

El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina

Noemi Gladys Mencía Sánchez¹

noemi.mencia@unh.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6726-2855>

Investigador Independiente

Roger Rivera Casavilca

roger.rivera@unh.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1621-6020>

Investigador Independiente

Norma Huaman Canales

<https://orcid.org/0000-0001-6460-2826>

Investigador Independiente

Javier Pablo Vargas Martínez

javier.vargas@unh.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0006-8634-370X>

Investigador Independiente

Tania Mencía Sánchez

taniamenciasanchez312@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-9370-512X>

Investigador Independiente

RESUMEN

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar el funcionamiento del sector público, los servicios a los ciudadanos y la participación democrática. El gobierno electrónico se basa en dispositivos como computadoras e Internet, y se aplica en diferentes niveles de gobierno (local, nacional, internacional) y en diferentes ámbitos de interacción (entre gobiernos, entre gobierno y ciudadanos, entre gobierno y empleados, entre gobierno y empresas). El gobierno electrónico tiene como objetivos aumentar la eficiencia, la transparencia, el apoyo a las políticas públicas y la reingeniería de los procesos administrativos. El gobierno electrónico no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr un mejor estado.

Palabras clave: *gobierno electrónico; tecnologías de la información y la comunicación; gestión pública.*

¹ Autor Principal

Correspondencia: noemi.mencia@unh.edu.pe

E-Government and The Transformation of Public Administration: Experiences and Lessons from The Andean Region

ABSTRACT

E-government is the use of information and communication technologies (ICTs) to improve the functioning of the public sector, services to citizens and democratic participation. E-government is based on devices such as computers and the Internet, and is applied at different levels of government (local, national, international) and in different areas of interaction (government-to-government, government-to-citizen, government-to-employee, government-to-business). E-government aims to increase efficiency, transparency, support public policies and reengineer administrative processes. E-government is not an end in itself, but a means to achieve a better state.

Key words: *e-government; information and communication technologies; public management.*

Artículo recibido 18 agosto 2023

Aceptado para publicación: 29 septiembre 2023

INTRODUCCIÓN

Según Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2023), nos menciona sobre el Gobierno Electrónico que el “uso de las tecnologías de la información para brindar integradamente servicios e información a los ciudadanos, debe permitir el facilitar la actividad económica y comercial, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana”, así mismo Jijena, (2016) fundamenta que Gobierno Electrónico “hacemos alusión al uso de tecnologías para hacer más eficiente la labor de la administración del Estado, entregándose una mejor y rápida información, y brindando mejores servicios a los ciudadanos”(p. 221). Al mismo tiempo, Honores (2022) “el gobierno electrónico es sinónimo de modernización del Estado porque permitiría una mejor descentralización del país, así como una mayor transparencia transparentar la gestión pública; y con ello brindar una mayor confianza y participación ciudadana”(p. 20), y finalmente Fernández (2020) “El gobierno electrónico es sumamente importante porque permite realizar una mejor administración mediante la transparencia y el acceso público a la información, es decir, fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos” (pp. 1-2).

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación y la inclusión de los ciudadanos en la gestión pública. Según el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDEG) de las Naciones Unidas, que mide el nivel de avance de los países en esta materia, los países más desarrollados en gobierno electrónico son Corea del Sur, Países Bajos, Reino Unido, Dinamarca y Estados Unidos. Estos países se caracterizan por ofrecer servicios públicos en línea de alta calidad, contar con una infraestructura de telecomunicaciones robusta y tener un capital humano con alto nivel de educación.

Los países menos desarrollados en gobierno electrónico se encuentran principalmente en África, donde la falta de recursos, la brecha digital y los problemas políticos y sociales dificultan el aprovechamiento de las TIC para mejorar la gobernabilidad. Algunos de estos países son Somalia, Eritrea, Chad, República Centroafricana y Guinea-Bisáu.

Entre los países con un nivel medio o alto de gobierno electrónico se encuentran algunos de América Latina y el Caribe, como Chile, Uruguay, Colombia y México. Estos países han realizado esfuerzos por implementar modelos de gobierno electrónico que faciliten la interacción con los ciudadanos, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas y la innovación pública. Sin embargo, también enfrentan desafíos como la desigualdad social, la corrupción y la resistencia al cambio.

El gobierno electrónico no es sólo una cuestión técnica, sino también política. Implica una transformación cultural y organizativa que requiere una visión estratégica, un liderazgo comprometido, una participación ciudadana activa y una evaluación continua. El gobierno electrónico puede contribuir al desarrollo humano y a la democracia si se basa en valores como la equidad, la transparencia, la colaboración y la inclusión.

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la gestión pública, la prestación de servicios, la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, en el Perú existen varios problemas que dificultan la implementación de un gobierno electrónico efectivo y eficiente. Algunos de estos problemas son:

La falta de recursos económicos para invertir en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y desarrollo de sistemas integrados.

La falta de capital humano competente en el uso de las TIC, tanto en el sector público como en el privado.

La falta de infraestructura de telecomunicaciones a nivel regional y local, que impide el acceso a internet de alta velocidad y calidad a gran parte de la población.

La falta de una visión estratégica y una coordinación interinstitucional para impulsar el gobierno electrónico como una prioridad nacional.

La falta de una normativa legal y regulatoria que garantice la seguridad, la privacidad y la interoperabilidad de los datos e información del gobierno electrónico.

La falta de una cultura digital y una confianza en el uso de las TIC por parte de los ciudadanos y los funcionarios públicos.

Estos problemas limitan las posibilidades de aprovechar las ventajas que ofrece el gobierno electrónico para mejorar la calidad de vida de los peruanos, reducir la brecha digital y promover el desarrollo sostenible del país. Por ello, se requiere un mayor compromiso político, una mayor inversión económica, una mayor capacitación técnica y una mayor participación social para superar estos obstáculos y avanzar hacia un gobierno electrónico más inclusivo, transparente e innovador.

DESARROLLO

Se realizó un análisis hermenéutico que se enmarca en el paradigma interpretativo integral. Esta investigación se estructura en dos etapas. Primero, el análisis de cómo se encuentra el gobierno electrónico en el Perú. En segundo lugar, los desafíos para implementar el gobierno electrónico.

Análisis del gobierno electrónico y gestión pública

El Perú ha implementado diversas iniciativas de gobierno electrónico en los últimos años, con el objetivo de modernizar la administración pública, facilitar el acceso a los servicios públicos y promover una cultura de innovación y colaboración. Algunos ejemplos de estas iniciativas son: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018) en su publicación, La Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017, que establece la visión, los lineamientos y los objetivos estratégicos para impulsar la transformación digital del Estado peruano, así como los mecanismos de coordinación, seguimiento y evaluación de las acciones de gobierno electrónico. Así mismo, Huamán Coronel et al. (2022) en el Sistema Peruano de Transformación Digital, que es un sistema funcional conformado por normas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos para ordenar las actividades del sector público y orientarlas hacia la transformación digital, con la finalidad de incrementar su eficacia y eficiencia, y lograr el bienestar digital de los ciudadanos. De modo idéntico El Portal del Estado Peruano, que es un sitio web que integra información y servicios públicos en línea de las diferentes entidades del Estado, con el propósito de facilitar el acceso a la información pública, simplificar los trámites administrativos y mejorar la calidad de atención al ciudadano. Y finalmente Huerta (2022), indica “que el gobierno digital busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona mediante el uso intensivo de las tecnologías

de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración” (p. 94) en el Gobierno Regional de Lima. Entonces el estado peruano tiene la voluntad de proponer iniciativas de gobierno electrónico, pero también se observa algunas realidades a nivel nacional en este tema, Según Huaira (2021) en su investigación menciona que “en la actualidad en el Gobierno Regional de Huancavelica pone mayor importancia en la ejecución de obras para el bienestar de la sociedad pero no tiene una adecuada sistema de información en la administración y gestión pública” (p. 10), esto trae como consecuencia una ineficiencia en la toma de decisiones de nuestras autoridades que son mayormente inoportunas, generando repercusiones en el manejo eficiente de los recursos del estado, y a la vez perjudicando a la sociedad Huancavelicana. De igual forma si nos vamos a la capital Lima Cordova (2021) afirmo lo siguiente sobre su estudio realizado en la Municipalidad de Ate y Dirigentes Vecinales del distrito:

Siguiendo las normas legales del gobierno central sobre el Gobierno Electrónico, ofrecen sus servicios a través de sus plataformas digitales en la web, sin embargo, la cultura del ciudadano, no permite que sean óptimamente utilizado, pues los ciudadanos reconocen su existencia, pero tienen una cultura muy arraigada al trámite presencial y el uso del papel como garantía de sus transacciones ante un gobierno local. (p.7)

Los trámites presenciales en Perú presentan una serie de problemas que dificultan la vida de los ciudadanos. Entre los principales problemas se encuentran: la pérdida de tiempo, donde los trámites presenciales suelen ser largos y burocráticos, lo que requiere que los ciudadanos pierdan mucho tiempo en las oficinas públicas. Dificultad de acceso, No todas las personas tienen la posibilidad de realizar trámites presenciales, ya sea por falta de tiempo, recursos económicos o discapacidad. Y la corrupción, en algunos casos, los trámites presenciales están sujetos a prácticas corruptas, lo que puede generar costos adicionales para los ciudadanos.

Así mismo en otra realidad del Perú, García (2013) en su investigación menciona que:

En el portal web del Gobierno Regional de Lambayeque se encontraron problemas como lenguaje confuso, falta de transparencia, existen pocos trámites en la web y sobre todo la falta de información y de actualización. Es por ello que se plantea de acuerdo al modelo de e-government

de Layne y Lee de qué manera el traspaso a la tercera etapa de este modelo podría mejorar la comunicación entre el gobierno y el ciudadano, para ello se ha realizado un análisis profundo de otros gobiernos, del propio GRL y de otros estudios mundiales, para formular un plan de implementación de gobierno electrónico exitoso y un prototipo de portal web para poder lograr esta mejora en la comunicación gobierno-ciudadano. (p. 11)

En muchas ocasiones, los ciudadanos no tienen información clara sobre los requisitos y el procedimiento para realizar un trámite. Esto puede generar confusiones y retrasos.

De la misma forma Fernández (2018) en su investigación concluye de la siguiente manera:

En que los usuarios del servicio del Centro de Empleo del portal del MTPE perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación y que el Estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo. (p. 10)

El Gobierno peruano debe garantizar que los ciudadanos tengan acceso a información clara y actualizada sobre los trámites. Esta información debe estar disponible en diferentes formatos, como páginas web, folletos y aplicaciones móviles.

Algo semejante ocurre con Arias (2022) describe que:

El gobierno electrónico es un concepto cambiante que se relaciona con la seguridad informática, siempre que la entidad logre una implementación adecuada del gobierno de las tecnologías de la información y que además los usuarios internos o trabajadores de la entidad estén debidamente capacitados para tal manejo. (p. 6)

Las entidades deben capacitar al personal de las oficinas públicas para que brinden un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos.

En otro estudio sobre Gobierno Electrónico Neyra (2022) concluye en su investigación y evidenciando que:

El 56% de los trabajadores de la Municipalidad de Ferreñafe consideran que implementar un gobierno electrónico, beneficiaría a los trabajadores siempre, mientras que un 40% indicó que casi siempre, esto quiere decir que los encuestados consideran beneficioso el implementar un

gobierno electrónico para la Municipalidad de Ferreñafe. Finalmente, las ventajas del gobierno electrónico son la disminución de costos y el aumento de la eficiencia, la simplificación de la información, fomenta la participación más activa de la sociedad, fortalece la democracia, mejora el tiempo de atención al ciudadano, no existe restricción en cuanto a la atención, los canales para la comunicación se encuentran abiertas. (p. 6)

Bajo ese contexto, El Gobierno debe simplificar los trámites, eliminando requisitos innecesarios y reduciendo la cantidad de documentación requerida y también debe implementar más trámites en línea, para que los ciudadanos puedan realizarlos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Otra investigación permite demostrar “que tanto la participación ciudadana como el gobierno electrónico no tienen relación alguna o injerencia una sobre otra, sin embargo el desarrollo del gobierno electrónico permite una mejora sustancial en los servicios que reciben los ciudadanos” (Urquiza, 2019, p. 9).

Para solucionar estos problemas, el Gobierno peruano debe implementar una serie de medidas, como la simplificación de trámites, la implementación de trámites en línea y la capacitación del personal de las oficinas públicas. Sin embargo, aún queda mucho por hacer para que los trámites presenciales sean más eficientes y accesibles para todos los ciudadanos.

Pérez (2008) menciona que:

Actualmente las organizaciones del sector público están en un proceso de mejora de su gestión, como parte de las políticas y la Reforma del Estado; pero aún sigue habiendo algunas dificultades, con problemáticas diferentes en cada organización; más aún este es un proceso que se considera de largo plazo (con objetivos claros y bien planificados) y que requiere el compromiso y esfuerzo de todos los sectores socio económicos. Ante esta realidad y en un entorno cada vez más complejo y cambiante, también la organización pública (GRA), presenta sus propias dificultades y problemas; como por ejemplo en ciertas deficiencias en la prestación de servicios al ciudadano o trámites entre sus dependencias. Problemas específicos, que se resumen en los siguientes: Demora en la atención, ante ciertos requerimientos de un ciudadano, en algunas de sus oficinas; Problemas para generar respuesta confiable, rápida y oportuna respecto al estado de un trámite; Información

limitada proporcionada al ciudadano respecto a la realización de trámites o gestiones (requerimientos, procedimientos, lugares); Problemas generalmente de coordinación y comunicación entre sus dependencias y otras organizaciones vinculadas, para dar la atención requerida: En otros casos, problemas en la identificación de las necesidades de los ciudadanos, programas no suficientes o eventuales respecto a su participación, generándose algunas veces realizar acciones de gobierno o tomar decisiones no concertadas. (p. 6)

Estos son solo algunos ejemplos de cómo el gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gestión pública en el Perú. Sin embargo, también existen desafíos y limitaciones que deben ser superados, tales como: La brecha digital entre las zonas urbanas y rurales, que implica una desigualdad en el acceso y uso de las TIC por parte de la población, especialmente en las regiones de costa, sierra y selva. Así como, La falta de capacitación y sensibilización de los funcionarios públicos y los ciudadanos sobre los beneficios y oportunidades del gobierno electrónico, así como sobre los derechos y deberes que implica su uso. De igual forma La falta de interoperabilidad entre los sistemas informáticos de las diferentes entidades públicas, que dificulta el intercambio de información y datos entre ellas, y genera duplicidad y burocracia en los procesos administrativos. Además, La falta de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información pública, que puede generar riesgos de vulneración de la privacidad y la protección de datos personales, así como de ciberataques o fraudes electrónicos.

Estos desafíos requieren un trabajo coordinado entre los diferentes niveles de gobierno, el sector privado, la academia y la sociedad civil, para diseñar e implementar estrategias que permitan aprovechar al máximo el potencial del gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en el Perú.

Los desafíos para implementar el gobierno electrónico

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la gestión pública, la prestación de servicios y la participación ciudadana. Algunos de los beneficios del gobierno electrónico son: hacer más productivo el gasto público, facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos, aumentar la competitividad, mejorar la eficiencia

y la transparencia de la gestión, combatir la corrupción y crear vínculos hacia el proceso de democratización.

Sin embargo, implementar el gobierno electrónico en el Perú no es una tarea fácil, ya que se enfrenta a varios desafíos que deben ser superados. Algunos de estos desafíos son:

La apertura de datos públicos: se trata de publicar los datos generados por las entidades públicas en formatos abiertos y accesibles, para que puedan ser reutilizados por otros actores, como la sociedad civil, el sector privado o la academia. Esto permite generar valor público, fomentar la innovación y mejorar el control social.

La investigación y el desarrollo: se refiere a impulsar la generación de conocimiento y soluciones digitales de clase mundial, que respondan a las necesidades y demandas de los ciudadanos y las entidades públicas. Esto implica contar con recursos humanos calificados, infraestructura tecnológica adecuada y un marco legal favorable.

La implementación de plataformas transversales: se trata de desarrollar e integrar sistemas digitales que faciliten la interoperabilidad entre las entidades públicas, así como la simplificación y automatización de los trámites y servicios. Esto permite reducir los costos, los tiempos y los errores en la gestión pública.

El fortalecimiento de la ciberseguridad: se refiere a proteger la información y los sistemas digitales de las amenazas externas e internas, que puedan comprometer su integridad, disponibilidad y confidencialidad. Esto implica contar con políticas, normas, protocolos y herramientas adecuadas para prevenir, detectar y responder a los incidentes cibernéticos².

El incremento de servicios digitales: se trata de ofrecer a los ciudadanos servicios públicos de calidad, accesibles y personalizados, a través de canales digitales como páginas web, aplicaciones móviles o redes sociales. Esto implica diseñar los servicios con enfoque en el usuario, aprovechando las ventajas de las TIC para mejorar su experiencia.

La promoción del pensamiento computacional: se refiere a desarrollar las habilidades y competencias digitales de los ciudadanos, especialmente de los más jóvenes, para que puedan aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital. Esto implica fomentar el

aprendizaje de la programación, la robótica, la inteligencia artificial y otras disciplinas relacionadas con las TIC.

Estos son algunos de los desafíos que debe enfrentar el Perú para implementar el gobierno electrónico y lograr el bienestar digital de sus ciudadanos.

CONCLUSIONES

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la calidad, la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos, así como para fomentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas. El gobierno electrónico tiene el potencial de transformar la relación entre el Estado y la sociedad, facilitando el acceso a la información, la simplificación de los trámites, la innovación en la gestión pública y el fortalecimiento de la democracia.

En el Perú, el gobierno electrónico ha tenido avances significativos en los últimos años, especialmente en el contexto de la pandemia del COVID-19, que ha impulsado la digitalización de los servicios públicos como una medida para evitar el contagio y garantizar la continuidad de las actividades esenciales.

Y finalmente el gobierno electrónico es una oportunidad para modernizar el Estado peruano y acercarlo más a los ciudadanos. Para ello, se requiere una visión estratégica, una voluntad política y una participación activa de todos los actores involucrados. El gobierno electrónico no es solo una cuestión tecnológica, sino también una cuestión política, social y cultural.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Maguiña, J. O. (2022). Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022 [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96448>
- Cordova Espinoza, A. C. (2021). Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021 [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67354>
- Fernández García, E. R. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo.

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17579>
- Fernández Julca, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. In Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399>
- García Echevarría, M. del P. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/506>
- Honores Coronado, J. (2022). Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente. In Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente (Primera ed). <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Huaira Paraguay, Y. S. (2021). Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del Gobierno Regional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/7df53941-606c-4d36-9dc4-e72bad6b233a>
- Huamán Coronel, P. L., Medina Sotelo, C. G., Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Huerta Acuña, D. A. (2022). El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima -Periodo 2016-2019. Centro de Altos Estudios Nacionales Escuela de Posgrado. <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/280>
- Jijena Leiva, R. (2016). Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. *Foro Jurídico*.
- Neyra Carrillo, E. (2022). Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79034>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018). Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_4033.pdf

- Pérez Altamirano, M. Á. (2008). Propuesta estratégica de gobierno electrónico aplicado a una organización pública regional [Universidad Nacional de Ingeniería]. In Universidad Nacional de Ingeniería. <https://repositorio.uni.edu.pe/handle/20.500.14076/7184>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2023). Gobierno Electrónico en SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/index.html>
- Urquiza Ordinola, J. (2019). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019 [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39566>