

EL IMPACTO DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO: REVISIÓN SISTEMÁTICA

THE IMPACT OF DIGITAL GOVERNMENT ON THE MODERNIZATION OF THE STATE: SYSTEMATIC REVIEW

Paola Karina Jáuregui Iparraguirre

Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad - Universidad Cesar Trujillo

Filial Trullillo, Víctor Larco Herrera, Perú

pjauregui@ucvvirtual.edu.pe

Fecha de recepción: 06/11/23 – Fecha de aceptación: 04/03/24

DOI: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2024.29.01.003.es>

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado. Para ello, se utilizó una revisión sistemática como metodología principal de análisis. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión basados en la pregunta de investigación "¿Cuál es el nivel actual de la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado?". Los resultados de esta revisión sistemática revelan las tendencias sobre la modernización del Estado, destacando el progreso en la implementación de tecnologías digitales para elevar la eficiencia del gobierno y la prestación de servicios ciudadanos. En conclusión, este análisis proporciona una visión general sobre el estado del Gobierno Digital en el Perú. Así mismo, permite identificar áreas de oportunidad y mejora en la modernización efectiva del Estado mediante tecnologías digitales, con el fin de garantizar una gestión más eficiente enfocada en el bienestar de los ciudadanos.

PALABRAS CLAVE: Gobierno digital; Política de modernización del Estado; Tecnologías de la Información; Servicios ciudadanos; Participación ciudadana.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the implementation of the Digital Government in Peru within the framework of the State Modernization Policy. For this purpose, a systematic review was used as the main analysis methodology. Inclusion and exclusion criteria were established based on the research question "What is the current level of implementation of the Digital Government in Peru within the framework of the State Modernization Policy?". The



results of this systematic review reveal trends in the modernization of the State, highlighting progress in the implementation of digital technologies to increase the efficiency of government and the provision of citizen services. In conclusion, this analysis provides an overview of the state of Digital Government in Peru. Likewise, it allows us to identify areas of opportunity and improvement in the effective modernization of the State through digital technologies, in order to guarantee more efficient management focused on the well-being of citizens.

KEYWORDS: Digital government; State modernization policy; Information technology; citizen services; Citizen participation.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el rápido desarrollo de la tecnología ha cambiado fundamentalmente la forma en que los grupos sociales se interrelacionan. En este contexto, los gobiernos de todo el mundo han reconocido la importancia de adaptarse a estos cambios y han abrazado la idea del Gobierno Digital como una herramienta fundamental para modernizar sus estructuras y servicios (Caravaca et al., 2021). El Perú no ha sido la excepción y ha implementado una política de modernización del estado con un enfoque en el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia gubernamental y la participación ciudadana (Pérez et al., 2021).

La Política de Modernización del Estado en el Perú es un proceso continuo que busca transformar y optimizar la gestión pública con el objetivo de brindar servicios de calidad a los ciudadanos y mejorar la eficiencia gubernamental (Dill'Erva, 2021). Este enfoque tiene como pilares fundamentales la simplificación de trámites, la reducción de la burocracia y la promoción de una administración más transparente y participativa (Pérez et al., 2021).

Desde sus inicios, la modernización del Estado en el Perú ha enfrentado desafíos significativos, como la tenacidad postural ante las transformaciones, la falta de recursos y la complejidad de algunos procesos administrativos (Flores y Núñez, 2021). Si bien el gobierno peruano se ha comprometido con esta política, su implementación efectiva aún enfrenta importantes retos y barreras, lo que requerirá de estrategias específicas para superar los desafíos identificados en la literatura. Un análisis objetivo de sus logros, dificultades y áreas de mejora, permitirá formular recomendaciones para impulsar una modernización estatal exitosa.

En paralelo con la Política de Modernización del Estado, el Gobierno Digital ha surgido como un elemento clave para facilitar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos a través del uso de las TIC (Rodríguez, 2021). Esta iniciativa busca aprovechar la tecnología para

poner a disposición de los ciudadanos servicios y trámites gubernamentales de manera más rápida, eficiente y accesible (Vargas, 2021).

Una de las principales estrategias del Gobierno Digital en el Perú ha sido la implementación de plataformas en línea que ofrecen una amplia gama de servicios gubernamentales (Curioso y Galán-Rodas, 2020). Estas plataformas permiten a los ciudadanos realizar trámites, obtener información y acceder a servicios públicos desde cualquier lugar y en cualquier momento, evitando así largas filas y desplazamientos innecesarios a las oficinas gubernamentales. Además, se han establecido mecanismos de autenticación seguros para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos personales de los ciudadanos (Ripalda, 2019).

La adopción del Gobierno Digital también ha impulsado la transparencia gubernamental y la rendición de cuentas (Toro-García et al., 2020). La digitalización de documentos y datos ha facilitado el acceso a la información pública, lo que permite a los ciudadanos supervisar y evaluar la gestión de los funcionarios públicos y los recursos del Estado (Tafur, 2022).

Asimismo, el Gobierno Digital ha promovido la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones. A través de portales web y aplicaciones móviles, los ciudadanos pueden participar en consultas públicas, expresar sus opiniones sobre políticas públicas y contribuir con propuestas para mejorar la gobernanza y el desarrollo del país (Franciskovic et al., 2021). Esta participación activa de la ciudadanía fortalece la legitimidad de las decisiones gubernamentales y fomenta una mayor cohesión social (Montecinos y Contreras, 2019).

La modernización del estado a través del Gobierno Digital no solo ha beneficiado la interacción con los ciudadanos, sino que también ha impulsado mejoras significativas en la gestión interna del gobierno. La implementación de sistemas digitales ha permitido una mayor eficiencia en la administración de recursos, la automatización de procesos y la integración de datos entre diferentes entidades gubernamentales (Barragán, 2022). Esto ha resultado en una gestión más ágil y coordinada, reduciendo la duplicidad de esfuerzos y mejorando la toma de decisiones informadas (Velthius y Gonzáles, 2022).

Además, la adopción de tecnologías digitales ha fomentado la innovación y el desarrollo de nuevas empresas tecnológicas en el Perú. El ecosistema digital ha creado oportunidades para emprendedores y ha impulsado el crecimiento económico del país, generando empleo y promoviendo la competitividad en el ámbito global (Nolasco et al., 2023).

Aunque el Gobierno Digital y la Política de Modernización del Estado han logrado avances significativos en el Perú, aún enfrentan desafíos importantes (Ángeles, 2022). La brecha digital y la falta de acceso a Internet en algunas zonas rurales representan obstáculos para garantizar una participación ciudadana equitativa y una distribución justa de los beneficios del Gobierno Digital (Tenorio, 2022). Asimismo, la ciberseguridad y la protección

de datos personales son aspectos críticos que deben abordarse con mayor énfasis para mantener la confianza de los ciudadanos en las plataformas digitales gubernamentales (Mejía y Azar, 2021). De esta manera, el objetivo principal de nuestra investigación es analizar la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado.

DESARROLLO

Metodología

El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo las pautas y principios establecidos para la revisión sistemática de enfoque cualitativo, de carácter descriptivo, bajo el método PRISMA empleando como motores de búsqueda las bases de datos *Scielo*, *Google Scholar*, *Scopus* y *Redalyc*, empleando términos específicos como palabras claves, lo que aseguró la inclusión de estudios relevantes (Tabla 1). La elección de utilizar este enfoque para abordar el objetivo del estudio se basó en su capacidad para integrar y sintetizar sistemáticamente información relevante de investigaciones previas. Esta metodología permite un análisis crítico de la evidencia existente, identificar tendencias, patrones y lagunas en la literatura científica, y obtener conclusiones sólidas y confiables (Pardal-Refoyo y Pardal-Peláez, 2020). Los pasos esenciales seguidos para llevar a cabo esta revisión incluyeron la identificación de la pregunta de investigación, la búsqueda de la literatura en bases de datos académicas reconocidas (Codina y Lopezosa 2022), selección de estudios, extracción de datos y síntesis de resultados (Villasís-Keever et al., 2020).

La pregunta de investigación fue importante para definir claramente el objetivo y alcance de la revisión sistemática (Marín, 2022). En este caso, se enfocó en analizar el estado actual de implementación del Gobierno Digital en el Perú en el contexto de la Política de Modernización del Estado. De esta manera, se formuló una pregunta general como se indica: ¿Cuál es el progreso en la implementación de iniciativas de Gobierno Digital en el Perú bajo el marco de la Política de Modernización del Estado? Y una pregunta específica: ¿Cuáles son las principales tendencias que orientan la implementación del Gobierno Digital en el Perú?

Tabla 1

Buscadores académicos

Motor de Búsqueda	Palabras Claves
Scielo	Gobierno Digital
Google Scholar	Modernización del Estado y Gobierno Digital
Scopus	Gobierno Digital y Perú
Redalyc	Gobierno Digital

Nota. Elaboración propia

Se realizó un proceso de filtrado inicial de documentos al revisar los títulos y resúmenes obtenidos de la búsqueda bibliográfica. Luego, se procedió a la lectura de los artículos seleccionados para determinar su pertinencia y su adhesión a los criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente. Dichos criterios permitieron seleccionar los estudios más relevantes para los objetivos de la investigación (Tabla 2).

Tabla 2

Criterios para la selección de artículos

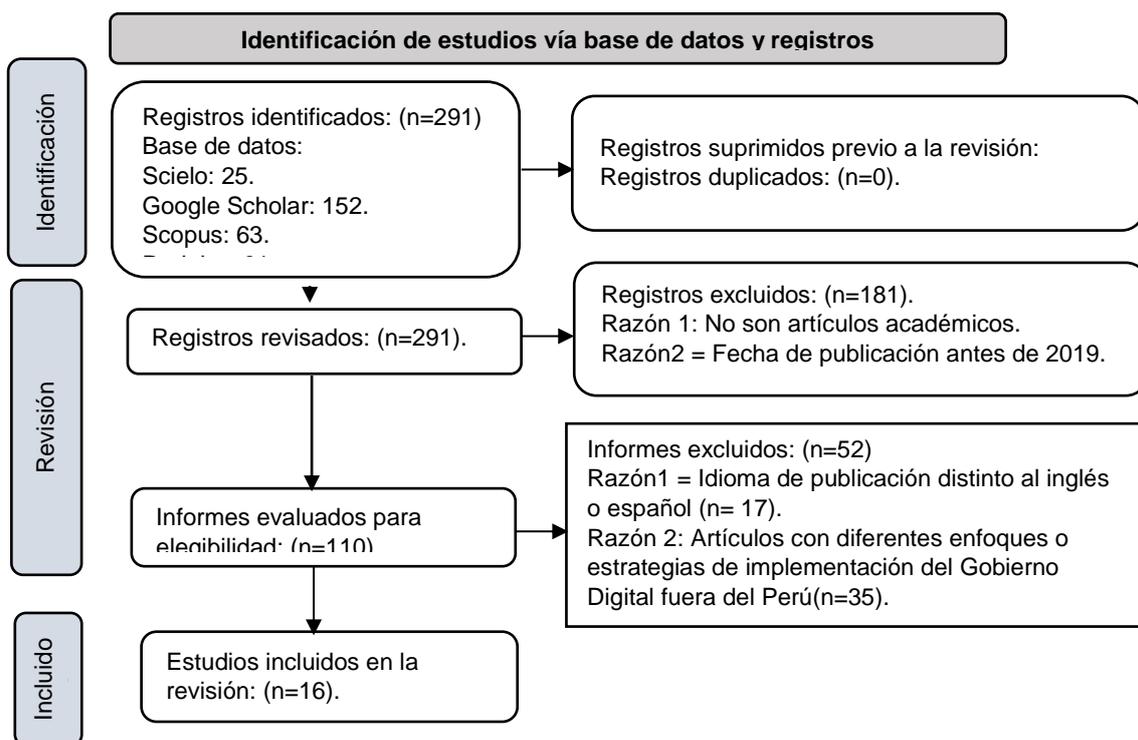
Criterio	Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
1	Artículos académicos en revistas indexadas	Libros de texto, Tesis de titulación, Tesis de Doctorado, capítulos de tesis, actas de congresos y otros documentos no académicos.
2	Artículos académicos con fecha de publicación entre 2019 y 2023	Artículos académicos con fecha de publicación antes de 2019
3	Artículos que hayan sido publicados en idiomas inglés y español	Artículos que hayan sido publicados en idiomas distintos al inglés o español
4	Artículos con diferentes enfoques y estrategias de implementación del Gobierno Digital en el Perú	Artículos con diferentes enfoques o estrategias de implementación del Gobierno Digital fuera del Perú

Nota. Elaboración propia

La combinación de estos motores de búsqueda garantiza una búsqueda homogénea de la literatura científica y técnica relacionada con la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado. Al utilizar estos motores de búsqueda, se esperaba identificar estudios relevantes y variados que aborden la temática de Gobierno Digital, brindando información sobre el estado de esta estrategia gubernamental en el país. La aplicación del método PRISMA (Figura 1) permitió sintetizar y analizar la información recopilada para proporcionar una base para la toma de futuras decisiones y políticas públicas relacionadas con el Gobierno Digital en el Perú.

Figura 1

Flujograma PRISMA



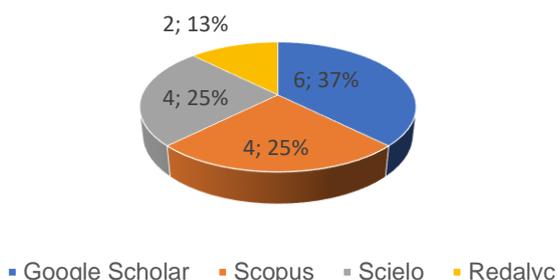
Nota. Elaboración propia

Resultados

La revisión sistemática de las fuentes dio como resultado la localización inicial de 291 artículos de investigación publicados en los últimos cinco años. En el segundo caso, se seleccionaron 16 artículos de 4 bases de datos. Finalmente se destaca que se han incluido trabajos encontrados en la base de datos Google Scholar con 6, Scopus con 4 artículos, 4 en Scielo y 2 en Redalyc. En la figura 2 se aprecia la distribución porcentual de artículos según la base de datos.

Figura 2

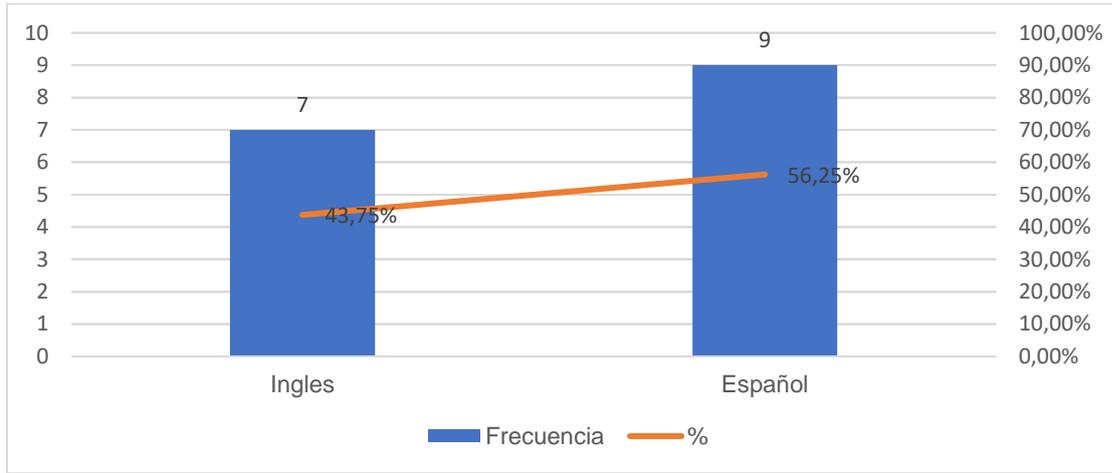
Distribución porcentual de artículos según base de datos



Nota. Elaboración propia

Figura 3

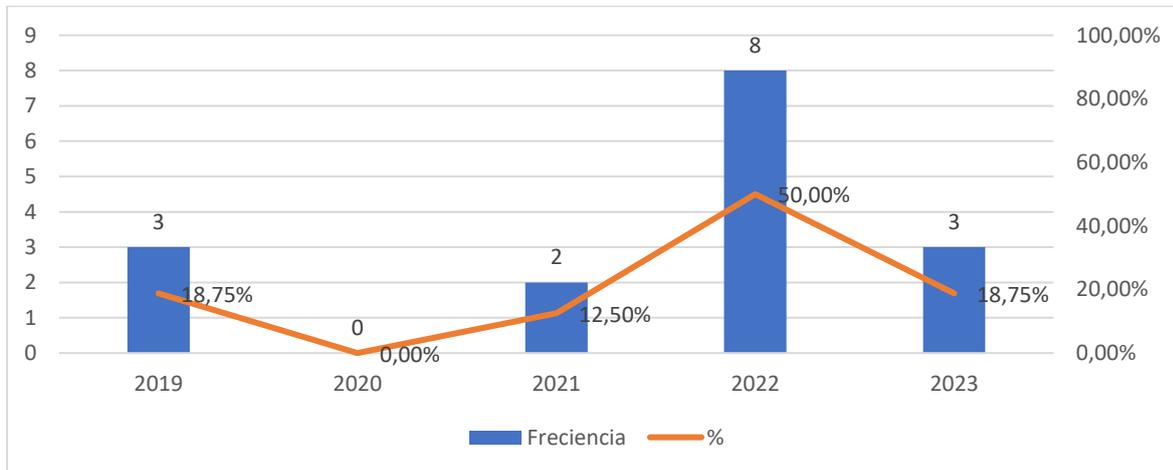
Distribución porcentual de artículos según el idioma.



Nota. Elaboración propia

Figura 4

Distribución porcentual de artículos según año de publicación



Nota. Elaboración propia

DISCUSIÓN

Implementación del gobierno digital en el marco de la política de modernización del Estado

En primer término, se precisa que el análisis se enfocó en 16 publicaciones académicas sobre el Gobierno Digital en el contexto peruano. En estas, se identificaron diversas tendencias donde se observaron avances significativos en la adopción de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia gubernamental y la prestación de servicios ciudadanos. Sin embargo, también destacaron desafíos en la consumación del Gobierno Digital, así como la

necesidad de promover la inclusión digital y gestionar adecuadamente el conocimiento en el ámbito gubernamental.

En cada artículo analizado, se examinaron los resultados y aportes. En este sentido, los hallazgos obtenidos mostraron el tipo de implementación del Gobierno Digital en el contexto de la Política de Modernización del Estado. Estudios como el de Roseth et al. (2018) han demostrado la relevancia de evaluar la implementación del Gobierno Digital en diferentes dimensiones para comprender su alcance y efectividad.

En este orden de ideas, se presentan los hallazgos cualitativos obtenidos del análisis de las publicaciones académicas consideradas. A través de la revisión sistemática de los estudios seleccionados, se obtuvieron valiosos hallazgos que arrojan luz sobre el estado del Gobierno Digital en el contexto peruano. Los resultados presentados en la Tabla 3 muestran una diversidad de tendencias que enriquecen la comprensión sobre la adopción y el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación, en la gestión pública y los servicios ciudadanos.

Tabla 3

Hallazgos Cualitativos^[A1]

Título	Autor(es)	Hallazgos referidos al alcance de la implementación
Digitalization and satisfaction among Peruvian users towards their civil registration office	Vicente <i>et al.</i> (2022)	Se encontró que el proceso digital afectó positivamente la satisfacción del usuario en cuanto a los procesos para documentos referidos a nacimiento, mientras que para el de divorcio no.
E-Government and its development in the region: Challenges	Valenzuela, <i>et al.</i> (2023)	Los procesos de gobierno electrónico fueron aceptados según las características de los ciudadanos y su actitud frente a la tecnología; sin embargo, las entidades públicas continúan mostrando problemas, destacando una marcada incapacidad para resolver con eficacia y eficiencia las funciones a su cargo a pesar de contar con las herramientas e implementos tecnológicos adecuados
Plataforma colaborativa para mejorar el gobierno electrónico en entidades públicas	Jiménez <i>et al.</i> (2022)	Pudo comprobarse que la plataforma digital sí mejoró la percepción del gobierno electrónico, además hubo diferencias altamente significativas
ICT Services of a Provincial Municipality in Peru. A Case Study	Feijoo <i>et al.</i> (2022)	Aunque fue implementado el software y hardware para soportar el uso de servicios Tics en sus sistemas internos y Procesos externos, se evidenció un bajo nivel de uso y satisfacción entre los ciudadanos de la provincia. Esto por

		la falta de programas de capacitación para el personal y el usuario final.
Participación digital ciudadana en Perú y Ecuador durante la gestión gubernamental de crisis por la COVID-19	Márquez <i>et al.</i> (2022)	Con el Ministerio de Salud peruano, la ciudadanía expresa –eso sí, sobre todo con la emoción más que con la razón– mayor aquiescencia, debate e interacción, aunque se evidencia enfado; en el espacio digital del Ministerio ecuatoriano, contrariamente existe menor diversidad de emociones y para la conversación democrática.
Un modelo de gestión de la Identidad Digital para el Estado Peruano	Cuno <i>et al.</i> (2021)	Se presentó un modelo de gestión de identidad digital para el gobierno digital del Perú, con el apoyo de técnicos y especialistas en identidad digital. Su alcance es específico para las interacciones entre personas físicas y jurídicas con todas las entidades de la administración pública.
Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru	Rentería <i>et al.</i> (2019)	La implementación de sistemas electrónicos para la facturación del sistema de contribuyentes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, logró mostrar barreras que impiden la implementación de servicios de gobierno electrónico: aspectos económicos, alfabetización digital, diferencias en los formatos de recibos y facturas y seguridad de la información.
Transforming Service Delivery with TOGAF and Archimate in a Government Agency in Peru	Valenzuela (2019)	Fueron aplicados dos lenguajes de modelado de la arquitectura empresarial, consiguiéndose el rediseño de la transversalidad ciudadana servicios, estandarizar y hacer interoperables los correspondientes sistemas de información.
Evaluation of Local E-government Maturity in the Lima Metropolitan Area	Paiva <i>et al.</i> (2019)	Se demostró que la dimensión de la información electrónica está más desarrollada que la dimensión del servicio electrónico que, a su vez, está más desarrollada que la dimensión de la participación electrónica.
Financial Inclusion Through Digital Banking: The case of Peru	Julião <i>et al.</i> (2022)	Se evidenció que, aunque existe un potencial efectivo para que la transición digital tenga un impacto en la inclusión financiera de las instituciones no bancarizadas, aún queda un largo camino por recorrer para lograr un resultado exitoso con esta billetera electrónica inclusiva.
Knowledge management in financial education in Peruvian government programs focused on women: Progress and challenges	Machuca-Vílchez <i>et al.</i> (2023)	El componente de gestión del conocimiento de los programas debería centrarse en el empoderamiento económico y las actitudes hacia el dinero y no sólo en el conocimiento

		práctico de los productos y servicios financieros; y que el Estado debe implementar políticas para asegurar que los beneficiarios tengan acceso a equipos tecnológicos para que la formación utilice recursos digitales y no solo recursos de formación presencial.
Digital government, state modernization and citizen service	Rodríguez y López (2023)	El Gobierno Regional de Lima Provincias apenas se encuentra desarrollando acciones de Gobierno Electrónico y pasar a una estrategia de Gobierno Digital precisa entender lo significativo que son los factores y los agentes asociados, con el fin de establecer una estrategia de digitalización.
Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú	Huamán y Medina (2022)	La digitalización representa una oportunidad para que la gobernanza sea optimizada, mediante la reestructuración de los servicios públicos, haciendo uso de las tecnologías digitales con el fin de aumentar su eficacia y eficiencia para conseguir el bienestar digital de la población y ahorros sustanciales.
Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina	Rodríguez (2021)	Implementar un gobierno electrónico requiere de una gerencia orientada a la realidad social, siendo capaz de despertar el interés de la población para que participe en la resolución de los problemas, no obstante, esto se asocia a intereses políticos de los gobernantes, por lo que todavía falta mucho por consolidar una gobernanza desde lo electrónico.
Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú	García-Estrella <i>et al.</i> (2022)	Actualmente los portales de datos abiertos en los gobiernos regionales y locales son: un gobierno regional y cuatro gobiernos locales que han implementado sus portales de datos abiertos, solamente la Municipalidad Metropolitana de Lima cumple con la totalidad de los principios de los datos abiertos y ha implementado todas las categorías; así como el Gobierno Regional de La Libertad, que, pese a su temprana implementación, cumple seis de estos principios
Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos	Espinoza <i>et al.</i> (2023)	La población percibe que el gobierno digital implementado por el municipio es deficiente, de manera que se requiere la reformulación del plan de gobierno digital.

Nota. Elaboración propia

Estos hallazgos proporcionan una visión general, sobre el nivel de implementación del Gobierno Digital en el contexto peruano y ofrecen información valiosa para futuras investigaciones, así como para el esbozo de lineamientos y maniobras que impulsen una

modernización efectiva del Estado a través de tecnologías digitales, mejorando la efectividad y la fragosidad de los bienes públicos para el beneficio de toda la ciudadanía.

En un contexto palpable, el Gobierno Digital y su integración en la Política de Modernización del Estado, han sido objeto de un escrutinio detallado en diversos estudios académicos dentro del contexto peruano. Así, se encontraron tres estudios que destacan retos significativos en la adopción de tecnologías digitales en el ámbito gubernamental. Márquez et al. (2022) exploraron la participación digital ciudadana durante la gestión de la crisis por la COVID-19. Machuca-Vílchez et al. (2023) se enfocaron en la gestión del conocimiento en programas gubernamentales enfocados en mujeres, mientras que Rodríguez (2021) analizó el Gobierno Digital en gobiernos locales en América Latina.

Por otro lado, siete publicaciones abordaron diversos aspectos del Gobierno Digital en el contexto peruano. Rodríguez y López (2023) investigaron la relación entre el Gobierno Digital, la modernización del Estado y los servicios ciudadanos. Huamán y Medina (2022) analizaron la transformación digital en la administración pública y sus desafíos para una gobernanza activa. Feijoo et al. (2022) llevaron a cabo un estudio de caso sobre los servicios TIC de un municipio provincial. Rentería et al. (2019) se enfocaron en los desafíos de la implementación del Gobierno Electrónico en instituciones públicas. Valenzuela et al. (2023) analizaron cómo ha sido la implementación y desarrollo de un gobierno digital en Latinoamérica. Valenzuela (2019) exploró la transformación de la prestación de servicios mediante TOGAF y Archimate en una agencia gubernamental en Perú. Por su parte, Cuno et al. (2021) desarrollaron un modelo de gestión de la Identidad Digital para el Estado Peruano.

Entre los documentos examinados se evidenciaron seis publicaciones que resaltan ejemplos exitosos de adopción de tecnologías digitales en el gobierno peruano. García-Estrella et al. (2022) estudiaron el uso de datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos locales nacionales. Jiménez et al. (2022) presentaron una plataforma colaborativa para mejorar el gobierno electrónico en entidades públicas. Paiva et al. (2019) evaluaron la madurez del Gobierno Electrónico en el Área Metropolitana de Lima. Julião et al. (2022) analizaron la inclusión financiera a través de la banca digital en Perú. Vicente et al. (2022) indagaron sobre la digitalización y la satisfacción de los usuarios peruanos con sus oficinas de registro civil.

Finalmente, Espinoza et al. (2023) investigaron la percepción de los ciudadanos sobre el Gobierno Digital municipal. Estas publicaciones muestran un panorama diverso en cuanto a la implementación del Gobierno Digital en el contexto peruano. Mientras algunos estudios resaltan avances significativos, otros enfatizan la necesidad de abordar retos y obstáculos para lograr una implementación más eficiente y efectiva. Estos hallazgos ofrecen una base

sólida para futuras investigaciones y el diseño de estrategias que impulsen una modernización efectiva del Estado a través del Gobierno Digital.

Tendencias sobre el Gobierno Digital en el marco de la Política de Modernización del Estado

La primera tendencia destacada es la importancia de la transformación digital en la administración pública y el gobierno electrónico. Los estudios de Vicente et al. (2022) * y Jiménez et al. (2022) han revelado cómo la digitalización de servicios públicos puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los ciudadanos y mejorar la eficiencia gubernamental, mediante el uso de plataformas colaborativas. Esta predisposición resalta la necesidad de adoptar tecnologías de la información, para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y optimizar los procesos internos de las instituciones gubernamentales.

Otra tendencia relevante, es el papel crucial de las tecnologías de la información en la modernización de las instituciones gubernamentales. El estudio Valenzuela, et al. (2023) ponen de relieve, cómo los avances tecnológicos en los diferentes países latinoamericanos son fundamentales para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios estatales. Esta tendencia, enfatiza la necesidad de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación, para optimizar la gestión y la toma de decisiones en las instituciones gubernamentales.

No obstante, durante el análisis también se han identificado desafíos en la ejecución del Gobierno Digital. El estudio de Rentería et al. (2019), ha resaltado la existencia de obstáculos y barreras que deben ser superados para garantizar una transición efectiva hacia un gobierno más digitalizado. Esta tendencia subraya la importancia de abordar y resolver los desafíos que puedan surgir en el proceso de adopción de tecnologías digitales.

Además, la digitalización de los servicios financieros se ha identificado como una tendencia importante en el contexto peruano, que va más allá de la inclusión financiera a través de la banca digital. Estudios como los de Julião et al. (2022) y Valenzuela (2019) han evidenciado cómo las tecnologías de la información pueden ampliar la accesibilidad y disponibilidad de productos financieros para la población. Esta perspectiva pone de relieve la relevancia de facilitar el acceso equitativo a soluciones financieras para todos los segmentos de la sociedad, aprovechando las herramientas digitales. Promover la inclusión y educación financiera, así como impulsar la innovación para diseñar productos ajustados a las necesidades de los usuarios, son aspectos clave para materializar las potencialidades de la transformación digital en este sector estratégico.

En el mismo enfoque, el manejo del conocimiento también ha sido identificado como un aspecto esencial en el contexto gubernamental. El estudio de Cuno et al. (2021) ha propuesto

un modelo para gestionar la identidad digital y modernizar el Estado. Asimismo, el trabajo de Machuca-Vílchez et al. (2023) ha investigado la gestión del conocimiento, en programas gubernamentales de educación financiera para mujeres.

Estas tendencias enfatizan la relevancia de impulsar la educación y el acceso a información financiera para todos los ciudadanos, así como la necesidad de gestionar adecuadamente el conocimiento en el ámbito gubernamental. Al respecto, Huáman y Medina (2022), han explorado las posibles dificultades que se pueden gestar en la transformación digital. De esta manera, elaboran un análisis centrado en los desafíos para la gobernanza digital y activa.

A nivel local y regional, se ha encontrado una propensión en la implementación de tecnologías digitales en los gobiernos locales y la adopción de datos abiertos, para mejorar la prestación de servicios y aumentar la transparencia y rendición de cuentas. Los estudios de Paiva et al. (2019), García-Estrella et al. (2022) y Feijoo et al. (2022) han examinado estos aspectos y destacado su relevancia para mejorar la gobernanza y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos a nivel local.

Aunado a todo esto, la percepción ciudadana sobre el Gobierno Digital municipal ha sido identificada como un factor clave para fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales. Estudios como los de Rodríguez y López (2023) y Rodríguez (2021), han explorado la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios digitales ofrecidos por el sector público, resaltando su relevancia para mejorar la eficiencia y legitimidad del gobierno. En esta línea, la investigación realizada por Márquez et al. (2022) sostiene que la participación ciudadana es fundamental en los procesos de transformación digital del Estado y para el cumplimiento de los estándares de un Gobierno Digital.

Sin embargo, es importante clarificar que la digitalización no necesariamente conlleva una modernización de los procesos gubernamentales, ya que hay casos en los que la incorporación apresurada de tecnologías puede entorpecer iniciativas más integrales de innovación institucional. Por ello, se requiere una visión estratégica que guíe la adopción de soluciones digitales de modo que éstas efectivamente contribuyan a modernizar y mejorar los servicios públicos en aspectos como eficiencia, transparencia y centrado en el ciudadano.

En reflexión, los hallazgos de las diversas investigaciones analizadas reflejan importantes tendencias en el Gobierno Digital en el Perú, que incluyen la necesidad de adoptar tecnologías de la información, superar desafíos en su implementación, impulsar la inclusión financiera, gestionar adecuadamente el conocimiento, promover la transparencia, la rendición de cuentas y fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales mediante servicios digitales eficientes y accesibles.

Otro indicio relevante, es el papel crucial de las tecnologías de la información en la modernización de las instituciones gubernamentales. El estudio Valenzuela, et al. (2023) pone de relieve cómo los organismos públicos siguen presentando problemas pese a que tienen las herramientas e implementos tecnológicos necesarios. Esto, igualmente, debe ser considerado para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios gubernamentales, pues esta tendencia, enfatiza la necesidad de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar la gestión y la toma de decisiones, en las instituciones gubernamentales.

No obstante, durante el análisis, también se han identificado retos en la implementación del Gobierno Digital. El estudio de Rentería et al. (2019) ha resaltado la existencia de obstáculos y barreras que deben ser superados para garantizar una transición efectiva hacia un gobierno más digitalizado. Esta tendencia subraya la importancia de abordar y resolver las discrepancias que puedan surgir en el proceso de adopción de tecnologías digitales.

Además, se ha encontrado que la inclusión financiera a través de la banca digital es una tendencia relevante en el contexto peruano. El estudio de Julião et al. (2022) y Valenzuela (2019) han demostrado cómo las tecnologías de la información, pueden mejorar la accesibilidad y disponibilidad de servicios financieros para la población. Este direccionamiento resalta la importancia de promover el acceso igualitario a los servicios financieros mediante el uso de tecnologías digitales.

El manejo del conocimiento también ha sido identificado como un aspecto esencial en el contexto gubernamental. El estudio de Cuno et al. (2021) ha propuesto un modelo para gestionar la identidad digital y modernizar el Estado. Asimismo, el trabajo de Machuca-Vílchez et al. (2023) ha investigado la gestión del conocimiento en programas gubernamentales de educación financiera para mujeres. Estas tendencias subrayan la importancia de proveer el acceso a la educación y la información financiera para todos los ciudadanos y la necesidad de gestionar el conocimiento de manera favorable en el gobierno. Al respecto, Huamán y Medina (2022) han explorado las posibles dificultades que se pueden gestar en la transformación digital. De esta manera, elaboran un análisis centrado en los desafíos para la gobernanza digital y activa.

A nivel local y regional, se ha encontrado una tendencia en la implementación de tecnologías digitales en los gobiernos locales y la adopción de datos abiertos para mejorar la prestación de servicios y aumentar la transparencia y rendición de cuentas. Los estudios de Paiva et al. (2019), García-Estrella et al. (2022) y Feijoo et al. (2022) han examinado estos aspectos y destacado su relevancia para mejorar la gobernanza y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos a nivel local.

Finalmente, la percepción ciudadana sobre el Gobierno Digital municipal ha sido identificada como un factor fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales. Los estudios de Rodríguez y López (2023), Rodríguez (2021) y Espinoza et al. (2023) han explorado la satisfacción ciudadana con los servicios digitales y la modernización del Estado, y han resaltado su importancia para mejorar la eficiencia y legitimidad del gobierno.

En concordancia, la investigación realizada por Márquez et al. (2022) sostiene que, la participación ciudadana es necesaria y vital para la digitalización del Estado y el cumplimiento de los estándares del Gobierno Digital. En resumen, los hallazgos detectados de las diversas investigaciones analizadas proyectan lineamientos fundamentales para la modernización y mejora continua del gobierno y la prestación de servicios a los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación, se han establecido en 8 puntos, debido a la diversidad de temas y con la intención de facilitar su presentación se presentan de la siguiente manera:

1. **Diversidad de tendencias:** La revisión sistemática revela una amplia variedad de tendencias relacionadas con el Gobierno Digital en Perú. Estos hallazgos muestran que existen múltiples enfoques y perspectivas en la adopción y el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública y los servicios ciudadanos.
2. **Éxito en la implementación:** Respecto a la implementación destacan ejemplos exitosos de aceptación de tecnologías digitales en el gobierno peruano. Esto incluye el uso de datos abiertos y gobierno abierto en gobiernos regionales y locales, así como la digitalización de servicios públicos que han aumentado la satisfacción de los usuarios con sus oficinas de registro civil.
3. **Desafíos de implementación:** Se observaron desafíos importantes en la puesta en marcha de tecnologías digitales a nivel gubernamental. Estos incluyen la necesidad de mejorar la participación ciudadana de forma digital en la gestión de crisis y la introducción del gobierno digital en los municipios latinoamericanos.
4. **Aspectos a mejorar:** La implementación aborda diversos aspectos del Gobierno Digital que requieren atención. Esto incluye la necesidad de abordar los desafíos de la implementación del Gobierno Electrónico en instituciones públicas, la gestión adecuada del conocimiento en programas gubernamentales y los desafíos de la transformación digital en la administración pública.

5. Inclusión financiera: Se destaca la importancia de la inclusión financiera a través de la banca digital como una tendencia relevante en el contexto peruano. Esto demuestra cómo las tecnologías de la información pueden mejorar la accesibilidad y disponibilidad de servicios financieros para la población.
6. Importancia de la percepción ciudadana: Se ha identificado que la percepción ciudadana sobre el Gobierno Digital municipal es un factor fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales. La satisfacción ciudadana con los servicios digitales y la modernización del Estado son elementos clave para mejorar la eficiencia y legitimidad del gobierno.
7. Relevancia de la gestión del conocimiento: Los estudios también resaltan la importancia de la gestión adecuada del conocimiento en el ámbito gubernamental. Esto incluye la necesidad de impulsar la educación y el acceso a información financiera para todos los ciudadanos, así como la gestión efectiva de la identidad digital para modernizar el Estado.
8. Potencial en el ámbito local y regional: Se ha encontrado una tendencia en la implementación de tecnologías digitales en los gobiernos locales y la adopción de datos abiertos para mejorar la prestación de servicios y aumentar la transparencia y rendición de cuentas.

Finalmente, estas conclusiones brindan una visión panorámica sobre el progreso de implementación del Gobierno Digital en el contexto peruano, mostrando tanto los avances como los desafíos que enfrenta el país en esta área. Los resultados obtenidos son fundamentales para guiar futuras investigaciones y el diseño de políticas y estrategias efectivas que impulsen una modernización exitosa del Estado mediante el uso de tecnologías digitales, mejorando la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos para beneficio de toda la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Ángeles, N. (2022). *Desafíos de la gestión de recursos humanos para la transformación digital de la administración pública peruana*. Universidad de los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/b9c548ce-8b9e-4274-be11-2b69800f551d>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

- Caravaca, J. Daniel, C. Lenarduzzi, J. y Mattina, G. (2021). Modernizar el Estado. Plan y agentes del cambio en la era cambiamos. Argentina, 2015-2019. *Revista de Gestión Pública*, 9(1), 5–42. <https://doi.org/10.22370/rgp.2020.9.1.2679>
- Codina, L. y Lopezosa, C. (2022). *Cómo resolver la fase de búsqueda y evaluación de una revisión de la literatura mediante bases de datos académicas*. Máster Universitario en Investigación en Comunicación (MUIC. Universitat Pompeu Fabra). Barcelona. Departamento de Comunicación.
- Cuno, A. Aldoradín, Y. Ganz, H. Veliz, F. y Quiroz, E. (2021). Un modelo de gestión de la Identidad Digital para el Estado Peruano. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 2021(E46), 166–182. <https://siis.unmsm.edu.pe/es/publications/un-modelo-de-gesti%C3%B3n-de-la-identidad-digital-para-el-estado-perua>
- Curioso, W. y Galán-Rodas, E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *Acta méd. peru*, 366–375. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1142025>
- Dill'Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir, Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (5), 117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>
- Espinoza, J. Ramos, E. y Orosco-Fabian, J. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Feijoo, M. Núñez. L- Campana, A. y Quispe, J. (2022). ICT Services Of A Provincial Municipality In Peru. A Case Study. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 32-41. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S05.05>
- Flores, S. y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Franciskovic, J. Hamann, A. y Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21–46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- García-Estrella, C. Santa-Maria, J. y Celis Hernandez, M. (2022). Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú. *Enfoque UTE*, 13(3). <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.838>
- Huamán, P. L. y Medina, 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>

- Jiménez, L. Reyna, W. Jiménez, M. y Trujillo, P. (2022). Plataforma colaborativa para mejorar el gobierno electrónico en entidades públicas. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 433-442. <https://www.proquest.com/docview/2735285388?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Julião, J., Ayllon, T. y Gaspar, M. (2022). *Financial Inclusion Through Digital Banking: The case of Peru*. En *Lecture Notes in Mechanical Engineering*, 294–304. Springer International Publishing.
- Machuca-Vílchez, J. Jeanett Ramos-Cavero, M. y Cordova-Buiza, F. (2023). Knowledge management in financial education in Peruvian government programs focused on women: Progress and challenges. *Knowledge and Performance Management*, 7(1), 1–14. [https://doi.org/10.21511/kpm.07\(1\).2023.01](https://doi.org/10.21511/kpm.07(1).2023.01)
- Marín, V.I. (2022). La revisión sistemática en la investigación en Tecnología Educativa: observaciones y consejos. *RiiTE Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, 13, 62-79. <https://doi.org/10.6018/riite.533231>
- Márquez, C. Calva, K. y Duque, V. (2022). Participación digital ciudadana en Perú y Ecuador durante la gestión gubernamental de crisis por la COVID-19. *Revista Española de la Transparencia*, 14, 181–205. <https://doi.org/10.51915/ret.197>
- Mejía, D. y Azar, K. (2021, July 13). Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina. Caracas: CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- Montecinos, E. y Contreras P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 341–362. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356004>
- Nolasco, M. Choque, R. Choque C. y Molina, M. (2023). Innovación y emprendimiento en el Perú. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 1, RMS01042023. <http://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/e-RMS01042023>
- Paiva, G. Tupia, M. y Reyes, J. (2019). *Evaluation of local E-government maturity in the Lima metropolitan area*. En *Advances in Intelligent Systems and Computing*, pp. 585–594. Springer International Publishing.
- Pardal-Refoyo, J., & Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155-160. <https://dx.doi.org/10.14201/orl.22882>
- Pérez, M. E. Rodríguez, J. M. Álvarez, L. & Palomino, G. del P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507

- Rentería, R. Rojas, H. Aguirre, W. Arévalo, Z. & Ibarra, M. (2019). Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru. *Proceedings of the 10th International Conference on E-Education, E-Business, E-Management and E-Learning*.
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Rodríguez, L. y López, R. (2023). Gobierno digital, modernización del Estado y servicio al ciudadano: Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú. *VISUAL REVIEW. Revista Internacional de Cultura Visual*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Roseth, B. Reyes, A. Farias, P. Porrúa, M. Villalba, H. Acevedo, S. y Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank.
- Santana, L. y Serra, I. (2022). *El enfoque de derechos humanos y ciudadanía digital en la ciudad: conceptos y propuesta*. Editorial CEPAL <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/48062>
- Tafur J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e274. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Tenorio, K. (2022). *Análisis de la participación ciudadana en la gestión ambiental: A la luz de los principios del buen gobierno*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24902/TENORIO_PALOMINO_KELY_MILAGROS_TSE.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Toro-García, A. Gutiérrez-Vargas, C. y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Vargas, D. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Velthuis, M. y González, F. (2022). *Gobierno y gestión de las tecnologías y los sistemas de información*. Ediciones de la U.

- Valenzuela, J. (2019). Transforming service delivery with TOGAF and archimate in a government agency in Peru. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications: IJACSA*, 10(7). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2019.0100756>
- Valenzuela, L., Ocaña, Y., Soto, C., Cotrina, J., & Fuster-Guillén, D. (2023). E-Government and its development in the region: Challenges. *Intern. - 8(1)*, 01-15, e0939. Doi: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- Vicente, Y. Vizarreta, R., Rojas, C. y Ledesma, M. (2022). Digitalization and satisfaction among Peruvian users towards their civil registration office. *International journal of data and network science*, 6(4), 1147–1154. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.7.005>
- Villasís-Keever, M. Rendón-Macías, M. García, H, Miranda-Navales, M. & Escamilla-Núñez, A. (2020). La revisión sistemática y el metaanálisis como herramientas de apoyo para la clínica y la investigación. *Revista alergia México*, 67(1), 62-72. <https://doi.org/10.29262/ram.v67i1.733>

RESUMEN BIOGRÁFICO

Paola Karina Jáuregui Iparraguirre

Abogada especializada en gestión pública. Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo. Maestría en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional de Cajamarca. Cuenta con amplia experiencia en docencia universitaria en la especialidad de Derecho. Asimismo, posee un profundo interés en ramas como la filosofía, la geopolítica y la ciencia.