



Gobierno electrónico instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática

Oscar Moises Villalobos Risco¹

racovilla2017@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9042-4461>

Universidad Cesar Vallejo

Lima - Perú

Erika Diaz Huaccan

erikadiazhuaccan@outlook.com

<https://orcid.org/0000-0002-5353-6621>

Universidad Cesar Vallejo

Lima - Perú

RESUMEN

El propósito del e-gobierno es mejorar los servicios, brindar información precisa, oportuna, reducir la carga administrativa para lograr eficiencia y calidad, de las entidades estatales. El objetivo de esta revisión sistemática es la intervención del e-gobierno en el gobierno central, local, en la corrupción y en los servicios de atención. La metodología empleada se fundamentó a través de la declaración PRISMA, se eligieron 50 estudios guardando los criterios de filtrado y elegibilidad; se realizó la exploración de la información de las variables en Scopus y Web of Science, entre el transcurso del 2020 al 2022. Los resultados obtenidos determinan que el propósito del e-gobierno es simplificar las operaciones gubernamentales y optimizar los servicios públicos en las áreas del Estado; combatir la corrupción y fortalecer la gobernabilidad de los entes estatales. Se concluye que, el gobierno electrónico ha realizado cambios en el sistema estatal brindando oportunidades para innovar y crear formas de mantener a las personas informadas, cumpliendo con las expectativas de eficiencia, esfuerzo e impacto social al mejorar el uso de los servicios digitales; trayendo un gran cambio en la gestión y en la administración del gobierno; contribuyendo al desarrollo de la gobernanza y la reducción de la corrupción.

Palabras clave: gobierno electrónico; gobierno central; gobierno local; corrupción y servicios de atención.

¹ Autor Principal

Electronic government development instrument in the efficiency of public organizations: Systematic review

ABSTRACT

The purpose of e-government is to improve services, provide accurate and timely information, reduce the administrative burden to achieve efficiency and quality of state entities. The objective of this systematic review is the intervention of e-government in central and local government, in corruption and in the provision of services. The methodology used was based on the PRISMA statement, 50 studies were chosen according to the filtering and eligibility criteria; the information on the variables was explored in Scopus and Web of Science, between 2020 and 2022. The results obtained determine that the purpose of e-government is to simplify government operations and optimize public services in the areas of the State; to fight corruption and strengthen the governance of state entities. It is concluded that, e-government has made changes in the state system providing opportunities to innovate and create ways to keep people informed, meeting the expectations of efficiency, effort and social impact by improving the use of digital services; bringing a great change in the management and administration of the government; contributing to the development of governance and reduction of corruption.

Keywords: *e-government; central government; local government; corruption and care services.*

Artículo recibido 01 abril 2023

Aceptado para publicación: 15 abril 2023

INTRODUCCIÓN

El e-gobierno puede definirse ampliamente como el empleo de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sirve para mejorar la eficiencia de las organizaciones públicas en beneficio de los ciudadanos. Es una herramienta importante en diversos espacios públicos, permite que la provisión de servicios administrativos esté disponible a cualquier nivel y desde cualquier lugar donde vivan los usuarios, haciendo estos servicios más visibles, accesibles, eficientes y convenientes para los ciudadanos (Velásquez & Paca, 2020).

En Europa, diferentes países han creado estrategias, procesos y métodos para digitalizar sus servicios administrativos, para promover la cooperación y facilitar los servicios públicos. Estas ideas se enmarcan en la forma de e-gobierno, que muestra la posibilidad de incrementar la satisfacción de sus ciudadanos fortaleciendo la confianza del gobierno, que está cerca de los ciudadanos en todo momento, a través del empleo de las TIC (Durkiewicz, & Janowski, 2021).

En América, los países han adoptado recientemente muchas reformas regulatorias y legales para mejorar la administración pública, que han permitido un mejor gobierno electrónico, en particular, para mejorar la gobernanza, hacerla más eficiente y cercana a los ciudadanos utilizando la tecnología digital; que proporciona una comunicación eficiente, eficaz, transparente y rápida entre el Estado y la población (Durkiewicz, & Janowski, 2021).

En este escenario, muchas organizaciones públicas de la región están trabajando arduamente para aumentar y demostrar sus capacidades, mejorar sus servicios centrales, hacerlos más rápidos, fáciles, eficientes y amigables. Por lo cual el proceso de globalización ha obligado a los gobernantes a esforzarse por traer y utilizar el conocimiento; centrándose más en el uso de Internet, que proporciona un cambio significativo en la vida política de los ciudadanos (Alnaser et al., 2022).

Por tanto, el empleo de las TIC ha propiciado una excelente propagación de la información y la distribución efectiva de los servicios públicos en muchos países que han decidido cambiar. El propósito del e-gobierno es simplificar las operaciones gubernamentales y optimizar los servicios públicos en las áreas del Estado; combatir la corrupción y fortalecer la gobernabilidad de los entes estatales; además se emplea cada vez más para desarrollar la transparencia del procedimiento estatal y enlazar con el público a través de la cooperación digital (Khan et al., 2021).

En el campo de la sociedad, el e-gobierno es una importante innovación, su propósito es brindar servicios instantáneos a los ciudadanos, funcionarios gubernamentales y empresas; juega un papel significativo, creando espacios, incentivando y contribuyendo al desarrollo de los organismos estatales, para crear relaciones sólidas con los ciudadanos a largo plazo (Homburg & Moody, 2021).

A medida que se incrementa el empleo de las TIC en la administración estatal, se sigue discutiendo el impacto de esta nueva tecnología en la eficacia de la gestión estatal. Los conocimientos actuales de gestión admiten que las agencias gubernamentales ofrezcan productos públicos nuevos y renovados para mejorar las carencias de los pobladores; al aumentar la eficiencia y reducir los costos burocráticos (Saldanha, & da Silva, 2020).

A nivel local, apoya las operaciones municipales, se relaciona con los ciudadanos y ofrece servicios eficientes; juega un papel importante en la administración del derecho público; dentro del sistema de cooperación entre ciudadanos y autoridades (Ribeiro & Carniello, 2021). Reduciendo la corrupción, aumentando la transparencia y promoviendo la buena gobernanza (Días, 2020). Esto significa organizar y cambiar procesos adquiriendo habilidades para que las autoridades locales puedan brindar servicios a los ciudadanos de manera rápida; el cual es necesario para construir estructuras democráticas sólidas (Smirnova, 2020).

Los municipios que implementan el e-gobierno mejoran las decisiones de liderazgo, facilitan la eficiencia y logran una mayor rendición de cuentas a los ciudadanos (Sussy & Vicente, 2021). Brindando a las autoridades municipales nuevas oportunidades para mejorar, de manera responsable y eficiente la prestación, la cual va a depender de la posibilidad de los municipios para implantar estructuras y métodos administrativos que puedan responder rápidamente a las condiciones cambiantes, para mejorar la productividad y los servicios a los ciudadanos (Chistobaev & Kula-kovskiy, 2020).

Para luchar contra la corrupción, los gobiernos deben centrarse en mejorar la calidad de los servicios públicos a través de métodos de gobierno electrónico que puedan mejorar el desempeño de sus instituciones, promoviendo la gobernabilidad, aumentando la transparencia del sistema de gobierno (Fazekas & Wachs, 2020). Haciendo que el ciudadano disponga de acercamiento a la información, lo que ayudará a controlar mejor la corrupción; proporcionando soluciones para mejorar el desempeño y la eficacia de la gestión estatal (Arkorful et al., 2022).

De esta manera, el e-gobierno promueve la intervención ciudadana, eliminando barreras comunes como el espacio y el tiempo y se encarga de crear nuevas formas de interacción gobierno – ciudadano, que pueden utilizar las redes sociales para comunicarse; siendo la intervención vecinal uno de los motores clave de las grandes innovaciones en el logro de resultados (Bondarenko et al., 2021). Este intercambio es una forma de involucrar a los ciudadanos en la política y tratar mejor los problemas sociales (Ronderos Pulido et al., 2020).

La fundamentación teórica de este artículo se basó en el estudio bibliográfico, para comprender las variables analizadas, lo que nos dará la oportunidad de conocer sobre el e-gobierno en las organizaciones públicas, permitiendo la creación de opciones de liderazgo que pueden cambiar de acuerdo a las nuevas necesidades de la población. En ese escenario, el objetivo de este estudio es la intervención del e-gobierno en el gobierno central y local, en la corrupción y en los servicios de atención, como una herramienta clave de crecimiento y éxito.

METODOLOGÍA

Los estudios de investigación se revisaron sistemáticamente de acuerdo con el método de presentación y los principios definidos en la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Asegurando una mayor transparencia de las bases de datos que se analizan. Esta investigación se ha realizado de acuerdo al método descriptivo en cuanto a recolectar la información para que posean la precisión suficiente con el tema seleccionado.

Se estudia al gobierno electrónico y su intervención en el gobierno central y local, en la corrupción y en los servicios de atención, para entender su importancia. La revisión sistemática elaborada en este artículo fue un método descriptivo realizado para encontrar información útil para su estudio, por lo que se transformó en una forma de recopilar información para crear un instrumento consistente. Para encaminar esta investigación se realizó una exploración de datos relacionada con el e-gobierno en las diferentes instancias del Estado.

Se contemplaron los siguientes descriptores en inglés: e-government, central government, local government, corruption, and care services. En español: gobierno electrónico, gobierno central, gobierno local, corrupción y servicios de atención. Estos términos se juntaron de diferentes formas utilizando los booleanos AND y OR, para efectuar la indagación con el fin de ampliar las formas de búsqueda a ser consultadas.

Se realizó una selección y se verificó la información a partir de bases de datos fiables como investigaciones científicas. El proceso de exploración se fundamenta en el análisis de la literatura, todos los estudios presentados en este artículo tienen los sucesivos indicadores: fecha de publicación, artículos en inglés, español, título en función al tema de estudio, revistas indexadas, autor y país. Esta investigación resume estudios que ofrecen información reciente sobre el e-gobierno, en el gobierno central, en el municipio, en la corrupción y en el servicio de atención, extrayendo información importante que ayuden al proceso del artículo.

La información obtenida tiene la intención de ser examinado en detalle en este estudio, ya que es parte de la investigación bibliográfica definidos por el tema del estudio, criterios de selección, fecha de publicación, confiabilidad de la indagación, idioma, título en función al tema de investigación, resultados y conclusiones del estudio, revistas indexadas, autor y país.

Para la investigación se emplearon las bases de información de Scopus y Web of Science, la etapa de exploración comprendió del 2020 al 2022. Se examinaron artículos de diferentes países, en idioma español e inglés. La elección se basó en conceptos relacionados con las variables gobierno electrónico, gobierno central, gobierno local, corrupción y servicios de atención o que poseyera cualquier correlación, tanto cualitativamente o cuantitativamente. En la plataforma de Scopus se encontraron 23 artículos y en Web of Science, se halló 27 artículos que obedecían con los requerimientos de inclusión para su análisis.

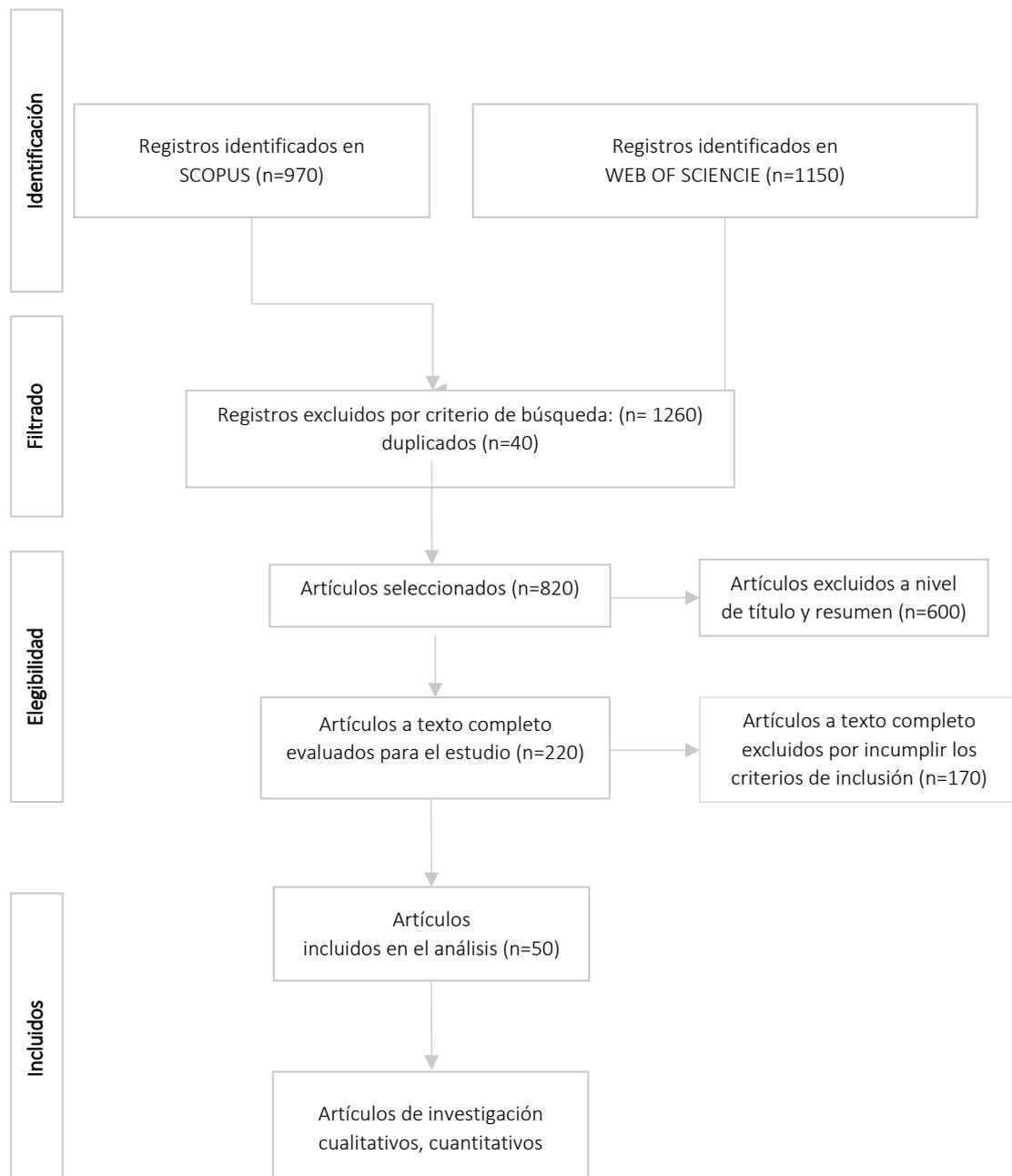
Para la inclusión se estableció el aporte científico relacionado con el e-gobierno que tiene relación o influencia entre gobierno central y local, la corrupción y el servicio de atención, estudios de revistas indexadas, con datos actualizados y con resultados notables para el artículo, tiempo de estudio (2020 - 2022). Además, se analizó el objetivo de la investigación y se excluyeron aquellos que no tenían palabras clave. El primer filtro se realizó con la lectura de los títulos, resumen, metodología, resultado y conclusiones; estudios de acceso abierto y texto completo con enfoques cuantitativos y cualitativos; estudios en idioma inglés y español.

Los criterios de exclusión incluyeron artículos duplicados, a nivel de título, resumen, tesis, no científicos, incompletos o sin datos confiables, estudios que no correspondan a las variables estudiadas, período de estudio. Finalmente, se seleccionaron 50 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión para la revisión sistemática.

RESULTADO

Se identificaron un total de 2,120 artículos, de los cuales 970 corresponden a la plataforma de Scopus y 1,150 en Web of Science. Del total de 2,120 artículos encontrados, se excluyeron 1,260 artículos por los criterios de búsqueda y 40 artículos por ser duplicados, siendo seleccionados 820 artículos. De estos artículos seleccionados, se realizó la exclusión de 600 a nivel de título y resumen, quedando 220 estudios para ser evaluados, de los cuales fueron excluidos por no contar con los procedimientos de inclusión 170 estudios. Quedando 50 documentos que cumplieron con los principios de inclusión (Fig. 1).

Figura 1. Diagrama de flujo de selección de artículos (adaptación PRISMA).



Fuente: Diagrama de flujo de selección de artículos (adaptación PRISMA)

Se resumieron las principales propiedades de los artículos elegidos como son base de datos, autor, año, título del artículo, clasificación y la temática de cada uno de los artículos de revisión.

En la plataforma de Scopus se encontró 23 artículos (46%) y Web Of Science 27 artículos (54%). De los artículos elegidos para la revisión sistemática se encontró en Asia 19 estudios (38%); en Europa 18 estudios (36%); América del Sur 7 estudios (14%); en América del Norte 3 estudios (6%) y en África 3 estudio (6%) de acuerdo con la base de datos bibliográfica utilizada.

En relación a los países asiáticos (19 artículos, 38%), se encontraron en: Indonesia 6, en China 3, en Irak 2, en Pakistán 2, en Bangladesh, India, Irán, Kuwait, Malasia, y Turquía se encontraron 1 artículo en cada país. Mientras que, en Europa (18 artículos, 36%), se hallaron en España 5, en Portugal 2, en Rusia 2, en Alemania, Grecia, Holanda, Suiza, Lituania, Noruega, Polonia, Kosovo y Suecia, se encontraron un artículo en cada país.

En América del Sur (7 artículos, 14%) se encontraron en Perú 3, en Ecuador 3 y en Argentina 1 artículo. En América del Norte (3 artículos, 6%) se encontraron en Estados Unidos 2 estudios y República Dominicana un estudio. En África (3 artículo, 3%) en Nigeria, Túnez y Marruecos un artículo en cada país.

Del margen de años considerados para la revisión sistemática, se hallaron en el año 2020 (24%) 12 artículos; en el 2021 (50%) 25 artículos y en el 2022 (26%) 13 artículos. En relación al gobierno electrónico se encontró en la V₁ gobierno central 15 artículos (30%), en la V₂ gobierno local 15 artículos (30%), en la V₃ corrupción 10 artículos (20%), y la V₄ servicios de atención 10 artículos (20%). Los hallazgos determinan que existe una intervención del gobierno electrónico en el gobierno central y local, en la corrupción y en el servicio de atención.

Al establecer que el e-gobierno sirve para optimizar la eficiencia de las organizaciones públicas en beneficio de los ciudadanos, combatir la corrupción y fortalecer la gobernabilidad de los entes estatales; además se emplea cada vez más para desarrollar la transparencia del procedimiento estatal y enlazar con el público a través de la cooperación digital.

DISCUSIÓN

En la revisión sistemática realizada a los 50 artículos, los hallazgos demuestran la intervención del gobierno electrónico en el gobierno central, en los gobiernos locales, en la corrupción y en los servicios

de atención. En el gobierno central para Morales et al. (2020) el gobierno electrónico se basa en una herramienta digital que establece los objetivos de transparencia, rendición de cuentas y colaboración; permitiéndole desarrollarse como una forma de gobierno. De igual manera Li (2021) el gobierno electrónico es un método que orienta la actuación de los servidores públicos de manera eficaz y adecuada, lo que significa recoger ideas relacionadas con la administración en beneficio de las personas. Así mismo Khademi & Khademi (2021) el gobierno electrónico ha hecho cambios en el sistema estatal brindando oportunidades para innovar y crear formas de mantener a las personas informadas. Del mismo modo, García et al. (2021) juega un papel fundamental, al identificar oportunidades, crear espacios, promover y facilitar el desarrollo social. De la misma manera Esselimani et al. (2021) el gobierno electrónico cumple con las expectativas de eficiencia, esfuerzo e impacto social al mejorar el uso de los servicios digitales.

Para Medina et al. (2021) el gobierno electrónico ha traído un gran cambio en la forma de vida, gestión y administración del gobierno, su finalidad es brindar beneficios directos a los ciudadanos, servidores públicos, empresas y demás organismos gubernamentales. De esta manera Defitri (2022) mejora el control en la toma de decisiones, facilita la eficiencia y logra una mayor participación ciudadana. Esta idea es compartida por Malodia et al. (2021) ofrece a los gobiernos nuevas oportunidades para brindar servicios e información a las partes interesadas de manera eficiente y eficaz.

Ayudando a aumentar la transparencia del gobierno, restaurar la democracia y abrir nuevos espacios de comunicación y participación en la política (Tejedo-Romero et al., 2022). Su propósito es mejorar los servicios, brindar información completa, precisa, oportuna y razonable, reducir la carga administrativa para lograr eficiencia y calidad, conectar a los ciudadanos de manera inteligente, reducir costos y tiempo de servicio (Piñeiro-Naval & Serra, 2021). Al crear una mayor transparencia y brindar una mejor oportunidad para servir a los ciudadanos, generando confianza en los ciudadanos al mostrar virtudes como capacidad de respuesta, transparencia y seguridad (Ferdous et al., 2022).

El gobierno electrónico, tiene un papel trascendental en la identificación de oportunidades, en la creación de espacios de transparencia y participación ciudadana (Dhaoui, 2021). Varias iniciativas de e-gobierno, como información, comunicación, transparencia y participación, han cerrado la brecha digital entre el gobierno y el público (Mohammed & Atua, 2020). Pero la formación inadecuada del personal estatal,

ha hecho que la adaptación al gobierno electrónico sea débil y por consiguiente brinde una mala atención en los servicios (Castro & López, 2021). Por lo tanto, es importante que los gobernantes implementen el e-gobierno para mejorar sus servicios, que han cambiado en el entorno digital (Hariguna et al., 2021). En el gobierno local, para Costopoulou et al. (2021) el gobierno electrónico promueve la participación ciudadana al permitirles acceder a servicios, comunicación e intervenir en la política y la toma de decisiones locales. Para Ella (2020) es una herramienta importante para transformar los servicios públicos en la comunidad, significa organizar procesos para que la administración pública local pueda brindar servicios a los ciudadanos de manera rápida y eficiente. De igual forma, Matitah et al. (2021). Permite a los municipios pasar del gobierno tradicional al electrónico; proporcionar servicios e información a los grupos de interés de manera oportuna, responsable y eficiente.

El gobierno electrónico local promueve la participación ciudadana a través de Internet al eliminar las barreras tradicionales como el espacio y el tiempo, creando nuevas formas para que el gobierno interactúe con los ciudadanos (Salirrosas Navarro et al., 2022). Es un puente importante entre el gobierno local y la acción ciudadana; tiene un impacto positivo en la inclusión social y el bienestar social (Bouzguenda et al., 2020). Al crear una transparencia efectiva y brindando una gran oportunidad para servir a los ciudadanos de manera ágil (Golub & Lund, 2021).

De tal forma, el e-gobierno a nivel local crea una transparencia efectiva y brinda buenas oportunidades para servir a los ciudadanos de manera innovadora (Vilkaite-Vaitone & Povilaitiene, 2022). Es claro cuando se trata de la percepción de los ciudadanos de ahorrar dinero, tiempo y energía en la prestación de servicios (Genckaya et al., 2021). Es una herramienta para mejorar los servicios públicos; esto se considera transformación digital porque utilizan formatos electrónicos para brindar información a los ciudadanos (Pazmiño-Sarango et al., 2021).

Para Rachmawati & Fitriyanti (2021) la gobernanza electrónica a nivel local incluye acciones de gestión eficaces y eficientes, lo que se refiere a la recopilación de ideas relacionadas con la gestión en beneficio de la comunidad. De manera que para Oltra & Verdú (2020) requiere métodos y procedimientos claros para la participación ciudadana, promovidos por las organizaciones del gobierno local. Esta versión lo reafirma Kuhlmann & Heuberger (2021) la gobernanza local se refiere al desempeño, la eficiencia y el comportamiento esperados del público en el empleo de las transacciones digitales.

De tal manera, para Bayona & Morales (2021) el gobierno electrónico a nivel local ha permitido que las ciudades y las autoridades locales sean proactivas y promuevan sus acciones e iniciativas para servir mejor a la gente. En ese contexto Samuel et al. (2020) permite optimizar la calidad de las transacciones y se apoya en el uso de la intranet; empodera a los ciudadanos con eficiencia, confianza, seguridad y transparencia. Para Iglesias-Antelo et al. (2021) apoya las operaciones municipales, interactúa con los ciudadanos y brinda servicios eficientes; desempeñando un papel importante en la política aumentando la transparencia y promoviendo la buena gobernanza.

Por otra parte, la corrupción es causada por los funcionarios que abusan de su poder para beneficio personal, lo que ha causado un gran daño al gobierno. Para Zhao et al. (2021) el gobierno electrónico incluye el uso de las TIC para optimizar la calidad en la asistencia de servicios gubernamentales y evitar la corrupción. Para García & Sampedro (2022) la corrupción distorsiona el papel redistributivo del gobierno, crea una mayor desigualdad y erosiona la confianza en el gobierno. Para Ma et al. (2022) la corrupción sigue siendo generalizada debido a la introducción de una cultura de política monetaria basada en asociaciones de políticos y líderes empresariales.

Al-Rubaye (2022) la corrupción es una epidemia que afecta a todas las sociedades, ya no es un problema nuevo, sino que recientemente se ha convertido en un problema global, dificultando la inversión y reduciendo la calidad de los servicios básicos que reciben las personas. De igual forma, Jones (2022) afecta seriamente el crecimiento económico y la democracia, teniendo graves consecuencias a nivel social. De igual manera, Ali et al. (2022) está muy extendida en todos los gobiernos y se considera una de las principales causas de graves problemas sociales.

Por lo tanto, la necesidad de constituir organizaciones anticorrupción surge cuando existe una falla en el sistema de organizaciones existentes que les permitan realizar las tareas de prevención y represión de la lucha contra la corrupción de manera efectiva (Minbaleev & Evsikov, 2022). El enfoque anticorrupción debe basarse en el compromiso de un liderazgo honesto y transparente en el combate frente a la corrupción, donde los líderes deben mostrar tolerancia cero (Bastida et al., 2022). La capacidad del e-gobierno en la lucha contra la corrupción aparece a nivel de prestación de servicios (Cichocki & Naganska, 2021). Siendo el gobierno electrónico una herramienta anticorrupción que estará

determinada por la infraestructura y la creciente demanda de servicios prestados a los ciudadanos (Moldogaziev & Liu, 2021).

En cuanto al servicio de atención, es lo que el estado brinda para interactuar con sus ciudadanos a través del e-gobierno. Para Fiad et al. (2020) el gobierno electrónico es una herramienta para simplificar y agilizar los procesos que conducen al progreso social de las personas. Para Sofyani et al. (2020) abre nuevos espacios de comunicación y participación política. Los usuarios que acceden al sitio web tienen un acceso rápido y seguro a todos los servicios prestados por el gobierno. De igual forma Bohórquez-López (2020) permite el desarrollo de servicios de alta calidad y se basa en el uso de una intranet; brinda a los ciudadanos eficiencia, confianza, seguridad y transparencia.

Así mismo, el Gobierno Electrónico promueve la reforma funcional para mejorar la calidad de los servicios proporcionados en los sitios web (Mustafá et al., 2022). Sus servicios se están convirtiendo en un puente importante entre la gobernabilidad y la participación ciudadana (Vidiasov & Vidiasova, 2021). Jugando un papel importante en la identificación de oportunidades, en la creación de espacios y en la promoción del desarrollo de servicios de calidad (Abdulkareem & Ramli, 2021). Creando a la vez información de alta calidad, transacciones, transparencia y servicios participativos y cerrando la brecha digital entre el gobierno y la sociedad (Mensah et al., 2020).

Morales & Bayona (2020) el gobierno electrónico mejora la calidad de las transacciones de atención al aumentar la capacidad de saber dónde intervenir, legitimando así las decisiones políticas. De igual manera, Afrizal & Wallang (2021) es una herramienta digital que mejora los servicios y establece metas de transparencia, rendición de cuentas y colaboración; permitiéndole avanzar como una forma de gobernabilidad en beneficio del pueblo. De igual modo, para Aljazzaf et al. (2020) la calidad de los servicios hace que los ciudadanos se involucren más en el gobierno electrónico.

CONCLUSIONES

En función al objetivo planteado en este artículo de revisión sistemática, los resultados determinan que existe una intervención del gobierno electrónico en el gobierno central y local, en la corrupción y en los servicios de atención. Al establecer que el gobierno electrónico, sirve para optimizar la eficiencia de las organizaciones públicas en beneficio de los ciudadanos, combatir la corrupción y fortalecer la

governabilidad de los entes estatales; además se emplea cada vez más para desarrollar la transparencia del procedimiento estatal y enlazar con el público a través de la cooperación digital.

En el gobierno central, el e-gobierno es un método que orienta la actuación de los servidores públicos de manera eficaz y adecuada, lo que significa recoger ideas relacionadas con la administración en beneficio de las personas, realizando cambios en el sistema estatal, brindando oportunidades para innovar y crear formas de mantener a las personas informadas, cumpliendo con las expectativas de eficiencia, esfuerzo e impacto social al mejorar el uso de los servicios digitales; trayendo un gran cambio en la gestión y en la administración del gobierno, siendo su finalidad de brindar beneficios directos a los ciudadanos, servidores públicos, empresas y demás organismos gubernamentales. Las acciones del gobierno electrónico, en la información, comunicación, transparencia y participación, han cerrado la brecha digital entre el gobierno y los ciudadanos. Pero urge la capacitación inmediata del personal estatal, para que la aplicación al gobierno electrónico no sea débil y por siguiente brinde una buena atención en los servicios. Por lo tanto, es importante que los gobernantes implementen el gobierno electrónico para mejorar sus servicios que después de la pandemia del COVID-19 han cambiado en el entorno digital.

En el gobierno local, el gobierno electrónico promueve la participación ciudadana al permitirles acceder a servicios, comunicación y participar en la política y en el logro de objetivos locales. Es una herramienta importante para transformar los servicios públicos en la comunidad, significa organizar procesos para que la administración pública local pueda brindar servicios a los ciudadanos de manera rápida y eficiente; promoviendo la participación ciudadana a través de Internet al eliminar las barreras tradicionales como el espacio y el tiempo, creando nuevas formas para que el gobierno local interactúe con los ciudadanos, creando transparencia efectiva y brindando nuevas oportunidades para servir a los ciudadanos de manera innovadora; refiriéndose al desempeño, la eficiencia y el comportamiento esperados del público en el uso de los servicios digitales; permitido que las autoridades locales sean proactivas y promuevan sus acciones e iniciativas para servir mejor a la población.

Por otro lado, la corrupción ha causado un gran daño al gobierno; es una epidemia que afecta a todas las sociedades, ya no es un problema nuevo, sino que recientemente se ha convertido en un problema global, dificultando la inversión y reduciendo la calidad de los servicios básicos que reciben las personas;

afectando seriamente el crecimiento económico y la democracia, teniendo graves consecuencias a nivel social; de esta manera la implementación del gobierno electrónico en las instancias del Estado, va a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales y evitará la corrupción; por lo tanto, el enfoque anticorrupción debe basarse en el compromiso de un liderazgo honesto y transparente en el combate frente a la corrupción, donde los líderes deben mostrar tolerancia cero .

En los servicios de atención, el gobierno electrónico promueve la reforma funcional para mejorar la eficiencia de las transacciones proporcionada en los sitios web; por lo cual sus servicios se están convirtiendo en un puente importante entre la gobernabilidad y la participación ciudadana; jugando un papel importante en la identificación de oportunidades, en la creación de espacios y en la promoción del desarrollo de servicios de calidad. Creando a la vez información de alta calidad, transparencia y servicios, cerrando la brecha digital entre el gobierno y la sociedad; mejorando la calidad de las transacciones de atención al aumentar la capacidad de saber dónde intervenir, legitimando así las decisiones políticas; por lo tanto, la calidad de servicio hace que los ciudadanos se involucren más en el gobierno electrónico.

REFERENCIAS

- Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2021). Evaluating the Performance of E-government: Does Citizens' Access to ICT Matter? *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 29(3).
<https://doi.org/10.47836/pjssh.29.3.03>
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435.
<https://doi.org/10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441>
- Ali, M., Raza, S. A., Puah, C. H., & Arsalan, T. (2022). Does e-government control corruption? Evidence from South Asian countries. *Journal of Financial Crime*, 29(1), 258-271. Scopus.
<https://doi.org/10.1108/JFC-01-2021-0003>
- Aljazzaf, Z. M., Ayad, S., & Sarfraz, M. (2020). e-Participation Model for Kuwait e-Government. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(2).
<https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0110226>

- Alnaser, A. S., Theep, K. A., & Alhanatleh, H. (2022). Do E-Government Services Affect Jordanian Customer Loyalty? *Marketing and Management of Innovations*, 2, 17-30. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-02>
- Al-Rubaye, M. F. E. (2022). Administrative Corruption: Causes And Solutions Special Reference To Iraq. *International Journal of Professional Business Review*, 7(5). Scopus. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i5.e1015>
- Bastida, F., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2022). The Impact of Mayors' Corruption on Spanish Municipal Spending. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 25(1), 107-120. Scopus. <https://doi.org/10.6018/RCSAR.412721>
- Bayona-Ore, S., & Morales Lozada, V. (2021). E-government and E-services in Local Government: a Case Study. *WSEAS TRANSACTIONS ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT*, 17, 732–739. <https://doi.org/10.37394/232015.2021.17.70>
- Bohórquez-López, V. W. (2020). Evaluando si e-servicios ofrecidos por ayuntamientos de República Dominicana mejoran participación ciudadana y transparencia. *Revista Lasallista de Investigacion*, 17(2), 177-193. Scopus. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n2a13>
- Bondarenko, O., Utkina, M., Dumchikov, M., Prokofieva-Yanchylenko, D., & Yanishevskaya, K. (2021). Review of the state anti-corruption institutions effectiveness in Ukraine. *Amazonia Investiga*, 10(38), 219-233. <https://doi.org/10.34069/AI/2021.38.02.22>
- Bouzguenda, I., Alalouch, C., & Fava, N. (2020). Examining digital participatory planning: Maturity assessment in a Small Dutch city. *Journal of Cleaner Production*, 264, 121706. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121706>
- Castro, C., & Lopes, C. (2021). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Cichocki, S., & Naganska, A. (2021). Using Modern Technology to Counteract Corruption: Analysis of the Efficacy of e-Government Solutions. *Gospodarka Narodowa-the Polish Journal of Economics*, 307(3), 97-124. <https://doi.org/10.33119/GN/139048>
- Costopoulou, C., Ntaliani, M., & Ntalianis, F. (2021). Evolution of e-participation in Greek local government. *Information Polity*, 26(3), 311-325. <https://doi.org/10.3233/IP-190174>

- Chistobaev, A., & Kulakovskiy, E. (2020). Digital technologies in ensuring local government in the Russian Federation. 940(1). Scopus. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/940/1/012039>
- Defitri, S. Y. (2022). The role of political will in enhancing e-government: An empirical case in indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 69-79. Scopus. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.07](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.07)
- Dias, G. P. (2020). Determinants of e-government implementation at the local level: An empirical model. *Online Information Review*, 44(7), 1307-1326. Scopus. <https://doi.org/10.1108/OIR-04-2020-0148>
- Dhaoui, I. (2021). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Durkiewicz, J., & Janowski, T. (2021). Is Digital Government Advancing Sustainable Governance? A Study of OECD/EU Countries. *Sustainability*, 13(24), 13603. <https://doi.org/10.3390/su132413603>
- Ella, W. (2020). Assessing correlation on e-government and trust at local level in developing countries. *Proceedings on Engineering Sciences*, 2(3), 237-246. Scopus. <https://doi.org/10.24874/PES02.03.003>
- Esselimani, S., Sagsan, M., & Kiralp, S. (2021). E-Government Effect on Participatory Democracy in the Maghreb: Indirect Effect and Government-Led Participation. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2021, 1–13. <https://doi.org/10.1155/2021/6642998>
- Faid, G., Tariq, M. M., Ishtiaq, A., Zeynvand, V. L., Meyer, D. F., & Máté, D. (2020). The nexus of e-government and increased productivity relative to income level comparison. *Business, Management and Education*, 18(1), 88–105. <https://doi.org/10.3846/bme.2020.12067>
- Fazekas, M., & Wachs, J. (2020). Corruption and the Network Structure of Public Contracting Markets across Government Change. *Politics and Governance*, 8(2), 153-166. <https://doi.org/10.17645/pag.v8i2.2707>
- Ferdous, J., Foyjul-Islam, M., & Das, R. C. (2022). Dynamics Of Citizens' Satisfaction On E-Service Delivery In Local Government Institutions (Union Parishad) In Bangladesh. *Journal of*

- Community Positive Practices, 22(2), 107-119. Scopus.
<https://doi.org/10.35782/JCPP.2022.2.08>
- Fernández Tapia, J. (2021). El gobierno electrónico como espacio de para diplomacia en Oaxaca y Puebla. OASIS - Observatorio de Análisis de Los Sistemas Internacionales, 33, 193–222.
<https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>
- García, A. V., & Sampedro, M. C. (2022). Reflections and proposals for combating public corruption in local administration. Revista Española de la Transparencia, 15, 181-205. Scopus.
<https://doi.org/10.51915/ret.219>
- García Huamani, R., Yupanqui Villanueva, W. F., Pérez Sullcaray, W., & Fierro Silva, G. A. (2021). Integridad del sistema de Inversión pública y e-government en servicios municipales. Revista Venezolana de Gerencia, 26(6 Edición Especial), 266–282.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- Genckaya, O. F., Gundogdu, H. G., & Aytakin, A. (2021). Evaluation of Metropolitan Municipalities Web Sites in terms of Governance Principles. Eskisehir Osmangazi Universitesi Iibf Dergisi- Eskisehir Osmangazi University Journal of Economics and Administrative Sciences, 16(3), 705-726. <https://doi.org/10.17153/oguiibf.935192>
- Golub, K., & Lund, A. (2021). Why Open Government Data? The Case of a Swedish Municipality. Journal of Data and Information Science, 6(1), 120-138. <https://doi.org/10.2478/jdis-2021-0012>
- Hariguna, T., Ruangkanjanases, A., & Sarmini. (2021). Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality. Sustainability, 13(13), 7464. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Homburg, V., & Moody, R. (2021). Citizens' social media adoption in Paraguay. Revista De Administracao Publica, 55(5), 1077-1100. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200793>
- Iglesias-Antelo, S., López-López, V., & Vázquez-Sanmartín, A. (2021). Assessing the influence of strategic resources on the quality of life in spanish cities. Sustainability (Switzerland), 13(23). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su132313048>

- Jones, D. S. (2022). Challenges in combating corruption in Malaysia: Issues of leadership, culture and money politics. *Public Administration and Policy*, 25(2), 136-149. Scopus. <https://doi.org/10.1108/PAP-01-2022-0002>
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models. *Sociologia y Tecnociencia*, 11(1), 160-176. doi: http://dx.doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.160-176
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2021). Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money & Management*, 1–9. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1939584>
- Li, W. (2021). The Role of Trust and Risk in Citizens' E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model. *Sustainability*, 13(14), 7671. <https://doi.org/10.3390/su13147671>
- Ma, J., Guo, B., & Yu, Y. (2022). Perception of Official Corruption, Satisfaction With Government Performance, and Subjective Wellbeing-An Empirical Study From China. *Frontiers in Psychology*, 13. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.748704>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Matitah, 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. Scopus. <https://doi.org/10.15294/jils.v6i2.47795>
- Medina, O. C., Cota, M. P., Cánepa, P. A., & Marciszack, M. M. (2021). Modelado conceptual de sistemas de gobierno electrónico incorporando patrones de escenario. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, 30-42. Retrieved from

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelado-conceptual-de-sistemas-gobierno/docview/2493869391/se-2>

Mensah, IK, Zeng, G. y Luo, C. (2020). Adopción de servicios de gobierno electrónico: una extensión del modelo unificado de adopción de gobierno electrónico. SAGE Abierto .
<https://doi.org/10.1177/2158244020933593>

Minbaleev, A. V., & Evsikov, K. S. (2022). Anti-Corruption Information Technologies. Journal of Siberian Federal University - Humanities and Social Sciences, 14(12), 1674-1689. Scopus.
<https://doi.org/10.17516/1997-1370-0849>

Mohammed, KN & Atua, TT (2020). Estrategias de gobierno electrónico como una perspectiva moderna de las organizaciones de aprendizaje: estudio práctico en la Dirección de Trabajo-Irak de Anbar. Utopia y Praxis Latinoamericana, 25, 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>

Moldogaziev, T. T., & Liu, C. (2021). Public sector corruption and perceived government performance in transition. Governance-an International Journal of Policy Administration and Institutions, 34(2), 475-504. <https://doi.org/10.1111/gove.12519>

Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taípe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação, , 214-224. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/desempeño-del-gobierno-electrónico-desde-una/docview/2394535614/se-2>

Morales, V., & Bayona, S. (2020). Implementación de e-servicios por niveles de desarrollo en el e-gobierno municipal: Estudio de casos. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação, 450-464. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/implementación-de-e-servicios-por-niveles/docview/2388305403/se-2>

Mustafa, N., Bajrami, A., & Islami, X. (2022). Electronic Services Management in Local Governance – Evidence from a Transitional Economy. International Journal of Sustainable Development and Planning, 17(2), 615-621. Scopus. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170226>

- Oltra, L. C., & Verdú, C. P. (2020). El desarrollo del e-gobierno en los pequeños municipios de la comunidad valenciana (España): Más espejo que cristal. *Ager*, (29), 39-77. <https://doi.org/10.35940/ijrte.b1171.0782s419>
- Pazmiño-Sarango, M., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. (2021). Assessing the drivers of the regional digital divide and their impact on eGovernment services: Evidence from a South American country. *Information Technology and People*. Scopus. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2020-0628>
- Piñeiro-Naval, V., & Serra, P. (2021). State of Portuguese Local Web: Empirical Evidence About Digital Divide Between Regions. *Revista Española de Documentacion Científica*, 44(2), 1-11. Scopus. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1761>
- Rachmawati, T., & Dwi Fitriyanti, K. (2021). Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(1), 62. <https://doi.org/10.22146/jsp.58966>
- Ribeiro, N. P., & Carniello, M. F. (2021). Evaluation of public services for Teresina residents made available through electronic government. *Revista Tecnologia E Sociedade*, 17(46), 37-54. <https://doi.org/10.3895/rts.v17n46.11854>
- Ronderos Pulido, N., Cotte Poveda, A., & Martinez Carvajal, J. E. (2020). Corruption and institutions: An analysis for the Colombian case. *Heliyon*, 6(9), e04874. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04874>
- Saldanha, D. M. F., & Silva, M. B. D. (2020). Transparency and accountability of government algorithms: the case of the Brazilian electronic voting system. *Cadernos EBA-PE.BR*, 18(spe), 697–712. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190023x>
- Arkorful, V. E., Abdul-Rahaman, N., Ibrahim, H. S., & Arkorful, V. A. (2022). Fostering Trust, Transparency, Satisfaction and Participation Amidst COVID-19 corruption: Does the civil society matter? – Evidence from Ghana. *Public Organization Review*, 22(4), 1191-1215. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00590-w>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Be-cerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: A systematic review of the

- literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376-1389. Scopus.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Samuel, M., Doctor, G., Christian, P., & Baradi, M. (2020). Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*, 9(4), 408-417.
<https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
- Smirnova, N. (2020). E-government and social media in Ukraine: global challenges for legal regulations. *Lex portus*, 1(2020). <https://doi.org/10.26886/2524-101x.1.2020.5>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business and Management*, 7(1). Scopus.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Sussy, B.-O., & Vicente, M. L. (2021). E-government and e-services in local government: A case study. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 17, 732-739. Scopus.
<https://doi.org/10.37394/232015.2021.17.70>
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Velásquez Cabrera, M. A., & Paca Pantigoso, F. R. (2021). Cimentando ciudadanía para la gobernanza. Una revisión sistemática. *IGOBERNANZA*, 4(16), 307–333.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.159>
- Vidiasov, E., & Vidiasova, L. (2021). The digitalization of citizen participation in city governance: A study of citizen communication channels in St. Petersburg. *Zhurnal Issledovanií Sotsial'noi Politiki*, 19(1), 115-128. Scopus. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-115-128>
- Vilkaite-Vaitone, N., & Povilaitiene, K. (2022). E-Management as a Game Changer in Local Public Administration. *Economies*, 10(8). Scopus. <https://doi.org/10.3390/economies10080180>

Zhao, H., Ahn, M. J., & Manoharan, A. P. (2021). E-Government, Corruption Reduction and the Role of Culture: A Study Based on Panel Data of 57 Countries. *International Journal of E-Planning Research*, 10(3), 86-104. Scopus. <https://doi.org/10.4018/IJEPR.20210701.oa6>