



CAPÍTULO DE LIBRO - XXXVI

Ensayo sobre el análisis del gobierno digital en Perú

Essay on the analysis of digital governance in Peru

Ensaio sobre a análise da governança digital no Peru

Leydi Ramos-Ramos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO- PUNO, PERÚ

lramos@inudi.edu.pe (correspondencia)

<https://orcid.org/0009-0000-3487-0889>

Ana Ramos-Ramos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO- PUNO, PERÚ

ana.ramos@upsc.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-7683-5539>

Ronny Gutierrez-Castillo

ESCUELA NACIONAL DE CONTROL,
LIMA - LIMA, PERÚ

rgutierrez@unap.edu.pe

<http://orcid.org/0000-0003-0861-8027>

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.c.02.36>

Resumen

La transformación digital ha dejado una huella significativa en la forma en que las organizaciones gubernamentales y empresas estatales prestan servicios y se conectan con sus usuarios. En este escenario, el gobierno se ve confrontado con la creciente necesidad de adaptarse a las cambiantes demandas de los ciudadanos y de optimizar sus operaciones. La utilización de aplicaciones y páginas web se ha vuelto crucial para la navegación eficiente de los servicios digitales gubernamentales. El propósito central de este ensayo es presentar un análisis sobre el gobierno digital peruano en base a indicadores internacionales de rendimiento y desarrollo electrónico y reportes de la plataforma digital oficial del país, sosteniendo como postura de que, aunque el Perú ha avanzado positivamente en su proceso de digitalización, aún existen áreas que requieren mejoras e implementaciones adicionales. Los resultados revelan que el país se destaca como uno de los líderes en la aplicación de tecnología en el ámbito gubernamental, evidenciándose especialmente en el índice de participación ciudadana y el índice de desarrollo electrónico. Es esencial destacar que este estudio presenta limitaciones, principalmente en cuanto a la revisión de fuentes adicionales y la incorporación de otros trabajos de investigación originales. En última instancia, este ensayo busca contribuir al entendimiento del desarrollo y desempeño digital en el contexto peruano, proporcionando un marco teórico que reconoce las dinámicas específicas de este entorno.

Palabras clave: gobierno digital, rendimiento digital, desarrollo digital, usabilidad.



Abstract

The digital transformation has left a significant impact on how governmental organizations and state-owned enterprises deliver services and engage with their users. In this scenario, the government is faced with the growing need to adapt to the changing demands of citizens and optimize its operations. The use of applications and websites has become crucial for the efficient navigation of government digital services. The central purpose of this essay is to present an analysis of the Peruvian digital government based on international indicators of performance and electronic development, as well as reports from the country's official digital platform. The stance taken is that, while Peru has made positive strides in its digitization process, there are still areas that require improvements and additional implementations. The results reveal that the country stands out as a leader in the application of technology in the governmental sphere, particularly evident in the citizen participation index and the electronic development index. It is essential to note that this study has limitations, primarily concerning the review of additional sources and the incorporation of other original research works. Ultimately, this essay aims to contribute to the understanding of digital development and performance in the Peruvian context, providing a solid theoretical framework that recognizes the specific dynamics of this environment.

Keywords: digital government, digital performance, digital development, usability.

Resumo

A transformação digital deixou uma marca significativa na forma como as organizações governamentais e empresas estatais prestam serviços e se conectam com seus usuários. Neste cenário, o governo é confrontado com a crescente necessidade de se adaptar às demandas mutáveis dos cidadãos e otimizar suas operações. A utilização de aplicativos e páginas web tornou-se crucial para a navegação eficiente dos serviços digitais governamentais. O objetivo central deste ensaio é apresentar uma análise sobre o governo digital peruano com base em indicadores internacionais de desempenho e desenvolvimento eletrônico e relatórios da plataforma digital oficial do país, sustentando a posição de que, embora o Peru tenha progredido positivamente em seu processo de digitalização, ainda existem áreas que requerem melhorias e implementações adicionais. Os resultados revelam que o país se destaca como um dos líderes na aplicação de tecnologia no âmbito governamental, evidenciando-se especialmente no índice de participação cidadã e no índice de desenvolvimento eletrônico. É essencial destacar que este estudo apresenta limitações, principalmente em relação à revisão de fontes adicionais e à incorporação de outros trabalhos de pesquisa originais. Em última instância, este ensaio busca contribuir para o entendimento do desenvolvimento e desempenho digital no contexto peruano, fornecendo um quadro teórico que reconhece as dinâmicas específicas deste ambiente.

Palabras clave: gobierno digital, desempeño digital, desenvolvimiento digital, usabilidad.

INTRODUCCIÓN

El gobierno digital busca utilizar la tecnología para hacer que la administración gubernamental sea más accesible, eficiente y orientada al ciudadano, se fundamenta en la convergencia de la administración pública y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Amoah et al., 2023; Shupingahua et al., 2022). Este gobierno permite que las instituciones gubernamentales gocen de mayor transparencia, responsabilidad, volviéndolas más eficientes y eficaces, promoviendo la participación ciudadana (Adnan et al., 2022; Pérez-Morote et al., 2020; Tejedo-Romero et al., 2022; Oliveira & Ckagnazaroff, 2023). De acuerdo con el informe sobre la conectividad mundial de 2022, realizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2022), el 95% de la población mundial tiene acceso a internet móvil; no obstante, únicamente el 32% hace uso de dicha conexión a Internet.

Es fundamental considerar que el internet móvil brinda a las personas la posibilidad de acceder a la red y sus servicios en cualquier momento y lugar, utilizando dispositivos como teléfonos inteligentes y tabletas. Esto permite que las personas se mantengan conectadas, accedan a información en tiempo real, se comuniquen y realicen transacciones en línea sin estar restringidas por la ubicación o la disponibilidad de una conexión de red fija (Lunardi et al., 2013; Ramírez-Correa, 2014).

En América Latina y el Caribe, se presenta una situación análoga, dado que el 93% de la población cuenta con acceso a banda ancha móvil, el 74% dispone de acceso a internet fijo en áreas urbanas, y este acceso se reduce al 42% en zonas rurales, además, se observa que un 38% de las personas con disponibilidad de conexión a internet optan por no hacer uso de la misma (Banco Mundial, 2023). Esta circunstancia plantea un desafío significativo para una gobernanza óptima, ya que genera obstáculos en la prestación de servicios digitales (*Organization for Economic Cooperation and Development [OECD]*, 2019).

De acuerdo a la Fundación Telefónica (2023), en Perú, la cuota de mercado de internet fijo de las dos operadoras más grandes del país (América Móvil [Claro] y Telefónica [Movistar]) es del 87% (en el primer trimestre de 2023). Asimismo, la industria de telefonía móvil, considerando a las tres principales operadoras (Claro, Movistar y Entel), continúa controlando más del 80% del mercado en el primer trimestre de 2023; este hecho se alinea con las cifras estadísticas proporcionadas por la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones

(ERESTEL, 2021) que revela que, al cierre de 2021, se tuvo un 87,7% de hogares peruanos que contaron con acceso a internet (fijo o móvil). De igual forma, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), menciona por medio del portal CEPALSTAT (2022), que existe un 74,7% de usuarios que tuvieron acceso a la red de internet en Perú.

El avance del gobierno electrónico o digital debe entenderse como un proceso en constante evolución (De Almeida et al., 2023), donde el ciudadano ideal pueda ser considerado como una entidad externa que debería autogestionarse mediante servicios digitales, hasta ser un agente comprometido que debería participar activamente en la formulación de políticas y la prestación de servicios (Distel & Lindgren, 2023; Yera et al., 2020). Quirós Romero y Valarezo Unda (2023) resaltan la importancia del nivel educativo, el cual puede estar estrechamente ligado a las habilidades digitales de las personas, como impulsor clave para la adaptación de la población al entorno digital. De igual forma, Alderete et al. (2023) menciona que el grado de adopción del gobierno electrónico (AGE) dependerá del nivel educativo y, adicionalmente, la edad del ciudadano. Sin embargo, como se ha observado anteriormente, es importante tener en cuenta cuál es el grado de usabilidad que tienen las personas cuando se trata de visitar o hacer uso de los servicios que proporciona el gobierno a través de sus páginas web y aplicativos. La importancia de que las personas no solo cuenten con acceso a internet, sino que también sepan cómo utilizarlo, es fundamental para evaluar su nivel de adaptabilidad en el uso de los servicios gubernamentales proporcionados por un gobierno digital.

El objetivo de este ensayo es presentar un análisis sobre el gobierno digital peruano en base a indicadores internacionales de rendimiento y desarrollo electrónico y reportes de la plataforma digital oficial del país.

DESARROLLO

Gobierno digital en Perú de acuerdo al EGDI

El Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) (*United Nations E-Government Development Database*, 2022) es una herramienta de medición desarrollada por la ONU (Naciones Unidas) para evaluar el nivel de rendimiento del gobierno electrónico en los países del mundo. Este índice se base en tres dimensiones principales: a) Provisión de servicios en línea (*Online Services Index* [OSI]): mide la disponibilidad y calidad de los servicios gubernamentales en línea. b) Conectividad (*Telecom Infrastructure Index* [TII]): mide la infraestructura digital y el acceso a Internet de los ciudadanos. c) Capacidad humana (*Human Capital Index* [HCI]): mide las habilidades digitales de los ciudadanos y el personal del gobierno (Adams & Paul, 2023).

CAPÍTULO XXXVI

ENSAYO SOBRE EL ANÁLISIS DEL GOBIERNO DIGITAL EN PERÚ

Esta herramienta evalúa el progreso de los países en el desarrollo del gobierno electrónico. Un alto puntaje indica que el gobierno ofrece una amplia gama de servicios en línea que son accesibles y fáciles de usar, y que los ciudadanos tienen acceso a la infraestructura digital y las habilidades digitales necesarias para aprovecharlos (Sukarno & Nurmandi, 2023; Turmanidze et al., 2020). Para efecto de análisis, este estudio resalta el subíndice *Online Services Index* (OSI); puesto que mide la calidad y alcance de los servicios en línea que los gobiernos ofrecen a sus ciudadanos, sus indicadores están conformados por: a) *Presencia emergente*: mide la disponibilidad de información básica en línea, como horarios de atención, direcciones y formularios de contacto. b) *Presencia ampliada*: evalúa la presencia en línea de información más completa, como regulaciones, legislación y procedimientos administrativos. c) *Presencia transaccional*: mide la disponibilidad de servicios transaccionales en línea, como pagos de impuestos, renovación de licencias y registro de empresas. d) *Integración total*: evalúa la integración de los servicios en línea con otros sistemas y plataformas gubernamentales. e) *Índice de e-participación*: considera la disponibilidad de mecanismos de participación ciudadana en línea, como foros de discusión, consultas públicas y encuestas (United Nations, 2023).

El Perú se encuentra en la posición 59 de 193 países en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (índice: 0.75); en cuanto al Índice de Participación Ciudadana se encuentra en la posición 22 de 193 países (índice: 0.76) (United Nations E-Government Development Database, 2023). Estos resultados reflejan un compromiso evidente del Perú en el desarrollo y la implementación de soluciones digitales en el ámbito gubernamental, así como en fomentar la participación activa de los ciudadanos a través de plataformas electrónicas. La posición relativamente alta en ambos índices sugiere una sólida infraestructura digital y un enfoque exitoso en la integración de la tecnología para mejorar la eficiencia gubernamental y la participación ciudadana (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2023a). Cabe resaltar que los altos puntajes indican que el gobierno proporciona servicios en línea accesibles y eficientes, mejorando la transparencia y reduciendo la burocracia, lo que resulta en ahorros operativos y promueve la participación ciudadana al facilitar el acceso equitativo a los servicios gubernamentales.

Gobierno digital en Perú de acuerdo al GTMI

El Índice de Madurez GovTech (GTMI) es una herramienta de medición desarrollada por el Banco Mundial para evaluar el grado de madurez de las iniciativas *GovTech* en los gobiernos de todo el mundo. *GovTech* es entendido como un enfoque integral del gobierno para la modernización del sector público que promueve un gobierno sencillo, eficiente y transparente, considera al

ciudadano como eje central. El GTMI se divide en cuatro grupos de acuerdo al progreso digital de los gobiernos: a) El *Grupo A* comprende líderes con soluciones avanzadas e innovadoras, demostrando buenas prácticas en todas las áreas. b) El *Grupo B* destaca por inversiones significativas y buenas prácticas en la mayoría de las áreas. c) El *Grupo C* implica gobiernos comprometidos en mejorar selectivamente áreas específicas. d) El *Grupo D* incluye gobiernos con un enfoque mínimo en iniciativas de gobierno digital (Banco Mundial, 2022).

En base a este indicador, el estado peruano se encuentra en el Grupo A, perteneciendo a la categoría más altamente ranqueada. Cabe resaltar que esta división significa que gobierno digital del Perú proporciona servicios públicos centrados en el ciudadano, adopta un enfoque que abarca a todo el gobierno para la transformación digital del sector público e implementa sistemas gubernamentales óptimos (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2023a).

PERSPECTIVA CIUDADANA Y OTROS REPORTES

La adaptabilidad del usuario en el ámbito del gobierno digital se erige como un componente esencial para comprender cómo los individuos interactúan y se integran con los servicios gubernamentales digitalizados (Sterrenberg & Decosta 2023). Lo anterior se ve determinado también por factores socioeconómicos y culturales, los cuales se examinan por medio de estudios que investigan cómo la educación, los ingresos, la cultura y otros aspectos sociodemográficos impactan la disposición de los individuos a adoptar y utilizar servicios digitales gubernamentales (Agarwal et al., 2023).

De acuerdo a Angulo Romero et al. (2022) existe una mayoría porcentual de ciudadanos que hace uso de un portátil cuando se trata de hacer trámites con entidades estatales, empero también hay un porcentaje considerable de personas que prefieren los teléfonos móviles para las gestiones digitales, su razón expuesta es porque pueden acceder desde cualquier lugar. Se debe considerar que en base al estudio realizado por los autores en mención se determinó que son los adultos entre 36 y 45 años quienes tienen mayor nivel de participación digital en los programas sociales (solicitudes digitales de clasificación socioeconómica).

En base al reporte de resultados brindados sobre la gobernanza digital por la Plataforma digital única del Estado Peruano (2023a), se tiene que son más de 14000 ciudadanos involucrados en el diseño de políticas y estrategias nacionales en Participa Perú (espacio digital para recibir sugerencias y/o comentarios de los ciudadanos en relación con normativas vigentes y potenciales). Asimismo, se tiene que al 2023, el 90% de la población que ha visitado la plataforma digital se siente satisfecha con el contenido de orientación mostrado. Además, es vital recordar que de acuerdo con el subíndice OSI el Perú cuenta con un porcentaje

CAPÍTULO XXXVI

ENSAYO SOBRE EL ANÁLISIS DEL GOBIERNO DIGITAL EN PERÚ

alto en lo que refiere a la participación, consulta y toma de decisiones electrónica. Sin embargo, también se debe tener en cuenta que los objetivos de la gobernanza digital en los diferentes niveles de gobierno aún se encuentran en avance.

En el “Reporte de avances sobre la incorporación del objetivo estratégico o acción estratégica de transformación digital en su Plan Estratégico Institucional” se observa que, de las 3,057 entidades solo el 6% ha comenzado correctamente el proceso de incorporación del objetivo o acción estratégica de transformación digital en sus planes estratégicos institucionales (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2023b), un porcentaje que en sí es mínimo y debe trabajarse para poder implementar de manera adecuada y óptima una gobernanza digital eficiente en el país.

CONCLUSIÓN

Se infiere que el desempeño del gobierno digital peruano, evaluado a través de indicadores internacionales y reportes oficiales proporcionados en su plataforma electrónica única, se sitúa en un nivel óptimo en términos de rendimiento digital. No obstante, persisten áreas de mejora, especialmente en la implementación de una infraestructura digital a nivel nacional que abarque todas las entidades gubernamentales. Según las estadísticas presentadas, se vislumbra la posibilidad de lograr una ciudadanía digital integral, lo que requiere un compromiso continuo del Estado para renovar sus servicios digitales y garantizar una calidad consistente. En consecuencia, se mantiene la postura de que, si bien el país ha avanzado notablemente en sus plataformas electrónicas estatales, aún es necesario extender la digitalización a lo largo de todo el territorio nacional. Se recomienda llevar a cabo investigaciones académicas adicionales para enriquecer y respaldar la información proporcionada

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, S. O. & Paul, C. (2023). E-government development indices and the attainment of United Nations sustainable development goals in Africa: A cross-sectional data analysis. *European Journal of Sustainable Development Research*, 7(4), 1-10. <https://doi.org/10.29333/ejosdr/13576>
- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Agarwal, P., Hunt, K., Jose, E., & Zhuang, J. (2023). Shutdown and compliance decisions in the face of a viral pandemic: A game between governments

and citizens. *Decision Support Systems*.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2023.114128>

- Alderete, M. V., Diaz, L., & Gutiérrez, E. (2023). Análisis del gobierno electrónico desde el perfil de los ciudadanos: El caso de un municipio de Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 1-18. <https://ojs.revistacts.net/index.php/CTS/article/view/407>
- Amoah, B., Amoah, A., Kwablah, E., & Dzeha, G. C. (2023). Trust in government and electronic levy payment decisions in Ghana. *Urban Governance*, 3(4), 252-258.
- Angulo Romero, P., Inga García, K. R., & Vásquez Medina, J. L. (2022). *Análisis de factores que influyen en la intención de uso de aplicaciones móviles para el gobierno electrónico: Clasificación socioeconómica de la población en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Académico de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22770>
- Banco Mundial. (04 de octubre de 2023). *Las soluciones digitales pueden impulsar el crecimiento, la inclusión y una mejor gobernanza en América Latina y el Caribe*. <https://acortar.link/qjqvAM>
- Banco Mundial. (2022). *Actualización del Índice de Madurez GovTech (GTMI) 2022: Encuesta en línea del gobierno central, Encuesta en línea de gobiernos subnacionales*. [Diapositiva de PowerPoint]. <https://acortar.link/ISOuo4>
- CEPALSTAT. (2023). Internet users in Peru. <https://acortar.link/fd8gUB>
- De Almeida, R. M., Vieira, D. M., & Luz, F. D. (2023). Digital Social Currencies, Institutional Pressures and the Social Modeling of Technology. *Journal of Contemporary Administration*. <https://www.scielo.br/j/rac/a/GwmPLKMxJ9jrXzMz6DHpCFk/?lang=en>
- Distel, B., & Lindgren, I. (2023). A matter of perspective: Conceptualizing the role of citizens in E-government based on value positions. *Government Information Quarterly*, 101837. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101837>
- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones. (2021). Los servicios públicos de telecomunicaciones en los hogares peruanos. [Diapositiva de PowerPoint]. OSIPTEL. <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2022/07/ERESTEL-2021-120722-3.pdf>
- Fundación Telefónica. (2023). *Sociedad Digital en América Latina 2023*. <https://acortar.link/ELeVUS>

CAPÍTULO XXXVI

ENSAYO SOBRE EL ANÁLISIS DEL GOBIERNO DIGITAL EN PERÚ

- Lunardi, G. L., Dolci, D. B., & Wendland, J. (2013). Organizations' use of mobile internet: adoption factors and impacts on performance. *RAC-Revista de Administracao Contemporanea*, 17(6), 679-704. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552013000600004>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens*. OECD Digital Government Studies. <https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- Oliveira, D. J. S., & Ckagnazaroff, I. B. (2023). Governo Aberto na Cidade de São Paulo: Uma Análise de Políticas Públicas Abertas. *Revista de Administração Contemporânea*, 27, 1-15. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210279.en>
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological forecasting and social change*, 154, 2-14.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (07 de diciembre de 2023a). Reporte de avances en gobierno y transformación digital. <https://indicadores.digital.gob.pe/>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (31 de diciembre de 2023b). Reporte de avances sobre la incorporación del objetivo estratégico o acción estratégica de transformación digital en su Plan Estratégico Institucional. <https://acortar.link/sYd6nV>
- Quirós Romero, C. y Valarezo Unda, A. E. (2023). *Entre la Digitalización y las brechas en el uso de servicios digitales en España* en IV Informe sobre la Ciencia y Tecnología en España: Situar a España en el mapa geopolítico de la I+D+i. Fundación Alternativa. https://fundacionalternativas.org/wp-content/uploads/2023/06/INTERIOR_ICyT_2023_DIGITAL.pdf
- Ramírez-Correa, P. (2014). Uso de internet móvil en Chile: explorando los antecedentes de su aceptación a nivel individual. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 22(4), 560-566. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-3052014000400011&script=sci_arttext&tlng=en
- Shupingahua, M. D., del Pilar Pizzán-Tomanguillo, N., Bardalez, C. D. R., Salas, J. A. R., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.
- Sterrenberg, G., & Decosta, P. L. E. (2023). Identifying the crucial factors of e-government success from the perspective of Australian citizens living

- with disability using a public value approach. *Government Information Quarterly*, 40(3), 101813.
- Sukarno, M., & Nurmandi, A. (2023). E-Government Development Index Impact on World Governance Indicator Index in Southeast Asian Countries. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(1), 97-114.
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70.
- Turmanidze, R., Dašić, P., & Popkhadze, G. (2020). Statistical analysis of e-government development index (EGDI) of Georgia. In *New Technologies, Development and Application III* 6 (pp. 930-938). Springer International Publishing. <https://acortar.link/d6Q8Cs>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2022). Global Connectivity Report 2022. <https://acortar.link/gYoS54>
- United Nations (09 de diciembre de 2023). *E-Government Development Index (EGDI)*. *UN E-Government Development Index (EGDI)*. <https://acortar.link/3SWdyt>
- United Nations E-Government Development Database. (2022). *E-Government Development Index (EGDI), Perú*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/133-Peru>
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e-Government adoption in Europe. *Plos one*, 15(4), 1-22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>