

AÑO 27 NO. 100  
OCTUBRE-DICIEMBRE, 2022



**Año 27**

OCTUBRE-DICIEMBRE, 2022



# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)

Cómo citar: Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Universidad del Zulia (LUZ)  
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)  
Año 27 No. 100, 2022, 1376-1389  
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



# Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura

Salirrosas Navarro, Liz Sobeida\*  
Guerra Chacón, Alfonso Mauro\*\*  
Tuesta Panduro, Juan Alfredo\*\*\*  
Álvarez Becerra, Rina\*\*\*\*

## Resumen

En el contexto actual de pandemia el modelo de Gobierno Digital ha sido impulsado por diferentes Estados como una estrategia para incrementar la eficacia y eficiencia, facilitar ciertas operaciones, elevar la transparencia, economizar tiempo e inversión en función del Gobierno a los múltiples usuarios. A partir de la importancia que el Gobierno Digital tiene para muchos países, incluido Perú, es establecer qué aspectos son tomados, para la modernización de las instituciones públicas, para su análisis y reflexión. En función a esto, el objetivo de este artículo es analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Los resultados indican que existe relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización. Se evidencia que en la sociedad existe consenso, al concebir que las tecnologías de información y comunicación estén relacionadas de manera directa con el Gobierno Digital y Modernización de las Entidades Públicas. Se debe reforzar la preparación del empleado y del ciudadano para que puedan apropiarse del conocimiento necesario para darle un uso apropiado de las bondades que le ofrece el Gobierno Digital en las entidades públicas.

**Palabras clave:** Gobierno digital; Modernización entidades públicas; Revisión sistemática; Gobierno Electrónico.

---

Recibido: 21.02.22

Aceptado: 31.05.22

\* Magíster en Gestión Pública. Doctoranda en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Licenciada en Administración. Email: [salirrosasliz@hotmail.com](mailto:salirrosasliz@hotmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2673-3312>

\*\* Doctor en Administración de la Educación. Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública Horacio Zeballos Gámez- Pucallpa, Perú. Profesor en Lengua y Literatura. Email: [alfonmauro@hotmail.com](mailto:alfonmauro@hotmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0318-260X>

\*\*\* Maestro en Ciencias Económicas mención Finanzas. Investigador Renacyt P0118424 Docente en la Escuela Profesional de Administración. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María -Perú. Licenciado en Administración. Email: [altu1777@gmail.com](mailto:altu1777@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1707-5143>

\*\*\*\* Doctora en Educación. Licenciada en Obstetricia. Investigadora Renacyt P0071727. Directora Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Perú. Email: [ralvarezb@unjbg.edu.pe](mailto:ralvarezb@unjbg.edu.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5455-6632>

# Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature

## Abstract

In the current context of the pandemic, the Digital Government model has been promoted by different States as a strategy to increase effectiveness and efficiency, facilitate certain operations, increase transparency, save time and investment depending on the Government to multiple users. Based on the importance that the Digital Government has for many countries, including Peru, it is to establish what aspects are taken, for the modernization of public institutions, for analysis and reflection. Based on this, the objective of this article is to analyze the variables and indicators assumed in the scientific literature in the period from 2018 to 2022 to measure the Electronic Government and modernization in public institutions. To identify the documents to be analyzed, a systematic review of the literature was carried out. It is concluded, based on the systematic review of the literature, that the relationship of the Digital Government, Public Entities and Modernization are closely linked. It is also evident that there is consensus in society, conceiving that ICTs are directly related to Digital Government and Modernization of Public Entities.

**Keywords:** Digital government; Modernization of public entities; Systematic review; Electronic Government.

## 1. Introducción

La tendencia global antes y durante la pandemia del COVID-19, apunta a la sociedad actual tratando de ubicarse o enfocarse en una etapa hacia una evolución constante al empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación [TIC], que sin discusión está afectando nuestra vida personal y laboral (Ortiz y Pauta, 2020; Soledispa-Lucas & Murillo-Delgado, 2020). Por otra parte, surge el concepto del Gobierno Digital que se ha transformado y plantea que las estructuras de administración pública deben construirse considerando

las alternativas que ofrecen las relaciones con los usuarios y el sector público y privado, no solo asumiendo únicamente la opinión del gobierno entorno a la conducción de programas sociales y políticas públicas que afectan por igual a todos sus ciudadanos (Tuesta-Panduro, 2021).

El Perú asume de manera responsable esta nueva forma para modernizar la administración de las entidades públicas del Estado y mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM del 18 de febrero de 2021, aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital que busca impulsar

la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país (Arana, 2021).

A partir de este reglamento, todas las entidades públicas asumieron la tarea de discutir, analizar, adecuarse y adaptarse al Reglamento de Ley de Gobierno Digital impulsado por el Estado peruano. Las entidades públicas peruanas asumen esta norma legal que promueve la articulación de las tecnologías digitales la gobernanza de datos, la identidad digital, los servicios digitales, la interoperabilidad, la seguridad digital y la arquitectura digital con el fin de mejorar los servicios prestados que deben estar orientados en sus usuarios, así como la gestión interna de las entidades públicas y la relación entre todas ellas y el gobierno central (Arana, 2021; Magallanes y Sánchez, 2019; Moreira-Mera & Hidalgo-Ávila, 2020).

Por lo tanto, en esta investigación, el principal objetivo es analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Partiendo del supuesto de que el gobierno digital se relaciona de manera directa con esta modernización de las entidades públicas del Estado (Tuesta-Panduro, 2021; Cepeda y Cifuentes, 2019; Machín et al, 2019).

Según Carlón (2020) las Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC], conforman elementos teóricos relacionados a las ciencias de la informática. Lo que se asume como un conjunto de herramientas, pasos y técnicas utilizadas para procesar, almacenar y transmitir

datos, el uso de la internet ocupa un lugar muy importante para procesar información (Contreras y Saldivia, 2021; Arias, 2021; Canoura, 2018). Mencionar conceptos o identificar elementos sobre las telecomunicaciones refiere equipos portátiles, teléfonos celulares o inteligentes, tabletas que actualmente poseen la capacidad para prestar servicios de comunicación inalámbrica de elevado rendimiento y eficientes prestaciones (Mejía de Ramírez, 2018; Maldonado y Chávez, 2020; Stringhini, 2018).

Actualmente, existen variadas conceptualizaciones sobre el gobierno digital, lo que permiten aclararlo. En estas destacan Fernández y Díaz (2018) quienes lo establecen como el cambio de las relaciones externas e internas, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas al servicio de la información y comunicación en el contexto actual, con el propósito de que el proceso sea cada día mejor en función de los servicios que provee, dejar que los usuarios participen y facilita las decisiones gubernamentales (Díaz-Canel y Delgado, 2021; Martínez, 2018; García y Plasencia, 2020).

En este contexto de pandemia, los propósitos y ventajas que se le presentan a los diversos países son enormes en relación a su transformación a esta era denominada del conocimiento, sin embargo es una realidad que existen riesgos ocultos, principalmente relacionados con el abismo electrónico, que representa la desigualdad en relación a la accesibilidad de la información que puedan tener los usuarios, por causas esencialmente económicas, sociales, políticas, culturales y geográficas (Grandinetti, 2018; Dias y Nebot, 2020; Martínez y Valencia, 2018).

## 2. Consideraciones metodológicas de la investigación

Se realizó una revisión sistemática de literatura [RSL], para ello se ha empleado una aplicación en línea muy útil denominada "Parsifal" que es una herramienta informática en línea diseñada para ayudar a los investigadores a realizar revisiones sistemáticas de la literatura en el contexto de la ingeniería de software. Los investigadores distribuidos geográficamente pueden trabajar juntos dentro de un espacio de trabajo compartido, diseñando el protocolo y realizando la investigación (Kitchenham y Charters, 2007).

Los criterios más relevantes empleados para la revisión sistemática de literatura, fueron:

1. Se asumió como periodo de revisión: los últimos cuatro años que abarcan desde el 2018 hasta el 2022. Se efectuó la búsqueda, en enero de 2022.
2. Las fuentes de información utilizadas: Se empleo una búsqueda sistémica en los diversos repositorios de información literaria (terciaria, secundaria y primaria).
3. Para las fuentes de información terciaria (Web of Science, EBSCO y Springer; Science Direct y Tomson Reuters). Se utilizó una búsqueda preferencial en Advanced Search, y empleándose los siguientes términos como Tecnología de la Información gobierno digital, e-gobierno, modernización, entidades públicas, tecnología, sus equivalentes en inglés.
4. En las fuentes de información secundaria de carácter internacionales se emplearon las bases de datos como Latindex, Dialnet, Doaj, [Academic.oup.com](http://Academic.oup.com), Oare, Clase, Google Académico y Scielo.
5. Finalmente, en las fuentes de información primaria la revisión de la literatura necesaria de cada uno de los artículos seleccionados en la búsqueda previa, fueron utilizadas las bases de datos de Scopus, Springer Science, Clarivate, Ebsco y Emerald.
6. Para los criterios de inclusión considerados, se efectuó una selección inicial a partir del título, utilizando la triada Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización. Tras la lectura de los artículos completos de los autores Aguirre et al, (2019) que incluye en su trabajo un modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. Así como Arana (2021) que trabajo con el empleo de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación empleadas para la modernización del sistema de entidades públicas en el Perú.
7. Mediante la recopilación de datos y el proceso de síntesis de resultados, sobre cada uno de los artículos localizados se seleccionó la siguiente información: autor, año, país y lugar de estudio.
8. Se sigue la estructura de calidad que estable la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)

Además, la variable de estudio fundamental fue el Gobierno Digital en el contexto de las entidades públicas peruanas, su relación para la modernización de estas instituciones. La

Revisión Sistemática de Literatura esta desglosada en cuatro etapas, como se presenta en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
**Etapas de la Revisión Sistemática de Literatura**

Fuentes		
Primarias	Secundarias	Terciarias
458 artículos	2.500 artículos	3.010 artículos
<b>Primera etapa de la RS</b>		
Registros duplicados que fueron descartados un total de 3.450 artículos		
<b>Segunda etapa de la RS</b>		
Mediante el cribado resulto un total de artículos únicos de 1.623, de este universo un total de 1.580 artículos fueron eliminados		
<b>Tercera etapa de la RS</b>		
Por criterio de elegibilidad se seleccionaron la cantidad de 101 artículos completamente analizados, de los que fueron excluidos por no presentar datos 27 artículos y por el proceso de revisión teórica fueron eliminados 21 artículos		
<b>Cuarta etapa de la RS</b>		
Aplicando un criterio de inclusión quedo un total de 61 artículos incluidos en la Revisión Sistemática de Literatura, temporalmente distribuidos en los siguientes años: 16 de 2018, 13 de 2019, 19 de 2020, 10 de 2021, 3 de 2022.		

Fuente: Elaboración propia 2022.

En la Revisión Sistemática de Literatura efectuada se aprecia una diferencia notable en la dirección de los diferentes estudios contenidos en esos artículos, en algunos se encuentra relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización (directa en unos e inversa en otros), y en otros no. En otros artículos se encontraron relación entre Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización: 22 artículos asociación, bien directa o inversa. Artículos con asociación directa: 24 en los que existe una relación positiva entre la modernización de las entidades públicas y el gobierno digital. Artículos con asociación inversa 7 en donde la modernización de las entidades públicas y el gobierno digital no estaban afectados

por su aplicación. En 4 Artículos no se encontraron tal asociación de la relación entre Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización.

Dado que el objetivo de este artículo es efectuar un analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022, para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Se parte de que el gobierno digital se relaciona de manera directa con la modernización de las entidades públicas del Estado, que, en muchos de los artículos revisados, dicha relación ha tenido numerosas y diferentes conceptualizaciones, explicaciones y análisis con base a la posición teórica de diferentes autores.

### 3. Gobierno digital: algunas consideraciones

El gobierno digital representa una vía para la actividad administrativa pública para convertir la gestión del Estado visible, honesta y eficiente (Barragán, 2022; Matas, 2018; Pinacho, Cruz y Valencia, 2020). La utilización de herramientas tecnológicas facilita que la gestión del Estado sea visible para sus ciudadanos y controladas por estos, con un grado de oportunidad equilibrado en el uso de los servicios que prestan las entidades públicas (Espinoza y Vallejos, 2021; Rodríguez-Cruz, 2020; Acevedo et al, 2019).

Es una realidad que las administraciones de las entidades públicas deben adecuarse para enfrentar los diversos problemas a los que se exponen en la actualidad (Mendoza, Zambrano y Cuzcano, 2021; Valenzuela y Gil-García, 2019), de estos se pueden mencionar las causas económicas y la tecnología, sumado a un elevado interés de parte de los usuarios de involucrarse en las actividades administrativas de la entidades públicas, trae como consecuencia que la administración pública deba adaptarse a los nuevos requerimientos que se enfrentan (Cabrera y Pantigoso, 2021; Chacín & Quintero, 2020).

Sin embargo, en la mayoría de las administraciones de las entidades públicas del Estado peruano, está presente aun un modelo del gobierno definido como de Bienestar, que se originó en Alemania durante el desarrollo de siglo veinte (Morales y Bayona, 2020; Vargas, 2018). El mismo se fundamenta en dos premisas como lo plantea García, et al. (2019):

- La estricta separación del sector privado y público, tratar de imponer

un bienestar general, es una obligación que solo le compete al Estado especialmente, en los sectores de educación, seguridad, salud y cultura.

- Asumir que el gobierno de un Estado es todo poderoso y es el único que puede conocer sobre los problemas de sus ciudadanos y aportar las soluciones para solventarlas. Es una realidad que el paternalismo y lo autosuficiente del Estado son dos conceptos que ligados estrechamente al modelo de gobierno Bienestar.

Los fundamentos asumidos en este modelo se fortalecen y legalizan mediante la eficiencia y la eficacia en la gestión de las instituciones del Estado, las mismas se alejan de la realidad dado que el constante crecimiento de los requerimientos de sus ciudadanos implica una elevada inversión monetaria en las instituciones públicas (Garcés y Stecher, 2021; Zamora-Boza, Arrobo-Cedeño y Cornejo-Marcos, 2018). Se parte de que solo puede ser viable dicho modelo, desde lo financiero, esto se pudiera cumplir si los diferentes países logran un crecimiento económico constante y a pesar de ello esto no garantiza desde el aspecto social, que se logre satisfacer a sus ciudadanos queda sujeto a la mala calidad y prestación de los servicios que el gobierno provee actualmente (Morales y Bayona, 2020; Romero y Alvarado, 2022 y García, Vargas y Ortiz, 2020).

Todo esto actualmente se conoce como la decadencia del Estado del Bienestar como modelo y facilita la aparición del modelo conocido como Estado Relacional que trata de establecer respuestas que permitan resolver los requerimientos y problemas de los ciudadanos y se evidencia la

interacción entre el gobierno y sus ciudadanos con el propósito de que se involucren en las soluciones de sus propios requerimientos, lo que hasta hace poco tiempo solo era competencia exclusiva de los gobiernos de los diferentes Estados (González, Carvajal y González, 2020).

Actualmente algunas teorías exponen que el gobierno moderno es modesto por que acepta la complejidad de sus países y asume la interdependencia visible en los problemas de sus ciudadanos y acepta que para resolver los mismos sólo puede lograrse con la colaboración activa de estos (Guédez, 2018; Zavala, 2020).

Este estado, como plantea Valenzuela y Gil-García (2019) destruye el concepto del poder central y permite el surgimiento a un poder, donde las diferentes entidades, organizaciones públicas y sus ciudadanos, intercambian información y también la autoridad en las decisiones y es lo que actualmente define el Estado Red. Partiendo que una red que no posee centros, que posee nodos y estos nodos son necesario para la su propia existencia (Valenzuela y Gil-García, 2019).

En el contexto actual esto refiere hablar sobre relaciones a nivel internacional, nacional y además también se refiere a los usuarios, entidades públicas regionales y locales (Dávila et al, 2022; Galarza y León, 2019; Cordovez et al, 2018; Santamaría et al, 2019; Salvador, 2020). Por otra parte, el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación permiten la recopilar y procesar información y para poder interactuar entre las diferentes entidades públicas y organizaciones en una red diversa y extensa (Rigo, 2019). Son las innovaciones en las herramientas tecnológicas que facilitarán modernizar

las entidades públicas y lo que muchos conocen como gobierno Electrónico (Hernández, Font y Benítez, 2020).

Actualmente la mayoría de los países asumen esta realidad, por lo que el gobierno del Perú no queda exento, para esta transformación tecnológica del Gobierno Digital, representa actualmente uno de sus grandes desafíos a los que se enfrenta su entidades públicas y contexto donde convergen todos los problemas que deben mejorar (Arana, 2021). Probablemente las entidades públicas peruanas estén realizando esfuerzo para utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación en sus gestiones administrativas, tanto en sus actividades interna y externas con el propósito de proveer mejores servicios a los usuarios, con el objetivo de incrementar la calidad y el acceso de estos a servicios de calidad, además de incrementar la eficacia y la eficiencia de su gestión administrativa pública, ajustándose de esta forma a una ciudadanía cada vez más exigente (Machín et al, 2019).

En función de estos argumentos, Aguirre et al, (2019) comienza una revisión de la literatura que se suscribe en un análisis con el objetivo de conocer la posible relación del Gobierno Digital y la modernización en entidades públicas, partiendo que en el presente escenario se presenta un desarrollo bajo de la cantidad de investigaciones relacionadas a este tema en muchas universidades e investigadores independientes en Perú.

Por lo antes planteado, se realizará una Revisión Sistemática de Literatura de repositorios académicos primarios y secundarios de artículos académicos que puedan dilucidar la hipótesis que la modernización de las entidades públicas parte de conocer la relación del Gobierno Electrónico y estas. El estudio



abarcar la situación desde un análisis de las entidades públicas que participan directamente en la modernización de sus servicios administrativos (Aguirre et al, 2019).

### 3. Gobierno digital en entidades públicas: Discusión

Partiendo de los resultados de la Revisión Sistemática de Literatura, puede afirmarse que en el contexto básicamente se evalúa como el gobierno digital en una entidad pública facilita la prestación de sus servicios y la capacidad de interacción con los ciudadanos de manera virtual (Arango, Estrada & Hernández, 2018). Es decir; una entidad pública está en consonancia con el gobierno digital, si posee los requerimientos para interactuar con sus usuarios por vía electrónica de manera eficiente y eficaz.

Para Arana (2021) el Gobierno Digital es un plan ambicioso y el proceso de su implementación debe comenzar desde lo más elemental hasta llegar a lo más complejo. Desde una presencia informativa en las diferentes redes sociales como en la misma red de internet (mediante páginas Web), para luego ir incorporando la interacción y hasta completar tareas totalmente en línea, con el propósito de construir un gobierno totalmente relacionado al mundo digital o virtual, permitiendo el intercambio de información, colaboración y toma de decisiones entre los grupos de usuarios del sector público, dependencias locales del gobierno regional, y nacional.

Realizada la Revisión Sistemática de Literatura actualizada en los diferentes repositorios científicos tales como: ACM Digital Library, Science@Direct, Scopus, Springer Link, El Compendex, IEEE Digital Library, ISI Web of Science

y además siguiendo la estructura de calidad que establece la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) que guardan relación al Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización, se observa un avance permanente de los diferentes Estados por la modernización administrativa de sus entidades públicas, es visible que existe una fuerte inversión en recursos tecnológicos, entre otros (Zambrano, Vélez y Vélez, 2019).

Existe una clara relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización y esta se materializa en la mayoría de los artículos revisados, se reconoce que hay asociación entre ellas o pudiera señalarse que coexisten en el tiempo, dado que comparten objetivos comunes que apuntan a factores contribuyentes parecidos. En la Revisión Sistemática de Literatura se aprecia esta misma similitud en la dirección de los estudios previamente realizados.

En función a la relación que se presenta entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización, se evidencia que la misma es provocada por el incremento de aplicaciones, herramientas tecnológicas, sobre todo por la elevada utilización en el uso de dispositivos móviles de sus ciudadanos lo que da lugar a un aumento en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el presente contexto social del Perú, lo que trae como consecuencia que el ciudadano debe estar formado o capacitado para dar asumir los nuevos retos que presenta la modernización de la entidades públicas que diariamente utiliza (Ruiz, 2021).

El Gobierno Digital tiene un marcado potencial de difusión al cambio. En la que se destacan las relaciones de los gobiernos locales con otras instituciones u otros agentes que tengan

acceso a la red (Páez y Montoya, 2020). También sobresale la diferencia de la cultura de sus ciudadanos sobre el tipo de información deseada. Por esta razón su papel debe ser pedagógico y de promoción enfocada para sus ciudadanos, ya que pudiera originar cierta exclusión de algunos grupos sociales en el Estado (Ruiz, Molina y Carpio, 2018).

Para Reyes y Castañeda (2020) apuntar en esta línea se necesita de destacados procesos de aprendizaje desde lo institucional, dado que estos avances representa cambios profundos y transformación integral de las entidades públicas nacionales, regionales y locales que consideran su propia realidad, así como el de mejoramiento de lo que actualmente poseen, que les facilite poder modificar sus propias áreas de funcionamiento, lo que en muchas ocasiones está fuera del alcance de las exigencias de nuestra realidad en el contexto latinoamericano.

Es importante aclarar que la relación Gobierno Digital y modernización de las entidades públicas esta tiene una relación sistémica con otras categorías como: democracia, ciudadanía, participación, y ciudadanía, que fueron abordadas en gran parte del desarrollo de los 61 artículos revisados, de los que destacamos los siguientes aportes:

- El gobierno digital representa el mejor uso de las TIC, para un mejor servicio público, es decir; más efectivo, conveniente, económico y especialmente orientados al ciudadano.
- El gobierno digital es una herramienta estratégica de los gobiernos debido a su importante contribución en cuanto a cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar sus relaciones con ellos.

- El gobierno digital representa para los usuarios de las entidades públicas peruanas, un gran avance en la prestación de servicios, que para mucho de ellos significa estar actualizados y modernizados.

## **5. Conclusión**

La Revisión Sistemática de Literatura permitió analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. En su mayoría evidencian que en la sociedad existe consenso, al concebir que las TIC estén relacionado de manera directa con la Gobierno Digital y Modernización de las Entidades Públicas.

Es necesario valorar en el contexto actual del Perú la influencia del uso de las TIC en la modernización de las entidades públicas del Estado, así como la estructura tecnológica del gobierno peruano para crear espacios necesarios que permita desde el internet promover un mejor servicio a sus ciudadanos.

Es importante que las entidades públicas peruanas estructuren programas de capacitación permanente dirigidos a sus empleados, además es necesario que los ciudadanos se apropien de las herramientas TIC, que le permita reconocer la utilidad y necesidad de empleo de las TIC para gestionar servicios desde la comodidad de sus hogares, trabajo o desde cualquier sitio. Por lo tanto, el Gobierno Digital debe aproximar la administración pública local a sus ciudadanos. Los gobiernos tienen y deben entender que en el contexto local es el único protagonista de cambios, económicos, políticos, educativos y sociales necesarios en Perú.

Las entidades públicas deben reforzar la preparación del ciudadano para que puedan apropiarse del conocimiento necesario para darle un uso apropiado de las bondades que le ofrece el Gobierno Digital en sus entidades públicas. Se requiere un nivel elevado de difusión e información sobre las tecnologías disponibles y sumadas a una efectiva promoción hacia una cultura apropiada para el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación, en toda la ciudadanía de las diferentes regiones del Perú.

## Referencias bibliográficas

- Acevedo Torres, S. I., Barrutia Barreto, I., Urquizzo Maggia, J. A., & Venero Gibaja, R. (2019). The public administration and sense of welfare for progress. *Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(17), 116-123. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/369>
- Aguirre, P., Vásquez, P., Villamarin, E., y Ortiz, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3201195-modelo-de-gobierno-electrico-peruano-servicios-para-el-ciudadano-en-los-portales-de-los-gobiernos-regionales](https://redib.org/Record/oai_articulo3201195-modelo-de-gobierno-electrico-peruano-servicios-para-el-ciudadano-en-los-portales-de-los-gobiernos-regionales)
- Arana, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346.
- Arango Morales, X. A., Estrada Esparza, O. N., & Hernández Cepeda, J. (2018). Analysis of web portals in government management of the municipalities of the State of Nuevo León, Mexico. *Estudios De Administración*, 25(2), 3-19. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55397>
- Arias Orizondo, A. (2021). Recomendaciones para mejorar la efectividad en la conducción del programa cubano de gobierno electrónico. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 5(3), e183. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5701462>
- Barragán Martínez, 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](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Cabrera, M., y Pantigoso, F. (2021). Cimentando ciudadanía para la gobernanza. Una revisión sistemática. *IGOBERNANZA*, 4(16), 307-333.
- Canoura, V. (2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 17-36. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Carlón Ruiz, M. (2020). Funcionamiento electrónico de los órganos colegiados. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (55), 119-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7606383>
- Cepeda, J. y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión

- literaria. *Podium*, (36), 35-54.
- Chacín Mestre, H., & Quintero Galbán, L. G. (2020). Gobernanza fiscal como modelo de organización de los estados. Una revisión teórica a las primeras aproximaciones desde los análisis políticos. *Revista Lex*, 3(9), 193–201. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v3i9.56>
- Contreras, R. y Saldivia, Z. (2021). Colusión y regulación, una visión histórica (1973-2018): El caso de Chile. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(2). <https://rches.UTEM.cl/articulos/colusion-y-regulacion-una-vision-historica-1973-2018-el-caso-de-chile/>
- Cordovez, P., Jiménez, C., y Lata, V. (2018). Patrones de usabilidad para sitios de gobierno electrónico. *Revista Digital Novasinergia*, 1(1), 41-50.
- Dávila Lorenzo, M., Rodríguez López, I. D., Martínez Iglesias, M. I., & Iglesias Montero, G. (2022). Comunicación pública y gobierno: una aproximación a las prácticas institucionales en el municipio de Cienfuegos. *Revista Científica Cultura, Comunicación Y Desarrollo*, 7(1), 91-99. Recuperado a partir de <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/340>
- Dias, T. y Nebot, C. (2020). Las Trayectorias Modernizadoras de la Administración Pública. *Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais-RPPI*, 5(3), 251-272.
- Díaz-Canel Bermúdez, M. M., & Delgado Fernández, M. (2022). Gestión del gobierno orientado a la innovación: Contexto y caracterización del Modelo. *Universidad Y Sociedad*, 13(1), 6-16. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1892>
- Espinoza, J. y Vallejos, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93.
- Fernández, T. y Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267.
- Garcés, M. y Stecher, A. (2021). El trabajo en tiempos de lean management, una revisión crítica sobre sus efectos adversos en las experiencias de trabajo. *Innovar*, 31(79), 61-78.
- García, A., Vargas, C. y Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 4.
- García, J., Valencia, O., Fernández, J. y Rentería, R. (2019) Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (38), 1-17.
- García, W. y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124)
- González Galarza, J. L., & Pulgar León, A. (2013). Gobierno electrónico en Venezuela: nuevos mitos y realidades. *Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 5(11), 12-24. <https://revistas.uclae.org/index.php/teacs/article/view/1626>
- González, B., Carvajal, A. y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades.

- Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/658>
- Grandinetti, R. (2018). Innovación en la gestión pública. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración Y Las Políticas Públicas*, 2(3), 91-115. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/62>
- Guédez, J. (2018). El gobierno electrónico y la red interorganizacional en la administración pública. Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara. *Compendium*, 21(40).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, Y., Font, M. y Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.
- Kitchenham, B. and Charters, S. (2007). Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering, Technical Report EBSE 2007-001, Keele University and Durham University Joint Report.
- Machín Hernández, M., Sánchez Vignau, B., López Rodríguez, M., & Puentes Alvarez, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/242>
- Magallanes, Y. y Sánchez, J. (2019, September). Collecting data for service design in public offices: a case study. In *Proceedings of the IX Latin American Conference on Human Computer Interaction* (pp. 1-4).
- Maldonado, C. y Chávez, R. (2020). Teaching work and new public management in Chile: a review of the evidence. *Educação & Sociedade*, 41.
- Martínez, F. y Valencia, B. (2018). Política Pública de Gobierno Electrónico: El uso de las redes sociales en la juventud. *Espacios Públicos*, 20(50), 1-29.
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(15), 39-57.
- Matas, C. (2018). Los retos de la Administración pública del futuro. *RICEG. Revista Internacional de Ciencias del Estado y de Gobierno*, 1(3), 315-354.
- Mejía de Ramírez, A. C. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador: servicios. *Entorno*, (65), 42-60. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Mendoza, J., Zambrano, M. y Cuzcano, A. (2021). Portales de los Ministerios de Gobierno del Ecuador: Elemento clave para la participación ciudadana. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 40-47.
- Morales, V. y Bayona, S. (2020). Modelo conceptual de desarrollo de e-Gobierno para las municipalidades. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E28), 600-614. <https://www.proquest.com/openview/be2969eca9e9ce877f25d2d9c97c-df60/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Morales, V. y Bayona, S. (2020). Modelo conceptual de factores y su

- influencia en los niveles de desarrollo del e-gobierno municipal. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E28), 28-41.
- Moreira-Mera, M., & Hidalgo-Ávila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 944-961. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Ortiz, K., & Pauta, J. C. (2020). Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación a la vanguardia del Sector del Turismo. *Universidad-Verdad*, 1(76), 106–117. <https://doi.org/10.33324/uv.vi76.275>
- Paez, A., & Montoya, J. (2020). Transparencia en la web: estado del arte en las instituciones públicas. *Razón Y Palabra*, 24(108). <https://doi.org/10.26807/rp.v24i108.1665>
- Pinacho Ríos, A., Cruz, C. A., y Valencia, O. D. (2020). Bitácora electrónica de obra pública: entre el gobierno electrónico y el abierto. *Revista Digital Universitaria (RDU)*, 21(3). <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2020.v21n3.a4>.
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista Peruana De computación Y Sistemas*, 3(1), 15–22. <https://doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Rigo, R. (2019). Ramió, Carles: Inteligencia Artificial y Administración Pública: Robots y humanos compartiendo el servicio público. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 140-144.
- Rodríguez, G. (2018). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. *Revista Actualidad Contable Faces*, 20(34), 1-15.
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095)
- Romero, M. y Alvarado, R. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México: Open government as a public policy option for development for the development of local governments in Mexico. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644-658.
- Ruiz, A., Molina, P. y Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53.
- Ruiz, G. (2021). Strategic and prospective planning under the updated Legislative Decree No. 1088: A systematic review. *Revista Iberoamericana de la Educación*.
- Salvador, M. (2020). E-gobierno y cambio institucional: el impulso de la transversalidad en la administración pública. *Revista de Gestión Pública*, 1(2), 217-236. <https://doi.org/10.22370/rgp.2012.1.2.2334>
- Santamaría, A., Macías, D., Zambrano, D., Zamora, W. y Quiroz, P. (2019). Modelo de los factores de confianza que influyen en los gobiernos electrónicos. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 5(2), 19-27.
- Soledispa-Lucas, F. F., & Murillo-Delgado, I. G. (2020). La globalización y las tecnologías de la información y comunicación: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista*

- Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*, 3(6), 105-118. <https://doi.org/10.46296/rc.v3i6.0020>
- Stringhini, A. (2018). Administración Pública Inteligente: novedades al ecosistema normativo digital de la República Argentina. *Revista Eurolatinoamericana De Derecho Administrativo*, 5(2), 199-216. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v5i2.9094>
- Tuesta-Panduro, J. A. (2021). Las Tecnologías de la Información y Comunicación, competencias investigativas y docencia universitaria: revisión sistemática: Array. *Maestro Y Sociedad*, 18(2), 440-456. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5350>
- Valenzuela Mendoza, R. E., & Gil-García, J. R. (2021). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Nóesis. Revista De Ciencias Sociales*, 28(56), i-ii. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>
- Vargas Díaz, C. D. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluriversidad*, 11(1), 69-84. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/10580>
- Zambrano, C., Vélez, X. y Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374.
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., y Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zavala, D. (2020). Diagnóstico de la administración en el contexto de Venezuela y América Latina y su relación con el Gobierno Electrónico. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, 4(7), 73-90.