

## Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales

Egidio Félix Quispe De La Cruz

[felixquispedelacruz3@gmail.com](mailto:felixquispedelacruz3@gmail.com)

[felixquispe2@hotmail.com](mailto:felixquispe2@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-1219-9374>

Magister en Gestión Pública-2018.

Universidad César Vallejo – Perú

Especialista en Educación en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho-Perú

### RESUMEN

En el marco de la modernización de Gestión Pública, el Gobierno Electrónico y Digital se entiende como una transformación de la gestión gubernamental y uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación, tanto en la gestión como en la planificación y administración. Este estudio analiza la efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional en gobiernos regionales. Para ello, se utilizó el método analítico sintético a fin de analizar las teorías sobre la efectividad, sobre gobierno electrónico, sobre la planificación, gestión institucional, transparencia y control. En ese sentido, para la efectividad del gobierno electrónico y digital pretende cerrar la brecha tecnológica, tanto en el equipamiento como en el manejo de equipos tecnológicos. Se concluye que el gobierno electrónico y digital, garantiza una gestión pública efectiva y transparente evitando la burocracia en todos los procesos administrativos; asimismo, busca optimizar los recursos con que cuenta las instituciones públicas y coadyuvar al desarrollo de la sociedad.

**Palabras claves:** efectividad; gobierno electrónico y digital; gestión institucional; transparencia.

Correspondencia: [felixquispedelacruz3@gmail.com](mailto:felixquispedelacruz3@gmail.com)

Artículo recibido 10 agosto 2022 Aceptado para publicación: 10 septiembre 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/) 

Cómo citar: Quispe De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)

## Effectiveness of the implementation of electronic and digital government in the institutional management of regional governments

### ABSTRACT

Within the framework of the modernization of Public Management, Electronic and Digital Government is understood as a transformation of government management and intensive use of Information and Communication Technologies, both in management and in planning and administration. This study analyzes the effectiveness of the implementation of electronic and digital government in institutional management in regional governments. For this, the synthetic analytical method was used in order to analyze theories on effectiveness, on electronic government, on planning, institutional management, transparency and control. In this sense, for the effectiveness of electronic and digital government, it intends to close the technological gap, both in the equipment and in the management of technological equipment. It is concluded that electronic and digital government guarantees effective and transparent public management avoiding bureaucracy in all administrative processes; Likewise, it seeks to optimize the resources available to public institutions and contribute to the development of society.

**Keywords:** *effectiveness; electronic and digital government; institutional management; transparency.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Los problemas de burocracia, corrupción y pésimo servicio a los ciudadanos en las instituciones públicas es consecuencia directa de un sistema administrativo que no responde a las necesidades y demandas de la sociedad.

Frente a esta realidad, en el marco de la modernización de la gestión pública, es necesario implementar el Gobierno Electrónico y digital, el cual es la transformación de la gestión gubernamental, a través del uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación en los aspectos de gestión, planificación y administración. En ese sentido, el objetivo de este estudio es analizar la efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. Por cierto, la efectividad de la gestión pública, el liderazgo y la visión institucional ha promovido el proceso de modernización, reorientación de la misión de la entidad y de los usuarios.

Para este estudio, se utilizó el método analítico sintético a fin de analizar las teorías sobre la efectividad, sobre gobierno electrónico, sobre la planificación, gestión, transparencia y control en las instituciones públicas.

## 2. DESARROLLO

### **Efectividad de Gobierno electrónico**

La efectividad de la implementación del gobierno electrónico en la gestión institucional, es la capacidad que posee el Estado para brindar las mismas oportunidades de acceso a la información a todos sus ciudadanos, la que asegura la efectividad y transparencia de la gestión pública; sobre el particular hay varios postulados entre ellos tenemos:

Ripalda, J. (2019) plantea “El gobierno electrónico es una estrategia magnífica, a través del cual se busca la participación de la ciudadanía, logrando eficiencia en la gestión pública, agregando la transparencia de información e incluso generando la agilidad en el proceso de trámites, economía y evitando la burocracia que ocasiona daños a los agentes públicos que ocupan cargos en diferentes niveles de gobierno” (pág. 3)

Sin duda tal como plantea el autor, el gobierno electrónico es una estrategia para la efectividad de la gestión pública y evita la burocracia en todo el proceso administrativo; asimismo, ahorra el tiempo y dinero.

Según Olavarría, M. (2017) “la efectividad de la gestión pública, el liderazgo y visión de los ejecutivos ha promovido el proceso de modernización, reorientación de la misión de

la entidad y los usuarios, a través del uso intensivo de la tecnología de información y comunicación y gestión estratégica” (pág.19).

A este planteamiento podemos acotar sobre el liderazgo ejecutivo, el cual es un tema crucial en la gestión pública, que se refiere a cómo los servidores públicos cumplen sus responsabilidades para implementar políticas públicas, y adiestrar a sus organizaciones para el futuro y cómo aprovechar las oportunidades para crear valor público en beneficio de la población respondiendo las necesidades urgentes.

Montilla y Paez (2017) consideran que los gobiernos democráticos ejercen o delegan el poder a la ciudadanía a través de la posibilidad u oportunidad que brindan a la población de contar con fuentes de información que hacen posible el seguimiento y monitoreo y en muchos países a la fiscalización de la gestión pública por medio de los recursos digitales que estas entidades ofrecen a toda la población. En ese sentido el ejercicio del poder es compartido por el grupo de poder que tiene la responsabilidad de gobernar el país y toda la ciudadanía. Mientras existe información y transparencia en la gestión pública, el poder será asumido por toda la población en general.

La teoría del ejercicio del poder, respalda la necesidad de implementar un gobierno electrónico porque permite que la ciudadanía participe de manera efectiva en la supervisión y fiscalización de la gestión pública, lo que genera confianza y ascendencia de las autoridades que ejercen el poder. La información es un elemento sustancial en la transparencia de toda gestión pública y el hecho que existen mecanismos y recursos para ofrecer de manera fidedigna, esta información permite que se afiance y consolide el estado democrático. Muchos países presentan problemas en la gestión institucional y pública cuando la población no tiene la posibilidad de estar informada por lo que no puede ejercer su derecho universal de participar en la administración pública, generando que la percepción que tiene sobre sus autoridades no sean las más adecuadas, por lo que existe la necesidad de brindar mecanismos de acceso a toda la información que genere el ejercicio del poder en la administración pública.

Según Pan, S. y Choong, S. (2016) Un elemento central de los programas de reforma en diversas visiones y estrategias de administración es considerar a la población como clientes y satisfacer sus necesidades y sus demandas de una manera diferente a la actual estructura de gobierno. Sin embargo, el gobierno electrónico también puede ayudar a mejorar la eficiencia del gobierno. Estos objetivos pueden implicar compromisos entre

eficiencia y eficiente, apertura, responsabilidad y enfoque ciudadano. Uno de los factores críticos del éxito es la transmisión de la visión del gobierno electrónico a los ciudadanos y a los servidores públicos.

Sin duda, una de las estrategias de la administración pública es la implementación del gobierno electrónico que busca satisfacer las necesidades y demandas de la población, el cual implica la apertura y responsabilidad para una eficiencia y eficiente en la gestión a partir de la difusión de la visión institucional.

Según Medina, J. y Abrigo, D. y Echevarria, O. (2021) La satisfacción es un estado psicológico de bienestar y disposición positiva de una persona hacia la tecnología de la información, en el gobierno electrónico las principales razones de satisfacción es la implementación, fortalecimiento y el uso del internet en lugar de ir físicamente a las oficinas, es una manera de ahorrar costos; además la ciudadanía deben estar convencidos que el uso de la información son efectivos para resolver problemas y satisface sus necesidades. (pág. 27)

A partir del planteamiento de los autores, se puede deducir que la satisfacción de la población se radica en el uso del internet como una herramienta tecnológica para la información, el cual remplace los trámites en forma presencial, cuyo resultado es el ahorro de tiempo y dinero.

El gobierno electrónico es una transformación o cambio de paradigma en la gestión pública basada en la incorporación, adaptación y uso de la Tecnología de Información y Comunicación e internet por parte del gobierno y sus organizaciones e instituciones, el cual es confirmado por: Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, OCDE, ONU, OEA; Cruz, 2016; para mejorar los servicios públicos y la información a los ciudadanos; simplifica los procesos, aumentando la transparencia de la gestión y la participación ciudadana para lograr los objetivos con mayor eficacia y eficiencia en la gestión pública. Actualmente existen indicadores que miden la efectividad de la gestión pública, las mismas que consideran el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como elemento esencial para valorar la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública. Según estos criterios muchos países de Latinoamérica no alcanzan a obtener promedios adecuados por lo que urge la necesidad que en cada uno de ellos se implementen modelos de gestión pública en base a la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las instituciones estatales y

privadas.

### **Gobierno electrónico y digital**

El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, especialmente internet, para lograr una mejor gobernanza; de manera similar, el gobierno digital se refiere a la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión Pública para aumentar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.

Según García, W. y Plasencia, J. (2020), "El Gobierno Electrónico es una transformación de los métodos de gestión del gobierno, y las tecnologías de información y comunicación se utilizan ampliamente en la gestión, la planificación y la administración como una forma de gobierno. El objetivo es utilizar las TIC para optimizar los procesos de información y apoyo institucional que se brindan a las personas y organizaciones, y permitir la creación de canales para incrementar la transparencia y la participación ciudadana"

De acuerdo a lo que plantea el autor, podemos deducir que el gobierno electrónico implica el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con el cual se promueve la intervención de la ciudadanía y la transparencia en la gestión pública.

Para Católico y Otros (2016) se denomina gobierno electrónico al proceso sistemático a través del cual se incorpora de manera técnica las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos que compete a la administración pública. Es necesario comprender que este tipo de perspectiva obedece a cambios de paradigmas en la gestión institucional en la medida que la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos administrativos tienen la intención de efectivizar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios; además garantiza la transparencia de la gestión pública porque toda la información generada por las entidades del Estado están al alcance de toda la población a través de las portales de transparencia que por ley deben tener todas estas entidades.

La implementación del gobierno electrónico busca optimizar los recursos con los que cuenta las entidades públicas a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, permitiendo celeridad en la atención de los usuarios y la calidad en el servicio ofrecido. Una de las características esenciales de este tipo de gobierno es la información compartida, lo que dinamiza los procesos y permite la efectividad del servicio que las entidades gubernamentales brindan a la población.

Ramos, A. (2017) señala que es innegable que la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación trae consigo la transformación de toda actividad humana, efectivizándola y permitiendo que se maximicen los recursos con los que cuentan las entidades públicas, por lo que soslayar esta realidad es imprudente porque el desarrollo social y tecnológico demanda que la administración pública tenga que acoger y adecuarse a esta nueva realidad. Pese a la necesidad vital de cambio de paradigma en la administración pública, existen aún países de Latinoamérica que no comprende la necesidad de reorientar los procesos administrativos, lo que significa que con el pasar de los años quedarán relegados de los procesos de modernidad y modernización del Estado. Las consecuencias de este tipo de políticas afectarán seriamente a toda la población porque limitará su participación en la gestión pública e impedirá que la transparencia de la gestión ejercida por sus autoridades tenga la aceptación del colectivo.

La implementación del gobierno electrónico implica un cambio de paradigma de todos la población y principalmente de los funcionarios y trabajadores públicos, porque es una realidad que no debe ser soslayada, porque responde al desarrollo de la sociedad y los medios tecnológicos, por lo que es importante que se sensibiliza a toda la población sobre la trascendencia que implica la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública, porque obedece incluso a patrones evolutivos y paradigmáticos que no podemos rehuir; la modernización y modernidad del aparato estatal depende de la sistematización del gobierno electrónico y no atiende necesidades particulares de los trabajadores sino que trasciende a toda la población.

García, W. (2020) sobre los factores de éxitos del Gobierno Electrónico, plantea “El sitio web de la institución, no puede ser objeto de la informatización de Administración Pública; en realidad, el portal web debe reflejar la transparencia de la información de la gestión de la institución, principalmente aquellos que impactan en la población o requieren de su participación”.

En la implementación del Gobierno Electrónico, es muy imprescindible el sitio web institucional, porque mediante la informatización y/o digitalización se garantiza la transparencia de la Administración Pública comprendido en todo el proceso de gestión. Según Pan, S. y Choong, S. (2016) La reforma de gobierno se puede lograr no solo con la implementación de la Tecnología de Información y Comunicación, sino también a través de cambios legales y regulatorio. En estas circunstancias, la complejidad de las

normativas aún son problemas críticos. Por tanto, los procesos actuales del sector público deben reestructurarse para aprovechar los beneficios potenciales de las nuevas aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que podría mejorarse mediante cambios legales regulatorios. Además, un Gobierno Electrónico exitoso debería ayudar a los empleados del gobierno a comprender los cambios en los procesos que se han diseñado.

Sin duda, el gobierno electrónico para su adecuada implementación se necesita respaldo normativo, acompañamiento y la participación de la ciudadanía y uso de la Tecnología de Información y Comunicación en todo el proceso de gestión pública

Según González, B y Carvajal, A. (2020) Los diversos cambios asociados al avance de la Tecnología de Información y Comunicación han dado como resultado una reducción en los costos de diversas actividades. Al respecto se distingue dos posiciones: Primero, ciber-optimismo, está asociado con el entusiasmo por el potencial de las TIC para reducir las brechas existentes en la sociedad contemporánea y aumentar la participación de la ciudadanía. Segundo, ciber-pesimismo, se cree que la tecnología reemplazará importantes procesos de socialización, evitando así la generación de promesas reales y posiblemente conduciendo a la fragmentación social. En este caso, además de los cargos, el gobierno electrónico también pretende minimizar los costos de información y la participación ciudadana en el sistema democrático. Por lo tanto, fortalece la confianza entre gobierno y ciudadanos, porque las TIC promueven un gobierno más abierto y transparente.

A partir de este planteamiento, podemos deducir que los cambios relacionados al avance de la Tecnología de Información y Comunicación promueve la reducción de costo en las diversas actividades y procesos de administración pública; en este proceso se observa en la población el optimismo de la población en el uso de la tecnología; pero, también hay actitudes pesimistas que genera la fragmentación social por falta de compromiso; pero, el Gobierno Electrónico promueve la participación ciudadana y confianza hacia los ciudadanos.

Según Gómez, D, y Alvarado, R. y otros (2018) Debido a la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación en la sociedad ha sido posible crear la transformación y acumulación de conocimientos. Por lo que, se precisa: Las Tecnologías de Información y Comunicación son un nuevo impulso social y de desarrollo; por tanto, el desarrollo del

Gobierno Digital en algunos países ha generado brechas tecnológicas. Esta nueva desigualdad se denomina brecha digital, el cual abarca a aspectos políticos, sociales y económicos.

Sin duda, la implementación del Gobierno Electrónico no es de toda maravilla, sino en algunos países existe brechas tecnológicas y la desigualdad en el acceso a la tecnología, asimismo en el manejo de las herramientas tecnológicas, el cual tiene repercusión en aspectos políticos, sociales y económicos en cada sector del gobierno.

Sobre la democracia electrónica, Lázaro, J. (2020) No se debe confundir con las acciones populistas vistas a lo largo de la historia, en un líder carismático y muchas veces tiránico; se reúne en un lugar con miles de simpatizantes que piden opinión sobre un determinado tema, sabiendo que estas personas no están informadas para dar una opinión, pero lo apoyarán incondicionalmente. La democracia electrónica debe basarse en la sociedad de la información y conocimiento para el funcionamiento adecuado y no como una manipulación electrónica de las masas populares de líderes irresponsables. Esta es la esencia de un verdadero gobierno electrónico, pero también de una ética de gobierno; se potencien valores como: Respeto al pueblo, la gobernanza, integración de todos en el esfuerzo colectivo. (pág. 11)

La implementación del Gobierno Electrónico, trae como consigo a la democracia electrónica, basada en la información y conocimiento en el marco de la gobernanza y respeto al pueblo por parte de los verdaderos líderes.

### **Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos**

Cuando hablamos de calidad de los servicios públicos, estamos hablando del desarrollo de la administración pública en la dirección de mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones para la prestación de servicios a la ciudadanía. Del mismo modo, los servicios públicos de alta calidad son el mejor medio para construir una sociedad sostenible, justa y democrática. Los ciudadanos demandan un gobierno más cercano a sus necesidades, con servicios eficientes y transparentes que simplifiquen los trámites.

Gonzales y Otros (2016) señalan que es el cambio cualitativo que experimenta la administración pública debido a la incorporación sistemática de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública, la misma que asegura la satisfacción de las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios, permitiendo que la

percepción que tiene la ciudadanía sobre la idoneidad de los procesos administrativos sea favorable.

La sistematización de los procesos administrativos a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación maximiza los recursos que poseen las entidades del Estado. La automatización de los procesos implica menor tiempo de respuesta lo que satisface las expectativas de los usuarios, quienes tienen la posibilidad de acceder a información de manera sincrónica las 24 horas del día y los siete días de la semana.

Muchos de los procesos administrativos pueden ser realizados desde el hogar del usuario lo que facilite la atención oportuna agilizando los procesos para beneficio no solo del usuario sino también de la entidad en la medida que no atiende problemas de congestión y lentitud en la atención de sus usuarios. Una de las características que aun poseen las entidades públicas es la demora en la atención oportuna de los usuarios, esto porque muchos procesos aún se realizan de manera presencial lo que genera congestión de las personas en los locales de todas las entidades públicas; pues bien, con la implementación del gobierno electrónico, muchos de estos procesos pueden realizarse de manera no presencial lo que asegura la celeridad en los procesos.

García, W. (2020) sostiene “La Administración Pública tiene en la informatización un poderoso instrumento para acceder a la información que proporciona, es oportuna, relevante, confiable, veraz y comparable. Por esta razón, las organizaciones deben definir mecanismos para que el contenido y los servicios se generen como parte del desarrollo de sus procesos. Asimismo, deben formalizar el manejo de la información y con una visión sistémica que permita, entre otras cosas, que los contenidos y servicios sean derivados y para la ejecución de su misión sean disponibles en el ámbito local, nacional e internacional”.

La digitalización en la Administración Pública cobra mucha importancia porque es considerada como un arma poderosa en la gestión por contener la información oportuna y veraz, el cual coadyuva en la administración de los bienes y servicios.

### **Transparencia en la administración pública**

La transparencia es un principio rector de la gestión pública, que incluye el cumplimiento de una serie de obligaciones que no se limitan al suministro de la información brindada por el gobierno, sino que también involucra la integración de criterios que permitan hacer correcciones las prácticas tradicionales. La transparencia genera confianza y seguridad

contra la corrupción; la confianza es un factor que contribuye a la construcción de un sistema estatal saludable.

Binimedes (2017) señala, es el proceso a través del cual la ciudadanía tiene la oportunidad de evaluar, monitorear y fiscalizar el trabajo que realizan los funcionarios y autoridades en el trabajo responsabilizado la misma que garantiza la idoneidad de la gestión pública. La transparencia depende del acceso a información que poseen los ciudadanos a través de fuentes oficiales las mismas que garantizan la confianza de la información acopiada.

La mayoría de los países latinoamericanos padecen del problema de la corrupción lo que impide su desarrollo porque este fenómeno afecta a toda la población. La implementación del gobierno electrónico permite y evita que este flagelo social pueda seguir avanzando en la medida que le otorga a la ciudadanía mecanismos y elementos para poder fiscalizar el trabajo que desarrollan los funcionarios y las autoridades.

### **Gestión Institucional**

La gestión institucional son un marco de referencia para orientar la planificación, programación, utilización, transparencia, evaluación y rendición de cuentas de todas las actividades de gestión: Humana, financiera, técnica y material, entre otras actividades.

Sánchez (2018) lo define como el proceso a través del cual se planifica, ejecuta y evalúa cada uno de los procesos administrativos que se implementan para alcanzar las metas y los objetivos institucionales previstas para un periodo de tiempo en una organización o entidad. A través de la gestión institucional se puede garantizar la dirección y la ejecución de cada una de las actividades previstas por cada área o unidad la misma que garantiza de manera técnica y científica el devenir de la institución en el tiempo.

Asimismo, Boscán y Otros (2017) sostienen que la gestión institucional necesariamente hace referencia a los procesos de planeación, así como a los de programación, evaluación y transparencia; estos procesos están orientados a garantizar el logro de los objetivos institucionales en base a la maximización de los recursos materiales y humanos. La gestión institucional tiene que atender las necesidades y demandas de los usuarios en la medida que la satisfacción de estos constituyen la razón de ser de la organización.

La gestión institucional según los modelos gerenciales prioriza el capital humano como elemento indispensable para el logro de las metas y los objetivos institucionales; en ese sentido, es necesario que mediante la implementación del gobierno electrónico estos procesos se efectivicen en la medida que la incorporación de las tecnologías de la

información y la comunicación, garanticen la efectividad de los procesos administrativos y por ende la efectividad de la gestión pública.

Según, Palmira, L. (2021) La gestión por competencia no solo representa al futuro, sino la necesidad actual de una nueva generación de trabajo en las organizaciones. Esta forma de gestión reconocerá las principales habilidades o capacidades que una persona necesita para cumplir el perfil de puesto de trabajo, el cual mantendrá un desempeño alto para integrar a la persona idóneo dentro de la organización, esto a su vez generará ventajas competitivas para la organización. (pág. 98)

En la actualidad el enfoque es desarrollo de competencias en todos estamentos y actores de la sociedad, por tanto, la gestión pública tiene varios enfoques como: Gestión por procesos, gestión por resultados y gestión por competencia, en donde se desarrolla las habilidades de los funcionarios para una gestión transparente y eficiente en el marco de la modernización de la gestión.

### ***Planificación***

La planificación institucional, es un proceso sistemático, continuo y participativo de las instituciones establecidas, para lograr las metas fijadas por las instituciones. Se refiere al fortalecimiento de los mecanismos que permitan la toma de decisiones oportuna, enmarcadas en la gestión, implementación, seguimiento y evaluación de los procesos administrativos.

La planificación es la estructuración de una serie de acciones que se prevé para cumplir determinados objetivos; además, es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta que la institución lo realizará para cumplir o alcanzar los objetivos y/o metas.

Planear también se entiende como programar los objetivos a ser alcanzados en un periodo determinado. La planeación garantiza en gran medida que las metas consideradas para cada actividad se cumplan por lo que es indispensable cumplir con cada uno de los procesos que considera la planeación porque solo de esta manera se podrá garantizar la efectividad en el logro de los objetivos institucionales. Muchas organizaciones tienen dificultades en alcanzar las metas previstas porque justamente no se ha realizado de manera adecuada los procesos de planificación.

### ***Organización***

La organización es un grupo social constituido por personas naturales, tareas y órganos administrativos que forman una estructura sistemática de relaciones interactivas,

tendientes a producir bienes, servicios o regulaciones para satisfacer las necesidades de la comunidad dentro de un entorno y así lograr la meta.

Boscán y Otros (2017) consideran que la organización alude a la conformación de una estructura gerencial al interior de las entidades, las mismas que responden a la naturaleza de la institución y principalmente a la misión y visión que posee la entidad; esta organización obedece a criterios técnicos en los que la parte directiva y los demás trabajadores ocupan y cumplen una labor estrictamente técnica para asegurar el logro de los objetivos institucionales.

Los propósitos de la entidad están asegurados a través de una organización idónea que responde a las necesidades y los intereses de la organización; justamente en las dependencias estatales no se asegura esta exigencia por lo que su organización obedece a criterios subjetivos y particulares las mismas que perjudican el logro de las metas y los objetivos previstos. Una organización técnica garantiza que los procesos administrativos sean eficientes y efectivos.

### **Control**

El control es un sistema conformado por un conjunto de elementos que buscan ejercer control sobre otros sistemas; su objetivo es completar de manera eficiente las tareas y asignaciones que ha programado.

Según Sánchez (2018) el control es el proceso a través del cual la entidad u organización establece sistemas y mecanismos que permiten medir, supervisar y controlar cada una de las actividades consideradas en el proceso de planificación. Este tipo de procesos garantiza que las metas y los objetivos previstos se alcancen según lo establecido en el proceso de planificación. El proceso de control demanda la implementación de una cultura de evaluación a nivel de la organización, entendiendo este proceso como una estrategia de identificación de problemas para ser solucionados en forma oportuna.

### **La efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional.**

La efectividad de la implementación del gobierno electrónico en la gestión institucional, es la capacidad que posee el Estado para brindar las mismas oportunidades de acceso a la información de todos sus ciudadanos, a través de la Tecnología de Información y Comunicación, lo cual asegura la efectividad y transparencia de la gestión pública. (Ripalda, J. 2019) y (Olavarría, M. 2017)

El Gobierno Electrónico y Digital es la transformación de la gestión gubernamental, mediante el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación tanto en la gestión, como planificación y administración, el cual trae consigo la transformación de toda actividad humana, efectivizándola y permitiendo su maximización de los recursos con los que cuentan las entidades públicas. (García, W. y Plasencia, J. 2020); (Ramos, 2017) y (Católico y otros, 2016)

La Gestión Institucional, es el proceso a través del cual se planifica, ejecuta y evalúa cada uno de los procesos administrativos, que se implementan para lograr las metas y los objetivos institucionales, maximizando los recursos materiales y humanos; además, según los modelos gerenciales, prioriza el capital humano como elemento indispensable para el logro de las metas y objetivos institucionales. (Sánchez, 2018) y (Boscán y Otros 2017)

La calidad de servicios públicos es optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos, además, la incorporación sistemática de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública, asegura la satisfacción de las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios. Asimismo, la digitalización en la Administración Pública cobra mucha importancia porque es considerada como un arma poderosa en la gestión por contener la información oportuna y veraz, el cual coadyuva en la administración de los bienes y servicios. (Gonzales y Otros, 2016) y (García, W. 2020)

La transparencia en la gestión pública es el proceso a través del cual la ciudadanía tiene la oportunidad de evaluar, monitorear y fiscalizar la gestión de los funcionarios y autoridades, la misma que garantiza la idoneidad de la gestión pública. La transparencia depende del acceso a información a través de fuentes oficiales las mismas que garantizan la confianza en dicha información. (Binimedes, 2017)

### **3. CONCLUSIONES**

La efectividad del gobierno electrónico en la gestión institucional, permite el acceso oportuno a la información de los ciudadanos y, por ende, la transparencia de la gestión pública.

El Gobierno Electrónico y Digital es el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública, principalmente internet con la finalidad de promover la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.

La Gestión Institucional es el proceso de planificación, ejecución y evaluación de toda la

administración, con miras a lograr las metas y objetivos institucionales, para ello, se considera como elemento indispensable al capital humano.

La calidad de servicio público es la optimización de las condiciones que se entregan los servicios a los ciudadanos, el cual asegura la satisfacción de las necesidades, demandas y expectativas de la población.

La transparencia en la gestión pública, depende del acceso de la información sobre la gestión de las autoridades, el cual permite hacer el monitoreo, seguimiento, evaluación y fiscalización a la gestión que realizan.

## REFERENCIAS

- Cadena-Iñiguez, P. y Rendón-Medel, R. (2017) Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7),1603-1617.
- Católico y Otros (2016) *Electronic government in the tax administrations of Latin America*. Bogotá. *Revista Logos y Ciencia*, 7(2), 50-65.
- Finol, L. y Galdames, A. (2021) Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamericana: Una revisión del concepto. *Revista, Rumbos TS*. 2021, 16(25), 105-144.
- García, W. y Plasencia, J. (2020) *Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico*. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3),124-147.
- Gómez, D, y Alvarado, R. y otros (2018) La brecha digital: Una revisión conceptual y aportaciones metodológicas. *Revista entre ciencias, diálogo en la sociedad del conocimiento*, 6(16), 49-64.
- Gonzales y Otros (2016) *An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations*. *Magazine, Clei.electronic Journal*, 19(2), 2-24.
- González, B y Carvajal, A. (2020) Determinantes del Gobierno Electrónico en las Municipalidades. *Revista, Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129.
- Lázaro, J. (2020) Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones: Gobierno Electrónico en la dictadura y la democracia. *Revista, Economía y Desarrollo*, 163(1), 3-23.
- Montilla y Paez (2017) *Participación ciudadana a través del Gobierno Electrónico Caso: - Centro de Gestión Parroquial "Jesús Enrique Lossada*. Zulla. *Revista, Enlace*, 4(3), 8-24.

- Medina, J. y Abrigo, D. y Echeverria, O. (2021) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista, Investigación Administrativa*, 50(127), 23-40.
- Olavarría, M. (2017) *Efectividad en la gestión pública chilena*. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 1(52), 11-36.
- Pan, S. y Choong, S. (2016) Una visión histórica del desarrollo del gobierno electrónico. *Revista, Gestión y Política Pública*, 25(2), 627-662.
- Plamira, L. (2021) La gestión por competencias para el desarrollo organizacional. *Revista, Industrial Data*, 24(1), 97-120.
- Ramos, A. (2017) *Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública*. *Revista, Biblios*, 68(3), 3-35.
- Ripalda, J. (2019) *Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management*. *Revista Dilemas Contemporáneos, educación política y valores*, 7(48), 2-14.
- Medina, J. y Abrigo, D. y Echeverria, O. (2021) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista, Investigación Administrativa*, 50(127), 23-40.
- Rodríguez, Y, Calderón, E, Pérez, L. y San, C. (2020) Estado de la accesibilidad web de los portales de Gobierno Electrónico en América Latina. *Revista, Bibliotecas anales de investigación*, 16(1), 7-22.
- Ross, M. (2020) Tecnologías para la mejora de la transparencia. *Revista, Trascender, contabilidad y gestión*, 5(14), 82-87.
- Sánchez, J. (2018) *El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana*. *Revista, Gestión y Política Pública*, 18(1), 39-68.
- Vera, J. (2020) Paradigmas, métodos y enfoques de investigación: Análisis teórico. *Revista, Mundo Recursivo*, 3(1), 4-24.