid 19 también dificultó la atención en el servicio para satisfacer la demanda de los usuarios, debido a las condiciones de no poseer con el equipamiento para realizar sus labores remota en casa, situación que dificultó el servicio, obteniendo solo insatisfacción de los usuarios.

Si bien es cierto las condiciones actuales no son las mejores para que el sector público tenga sus servicios al 100% de atención, sino que lo realice haciendo uso de las herramientas digitales, hay servicios que no pueden hacerse de manera remota como es el caso de los servicios de salud. Bajo esas condiciones, el servicio que brinda el Estado ha mermado y no se puede hablar de un servicio de calidad, como es el caso mostrado en el estudio de Prado, et al. (2020) cuyo estudio es sobre el equipamiento UCI de un hospital nacional bajo las condiciones del gobierno electrónico, que como se sabe las compras sobre todo en este contexto de Covid 19, se han realizado haciendo uso de los medios electrónicos tecnológicos, lo cual ha permitido un ahorro de 5% sobre el presupuesto referencial, aspecto que hace eficiente el proceso haciendo uso de las Tic, estas compras se hicieron empleando la subasta pública inversa. Esto presupone que el servicio sea más eficiente, sin embargo, cualquiera sea el medio que

se emplea para poder mejorar la calidad del servicio es necesario tener en cuenta qué es y cómo se va a medir, sobre todo en el servicio que es más difícil medir (Vera y Trujillo, 2018).

Colombia:

El Gobierno Colombiano tenía el objetivo de convertir al Estado en un “usuario modelo” en el uso intensivo de tecnologías informáticas, el presidente Andrés Pastrana Emite la Directiva 02, Ley 790 “Estrategia nacional de Gobierno en Línea” (2002). La medida para incentivar el gobierno electrónico fue por medio Decreto 1151 (2008) “Implementación Gobierno en Línea desde el Ministerio de Comunicaciones”, Ley 1341 “Ley de TIC” (2009), CONPES 3650 (2010), Plan “Vive Digital” (2010), Ley 1437 “Incentivo uso de TIC desde todos los estamentos públicos” (2011), Decreto 19 “Reforma procedimientos innecesarios en la Adm. Pública” (2012).

Colombia fue uno de los primeros países en la región en emprender los temas relacionados a la búsqueda de efectividad en la gestión pública, con acciones que proceden desde mediados de la última década del siglo pasado. En lo posterior, con el comienzo del nuevo milenio se aterrizan de mejor manera las ideas de digitalización nacional y no es sino hasta el 2008 cuando arranca la implementación de “Gobierno en Línea” a manos del MinTic, con lo cual consigue ubicarse en el 2010 cómo la tercera nación de todas las Américas con el mejor índice de GE, sólo superada por dos países industrializados, Estados Unidos y Canadá. En lo posterior se reposicionaría nuevamente Chile como referente en Latinoamérica, a pesar de que Colombia siguió demostrando buenos niveles de gobierno digital.

Según Vives (2020) la capacidad de gestión administrativa del gobierno central mejoró en el territorio a partir del impulso hacia el GE, esto no irradiado en una mejora de la calidad de vida en todo el territorio nacional, considerando de forma especial que en los lugares más alejados y olvidados de la Patria aún la brecha por realizar, en especial en la articulación de la digitalización con políticas públicas socio-económicas y principalmente en las que impulsan a los gobiernos locales en asocio al sector productivo; mientras que, por otro lado, en aquellas ciudades grandes, con mayores recursos, población y decisión política han podido percibir un crecimiento sostenido, tanto de los niveles de digitalización como del estado de bienestar de sus poblaciones.

Mediante el gobierno digital, el Estado hace esfuerzos por acercarse a la ciudadanía para que esta participe utilizando los medios digitales, dentro de ello también sus esfuerzos se enfocan en acercarse a la población joven que es la que está más cercana a las tecnologías de información, tal como lo muestra el estudio realizado por Ospina et al. (2018), en el Municipio de Mosquera en Colombia porque se enfocó en las necesidades de los jóvenes para conocer sus aportes, opiniones y cómo pueden calzar con lo que el municipio ofrece. De esta manera se puede apreciar que los gobiernos locales, regionales y también central puede acercarse a la población, haciendo uso de las diferentes herramientas digitales disponibles en el espacio virtual.

Chile:

González-Bustamante et al. (2020) realizó una investigación sobre los gobiernos locales de las 5 regiones con mayor población donde determino que la infraestructura aumenta las probabilidades de que una municipalidad tenga un índice e-valor alto, se acepta. Las conexiones de Internet son una variable significativa para el desarrollo del gobierno electrónico en los municipios. Así mismo sugiere que mientras más capital político posee la autoridad, reflejado en un amplio margen de victoria, más probabilidades de desarrollar iniciativas de gobierno electrónico. Por lo que se puede inferir que se ha logrado una buena calidad de servicio de los gobiernos locales.

Por otro lado, Díaz y Gutiérrez (2020) en su estudio se puede apreciar que en el ánimo de instaurar un gobierno digital, las instituciones del Estado buscan la manera de hacer más fluida la comunicación con los ciudadanos e implementan incluso las redes sociales como el Facebook para que los funcionarios conozcan las opiniones de la sociedad antes de tomar una decisión que pueda afectar directa o indirectamente el proceso democrático, de esta manera los emisores o ciudadanos participan de manera activa en las decisiones que pueda tomar el gobierno local y son protagonistas de los asuntos públicos.

Brasil:

En la investigación de Medina-Quintero et al. 2021, contribuye en el entendimiento de los factores que indican en la demanda de la comprensión sobre la implementación de servicios de gobiernos electrónicos, por lo que indica que existe una influencia significativa de la edad, la renta familiar, la condición de actividad, la clase económica,

el nivel de educación, el tipo de dispositivo de acceso y el uso de servicios de comercio electrónico en la probabilidad de utilizar los servicios de Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos brasileños.

México:

En México, Martínez et al. (2020), afirma que la ciencia, la tecnología y la innovación se consideran como las columnas que sostienen el desarrollo del crecimiento y desarrollo de un país, que mediante la intervención de la sociedad, las instituciones educativas, la industria en general y otras organizaciones alientan el uso de las mismas, incrementando la posibilidad de obtener cambios significativos en el crecimiento de un país, fortaleciendo su competitividad para incursionar en la economía global.

Según Medina-Quintero et al. (2021), indica que los ciudadanos Mexicanos, no tienen confianza en la utilización de la website de recaudación de impuestos, dado que es obligatorio, pero que no tiene alternativa por lo que los usuarios requieren capacitación para el manejo de esa herramienta tecnológica para tener el control de sus operaciones financieras; pero, lo más preocupante sería que la ciudadanía esté rechazando esta tecnología en el entendido que no participa en el diseño y desarrollo de esta herramienta informática.

El estado mexicano utiliza las plataformas electrónicas, las aplicaciones y los sistemas de información basados en las TIC habilitan que el mismo poder adquisitivo del gobierno se use para crear mercados de mayor calidad y eficiencia, con costos secundarios o externos reducidos para el gobierno, las empresas, la economía, los consumidores y los contribuyentes. (Ortega, 2021)

Región de América Latina:

La resiliencia en el aparato del Estado frente a la pandemia está basada en su capacidad para seguir trabajando en términos de procesos administrativos y así continuar suministrando los servicios públicos. Cabe indicar que hay servicios que no pueden ser digitalizados (por ejemplo, la seguridad y la salud pública). Por otra parte, la digitalización de otros servicios puede aumentar su capacidad de afrontar el COVID-19.

A continuación, se presenta una tabla sobre el índice de desarrollo de gobierno electrónico

Tabla 5. Índice desarrollo de gobierno electrónico

País	Valor del índice
Argentina	0,73
Bolivia	0,53
Brasil	0,73
Chile	0,74
Colombia	0,69
Dominican Republic	0,57
Ecuador	0,61
El Salvador	0,55
Guatemala	0,50
Honduras	0,45
México	0,68
Panamá	0,61
Paraguay	0,53
Perú	0,65
Uruguay	0,79
América Latina	0,66
OCDE	0,83

Fuente: análisis Telecom Advisory Services

El cálculo de un índice compuesto de resiliencia del aparato del Estado indica que, debido al trabajo de años en el desarrollo de gobierno electrónico, ciertas naciones de la región parecen estar mejor posicionadas para afrontar la disrupción: Chile, Uruguay, México, Brasil y Argentina.

4. CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo es resumir la literatura actual más relevante relacionada con los Gobiernos electrónicos para el desarrollo de la calidad de servicio latinoamericano en tiempos de covid-19, la muestra de la revisión sistemática es de 55 artículos científicos.

Los gobiernos latinoamericanos han realizado esfuerzos sobresalientes para acoplarse a los procesos de Modernización, que incluyen el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs); esto lo podemos constatar, en diferentes investigaciones que se han desarrollado sobre los gobiernos electrónicos, con la

intención de ser más eficientes, mejorar los servicios ciudadanos y transparentar la gestión pública.

Los gobiernos latinoamericanos procuran realizar una profunda transformación institucional, mediante una estrategia de gobierno electrónico, en tanto mejora la eficiencia para desplegar modos de atención y gestión innovadoras y creativas, para fomentar el compromiso institucional y la participación de los ciudadanos. Este proceso de innovación, requiere una reestructuración y madurez en el entorno organizativo y social, en el cual no solo se esclarezca la responsabilidad de los gestores públicos, sino también de quien los recibe, en este caso de los usuarios.

El impacto del uso del gobierno electrónico y rendimiento institucional, por ser un instrumento para divulgar informes de contenido contable, en medida que, a través de los portales web, las instituciones del gobierno central, de gobiernos descentralizados pueden brindar información detallada sobre proyectos de inversión, entre otros; permitiendo la participación y fiscalización ciudadana, generando menor corrupción y mayor gobernabilidad. Se puede resumir que lo primordial para difundir información de manera fidedigna, pertinente y certera es que las entidades públicas cuenten con un buen soporte tecnológico que permita fomentar el uso del gobierno electrónico, tanto para los usuarios, ciudadanos como para los colaboradores, para la implementación de un portal web amigable y de fácil acceso.

Por otro lado, es importante mencionar que muchos funcionarios no se encuentran capacitados para ejercer el cargo haciendo uso de las herramientas digitales, por lo que se concluye que es necesario que, para implementar el gobierno digital a nivel nacional, es importante dotar de infraestructura y también de capital humano capacitado.

Las instituciones del Estado tienen un bajo nivel de promoción de esta herramienta a la ciudadanía, es decir no se les comunica que muchos de sus trámites se pueden hacer de manera virtual y es por ello que la población aún acude de manera presencial hacer sus trámites.

También es necesario mencionar que la ciudadanía no conoce los medios digitales, es decir al igual que algunos funcionarios, tampoco cuentan con las competencias digitales, porque por lo general muchos de ellos son personas adultas mayores, condición que no les limita a emplear los medios digitales y prefieren hacer los trámites

de manera presencial. Debido a esto, aún hay cierta resistencia de la población para adaptarse a este nuevo contexto, situación que hace que el proceso se retrase.

En ese sentido, esta revisión sistemática de la literatura contribuye tanto en términos académicos como de gestión, ya que proporciona información relacionada con la producción científica sobre el desarrollo de la calidad de servicio por medio de los gobiernos electrónicos en países latinoamericanos más aun a partir de los tiempos de pandemia covid -19, ofreciendo una visión global del estado de la producción científica sobre los temas, y lo más importante, identificando los factores relevantes alguna base significativa para su intervención.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., ... & Jung, J. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*.
- Arias, M. I. (2021). Evaluación del valor de la tecnología de información (TI) en el sector público: un estudio entre Argentina y Brasil en el servicio de justicia federal. *Escritos Contables y de Administración*, 12(2), 4-26.
- Bayona, S., Calvo-Manzano, J.A., & Feliu, T.S. (2012). Critical success factors in software process improvement: a systematic review. In: *Software Process Improvement and Capability Determination: 12th International Conference, SPICE 2012, Proceedings*, Springer Berlin Heidelberg, pp. 1–12.
- Blanco Encinosa, L. J. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el gobierno electrónico (*e-gov*) entre la dictadura y la democracia. *Economía y Desarrollo*, 163(1).
- Bohórquez-López, V. W. (2020). Evaluando si e-servicios ofrecidos por ayuntamientos de República Dominicana mejoran participación ciudadana y transparencia. *Revista Lasallista de Investigación*, 17(2), 177-193.
- Cano, Y. D. P. Y. F. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 9(3), 1705-1717.
- Carrera-Mora, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). *A relação da perspectiva de eficiência do cidadão com seu comportamento de uso dos serviços e-governo municipal*. *Innovar*, 29(74), 133-146.

- Chávez Ángeles, M. G., & Fernández Tapia, J. (2020). Etnografía cuantitativa. Revitalización lingüística y difusión de las tecnologías digitales en municipios de Oaxaca, México. *Alteridades*, 30(59), 111-121.
- Cosquillo Lavado, S. G. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma-Junín en el periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6 (22), 332-344.
- Cruz Meléndez, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios políticos (México)*, (46), 125-149.
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias administrativas*, (15), 3-14.
- Delgado, J. M. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181.
- Delgado-Fernández, T., & Rodríguez-Hernández, S. V. (2020). Datos abiertos y gobernanza de Gobierno electrónico con énfasis en la gestión de información geográfica. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(2), 1-6.
- Díaz, L. A., & Gutiérrez, E. M. (2020). La comunicación gubernamental a través de la red social Facebook en tiempos de coronavirus: Análisis del caso de Bahía Blanca, Argentina. *Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas*. 7 (188), 609-626
- Díaz de León Castañeda, C. (2020). Las TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades. *Acta universitaria*, 30.
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista republicana*, (29), 21-46.
- Gabriel, D. C. (2020). Las Contrataciones del Estado en los tiempos del COVID-19. *Lumen*, 16(1), 137-144.
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.

- Gonzales, A. A. R., De Los Santos, J. M. Q., & Seclén, G. A. V. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929-9938.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.
- Gutiérrez Campos, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*, 29(2), 259-280.
- Homburg, V., & Moody, R. (2022). Citizens' social media adoption in Paraguay. *Revista de Administração Pública*, 55, 1077-1100.
- Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19.
- Lagos, L. A. P., Quispe, A. S. L., Rojas, V. O., & Crispin, F. V. S. (2021). Sars-CoV-2: impulsor del eGovernment en la administración de justicia en el distrito judicial de Junín. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(3), 504-512.
- Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., Aguilera Díaz, E., & Escalona Ávila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95-112.
- Martinez-Mosquera, D., & Luján-Mora, S. (2019). Framework for Big Data integration in e-government. *Dyna*, 86(209), 215-224.
- Medeiros, B. P., Goldoni, L. R. F., Batista Junior, E., & Rocha, H. R. D. (2020). O uso do ciberespaço pela administração pública na pandemia da COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. *Revista de Administração Pública*, 54, 650-662.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Haces-Atondo, G. (2020). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: enfoque en satisfacción y confianza. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.

- Mendoza, C. E. C., Rubira, L. M. I., & Vera, M. Y. M. (2020). Gestión universitaria en post-pandemia: implicaciones para una estrategia de gobierno Electrónico. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 456-472.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G., The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Med* 6(6): e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed1000097>
- Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542.
- Ortega-Laurel, C. (2021). El Estado como consumidor inteligente para efectuar adquisiciones públicas de innovación. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 11(20).
- Prado, M., Caravajal, H., & Cevallos, H. A. V. (2020). Gobierno Electrónico: Equipamiento UCI Hospitalarias del Ecuador ante emergencias epidemiológicas, Caso IESS Hospital Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 54-66.
- Ríos, A. P., Cruz, C. A., & Valencia, O. D. (2020). Bitácora electrónica de obra pública: entre el gobierno electrónico y el abierto. *Revista Digital Universitaria*, 21(3).
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., & Anlas, C. A. S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22.
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125.
- Silva, M. D. O. & Llatas, F. D. H. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1).
- Tapia, J. F. (2021). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *OASIS: Observatorio de Análisis de los Sistemas Internacionales*, (33), 193-222.
- Vargas, L. C. M., Macadar, M. A., Wanke, P. F., & Antunes, J. J. M. (2021). Electronic Government services in Brazil: an analysis of impact factors on the citizen's usage decision. *Cadernos EBAPE. BR*, 19, 792-810.

- Vives, G. M. (2020). Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas. *Revista Sarance*, (45), 118-142.
- Vladislav, A., Belyi, A. & Chugunov, V. (2021). E-Government Services Introduction Effects in the Covid-19 Pandemic: 2020–2021 Surveys Results. *Scientific Services & Internet*. <http://ceur-ws.org/Vol-3066/spaper3.pdf>
- WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020. World Health Organization. 11 March, 2020.
- Yáñez, J. F. R. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.