

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586

Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto- 2021

Lee Frank Mendoza López.

fmendoza.sistemas@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7075-0868>

Universidad Cesar Vallejo

Dr. José Manuel Delgado Bardales

jmdelgadob@ucvvirtual.edu

<https://orcid.org/0000-0001-6574-2759>

Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú

Scopus Author ID: 24070333700

Código Renacyt: P0050554

RESUMEN

La pandemia del Covid-19 afectó a todo el mundo y se atrevió a desnudar las deficiencias de todos los sistemas, en el ámbito tecnológico el golpe fue drástico en países menos desarrollados como Perú y la Región Loreto repercutió considerablemente en todos los sectores conllevando a la caída de la economía a nivel internacional, nacional y local, esto arrastró al sector privado y público a reiniciar, adaptar, acelerar o mejorar sus procesos tradicionales a digitales de forma progresiva pero a su vez dinámica sin olvidar la parte infraestructural de telecomunicaciones. El método fue la búsqueda de información a través de bases de datos de investigaciones científicas en SCOPUS, SCIELO, REDALYC, SCIENCE DIRECT. Resultados, la Región Loreto solo el 34.1% accede a internet en lo que respecta a población de 6 años a más y en hogares solo el 23.5%, de este porcentaje solo el 1.84% tiene línea activa con internet móvil y el 78.7% tiene acceso a telefonía móvil por ende solo el 20% al menos tiene una computadora en su hogar. Conclusión, de acuerdo a los diferentes autores mencionados en donde las TICs es el engranaje vital para trascender el cambio al desarrollo tecnológico, de igual forma se pueda adoptar una nueva cultura tecnológica en el uso de estas herramientas con la finalidad de crear conciencia en lo que respecta a la brecha digital y facilitar el acceso a internet como necesidad básica y sobre todo como parte integral para un gobierno digital.

Palabras clave: tecnologías; información y comunicación; gobierno digital.

Correspondencia: fmendoza.sistemas@gmail.com

Artículo recibido: 15 junio 2022. Aceptado para publicación: 29 junio 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Mendoza López, L. F., & Delgado Bardales, J. M. (2022) Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto- 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4) 281-297.

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586

Digital government information technologies: internet access and digital barrier case Loreto- 2021

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic affected the whole world and dared to expose the deficiencies of all systems, in the technological field the blow was drastic in less developed countries such as Peru and the Loreto Region, it had a considerable impact on all sectors, leading to the fall of the economy at the international, national and local levels, this dragged the private and public sector to restart, adapt, accelerate or improve their traditional processes to digital ones in a progressive but dynamic way without forgetting the infrastructure part of telecommunications. The method was the search for information through scientific research databases in SCOPUS, SCIELO, REDALYC, SCIENCE DIRECT. Results, the Loreto Region only 34.1% access the internet in regards to the population aged 6 years and over and in homes only 23.5%, of this percentage only 1.84% have an active line with mobile internet and 78.7% have access to mobile telephony therefore only 20% at least have a computer in their home. Conclusion, according to the different authors mentioned where ICTs are the vital gear to transcend the change to technological development, in the same way a new technological culture can be adopted in the use of these tools in order to create awareness in what regarding the digital divide and facilitating internet access as a basic need and above all as an integral part of a digital government.

Keywords: technologies; information and communication; digital government

1. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación tienen un impacto positivo y de gran trascendencia en la sociedad (Banco Mundial, 2019) y además en esta pandemia del covid-19, estos cambios tecnológicos son ineludibles en la era de la globalización y esto es definido como el engranaje fundamental de toda organización pública o privada en donde cada componente físico y mecanismos son impulsores de nuevos conocimientos en esta sociedad de la información de acuerdo a (Salado, 2015, p.71). En muchas regiones de nuestro país el uso de las TICs abordan y generan cambios socioeconómicos, políticos y culturales, dando posibilidades de incremento económico e impacto en sus propios indicadores sociales que influye en la participación activa de la comunidad dando valor público a esta cultura tecnológica (Rivoir, 2016).

Para (Flores et al., 2020) el uso progresivo de las tecnologías de la información y telecomunicación en lo que respecta al acceso internet tiene un impacto incremental en la comunidad en donde el desarrollo de las diversas actividades como el tele-trabajo, tele-educación tele-medicina, comercio electrónico, entre otras más actividades se gestionan en plataformas digitales integrales que estos generan nuevos conocimientos y aprendizajes que conllevan a una economía digital saludable. Para cimentar un gobierno digital es necesario la infraestructura básica y elemental para la operatividad del internet en los hogares, esto se refiere a la instalación de la red de fibra óptica, sin embargo, en nuestra región Loreto aún es un sueño de la población amazónica y una cuasi meta del gobierno nacional; postergando el desarrollo de la sociedad amazónica que demanda una conectividad eficiente, para informarse, comunicarse y hacer sus operaciones virtuales en los gobiernos regionales en tiempo real, lo que dificulta ejecutar operaciones en los gobiernos electrónicos, lo que se fortalece son la tesis del INEI (2019) “En el año 2019 la Región Loreto solo el 34.1% accede a internet en lo que respecta a población de 6 años a más y en hogares solo el 23.5%, de este porcentaje solo el 1.84% tiene línea activa con internet móvil y el 78.7% tiene acceso a telefonía móvil por ende solo el 20% al menos tiene una computadora en su hogar”, se requiere políticas y presupuesto para cerrar esta brecha.

La realidad Latinoamericana indica que los gobiernos electrónicos aún están en un lento proceso de implementación y migración a un gobierno digital, en el largo plazo se visualiza como una estrategia y los cambios que genera la ciencia; así mismo con la

implementación de los gobiernos electrónicos se contribuirá a cerrar la brecha digital y trastocar la sociedad de la información y el conocimiento en una ocasión para la sociedad a través de la inclusión de los que corran el riesgo de quedarse postergado en era del ayer, lo que se vincula con (OCDE, 2019) "Corea del Sur ocupa el primer lugar en el ranking de gobiernos electrónicos en: digital por diseño, abierto por defecto, impulsado por los datos, dirigido por el usuario, actúa como plataforma, proactivo".

La región Loreto enfrenta dificultades para reducir la barrera digital y el difícil acceso territorial para el acceso a internet en distintas zonas rurales; una de las causas principales es la carencia de internet o la baja calidad de internet que dificulta comunicarse con eficiencia entre las zonas; lo que trae como consecuencia deficiencia al implementarse de forma progresiva un gobierno digital con inclusión social; estas brechas deben cerrarse para satisfacción de la ciudadanía de la Región Amazónica.

La creación del gobierno digital es liderada por la PCM, que tiene adscrita a su estructura orgánica a la secretaria general del Gobierno Digital; para ello es necesario partir de crear y consolidar valor público orientado a la sociedad por parte de las entidades públicas (ESAN, 2020).

La investigación busca describir, explicar el comportamiento del gobierno digital en un contexto de cambios y crisis generada por el COVID-19 en lo que respecta al acceso de internet y barrera digital, que ha reorientado el presupuesto público priorizando los gastos en los diferentes sectores, sin descuidar su auténtico rol de generar bienestar social en la comunidad, lo cual está entrelazado significativamente con la calidad de los servicios que demanda el ciudadano, al tener información en tiempo real que es una bondad que ofrece la tecnología a sus ciudadanos. Y tomando las palabras de Cruz Romero (2018):

"Las tecnologías de la información en un gobierno digital no es un fenómeno inmóvil, que se visualiza en el estado, esto nos transforma en un proceso continuo de mejoras. Esto conlleva a que sea considerado como un paradigma por la tecnología, su concepción viene evolucionando constantemente (Gobierno Electrónico a Gobierno Digital). Debe ponerse énfasis en crear un modelo de gobernanza digital que genere un e-government en el ámbito público; que contribuya al desarrollo de la sociedad y de las empresas de forma exponencial, para lograr los niveles de desarrollo que requiere el país, lo que estaría en armonía y concordancia con la sociedad de la información y comunicación para enarbolar

la sociedad de la información y conocimiento. La sociedad del siglo XXI, bautizada como sociedad de la información y conocimiento demanda de soluciones urgentes a sus problemas”.

De igual forma el gobierno digital genera beneficios a la comunidad como: las vallas espacio temporales, facilita la comunicación, facilidad y equidad en la información, incremento y permuta interinstitucionales, acrecentamiento en la generación de bienes y servicios añadiéndoles valor agregado, en conclusión, contribuye a mejorar la calidad de vida del poblador, esto adquiere mayor importancia en el proceso de globalización y consolidación de la sociedad de la información, requieren del gobierno una actitud de cambio encaminada a agregar la aplicación de la tecnología de la información y comunicación en sus operaciones.

Finalmente es necesario fortalecer las competencias humanas como las tiene el país de Estonia, que posee 246 servidores de las entidades públicas, que están permanentemente conectados y construido en diferentes arquitecturas, en nuestra región Loreto, en las entidades publicas vienen aplicando por ley la implementación progresiva de un gobierno digital, además de la continuidad del proyecto de la red dorsal de fibra óptica en donde la región no esta ajeno a la conectividad con el resto de regiones, que hoy en día existe la posibilidad de que una empresa privada logre ese sueño tan anhelado de conectarnos por este medio; como diría el poeta Cesar Vallejo “Hay hermanos muchísimo que hacer”.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio corresponde a un ámbito propio, ya que el tema a investigar es el gobierno digital, el cual es una variable universal, dominada por la sociedad del conocimiento y las tecnologías de la información y comunicación, y los posibles efectos proveniente de las operaciones que procesan. Esto conlleva que debe realizarse una transición como gobierno electrónico en su primera fase en las entidades peruanas, pero esto aun adolece de todas las opciones digitales para ejecutar operaciones en línea, lo que constituye una barrera para la eficiencia y eficacia, perjudicando las actividades de los ciudadanos al hacer perder el tiempo, al tener que realizar sus operaciones presenciales en las entidades públicas; de esta forma los resultados desnudan la realidad, ubicando al gobierno electrónico en un nivel bajo. La investigación fue de tipo cualitativa,

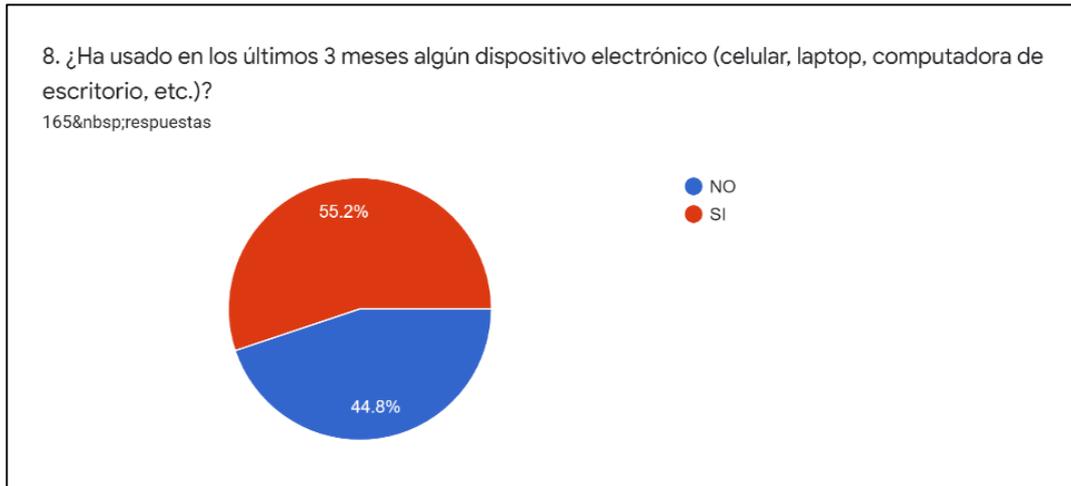
considerándose el diseño no experimental y descriptivo, basándose en antecedentes históricos de estudios similares, de carácter nacional e internacional. Así mismo se aplicó una evaluación bibliográfica y como herramienta la orientación del análisis sistemático, además se realizó una encuesta virtual (<https://forms.gle/vVR1zwGyQQDJ4mSf7>) a una población de 165 personas aproximadamente de diferentes generos.

Se recopiló datos por medio de los distintos estudios realizados, de autores nacionales e internacionales de revistas científicas de los últimos cinco años, donde se consideró el gobierno electrónico y la calidad de servicio, considerando el grado de tecnología empleada que emplean las entidades públicas peruanas, analizando las investigaciones completas. Se ha respetado los parámetros éticos de las revistas de la cual se ha recopilado información, así mismo se consideró las citas pertinentes de los autores. Estas búsquedas se facilitaron en la biblioteca virtual de la universidad cesar vallejo haciendo uso de las diferentes bases de datos de investigación en tesis y revistas científicas en donde cada uno cumple un rol de indexación con el tema a investigar, estos filtros de búsqueda personalizada se utilizaron de la siguiente manera: por texto completo, por palabras clave, por fecha de publicación no mayor de 5 años y en idiomas de español e inglés.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

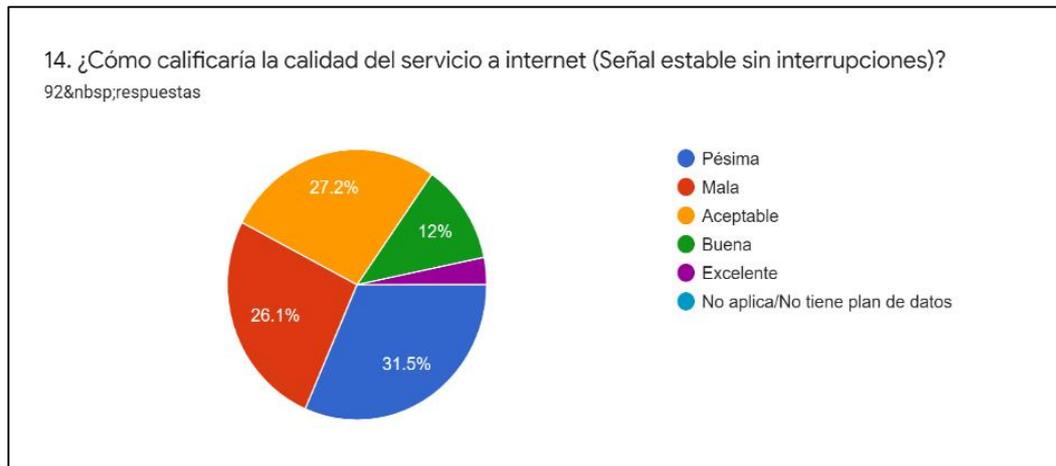
Se realizó una encuesta virtual (30 preguntas) para analizar el acceso a internet y las barreras digitales con el uso de las TICs alineados a un gobierno digital en donde el alcance fue a una población aproximada de 165 personas de ambos géneros, en donde más del 55.2% de la población encuestada ha usado hace 3 meses al menos un dispositivo electrónico para acceder a internet (*Figura N° 01*), el 31.5% califica que el servicio de internet es pésimo y el 26.1% califica que es mala (*Figura N° 02*), en lo que respecta a los servicios digitales del Gobierno Regional de Loreto solo el 45.2% sabe como usarlo (*Figura N° 03*) y más del 92% usa el internet para educarse y aprender (*Figura N° 04 y 05*).

Figura N° 1



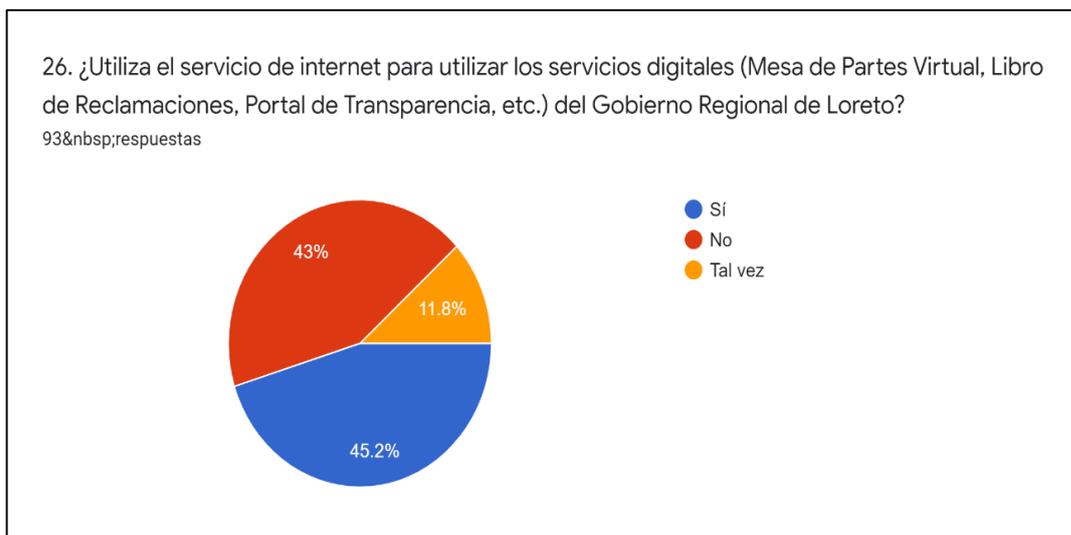
Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 2



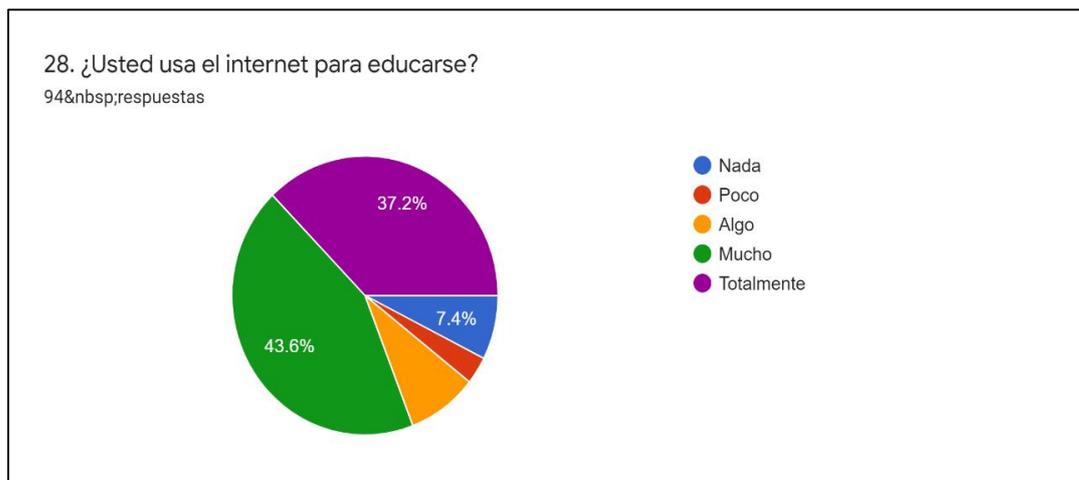
Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 3



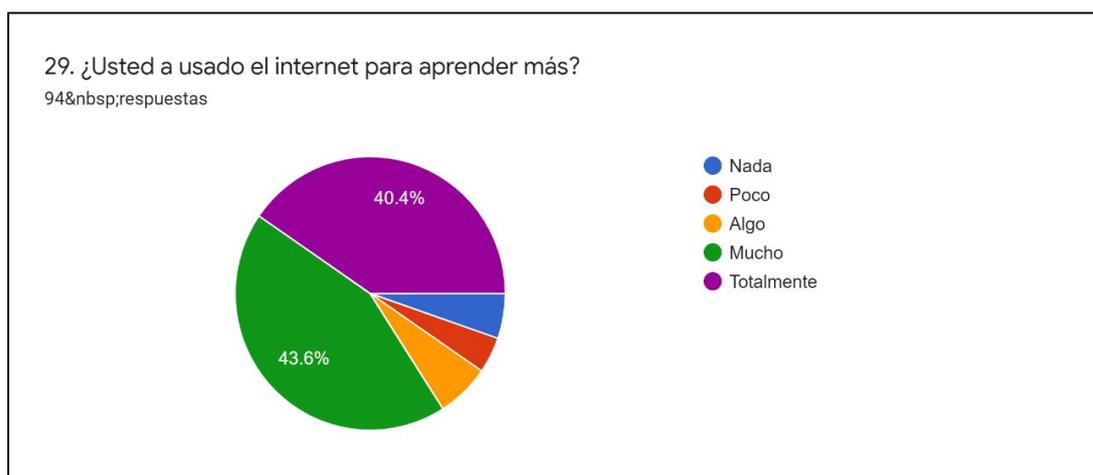
Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 4



Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 5



Fuente: Elaboración Propia

Desde el enfoque de infraestructura se puede determinar que las condiciones básicas para adoptar un gobierno digital y que esto repercute en su calidad de los servicios demandados vinculado a la percepción de la sociedad, debe considerar aspectos importantes y necesarios como los servicios, personas, instalaciones y equipos, en donde estos cimientos apoyarán la sostenibilidad de su estructura y el abordaje de los procesos tradicionales a lo digital, esto pueda permitir simplificar y agilizar los procesos gubernamentales en toda su magnitud, garantizado la transparencia y eficiencia de la gestión pública en los servicios ofertados a la sociedad, de esta manera se pueda reducir la brecha digital existente y la percepción del ciudadano en los servicios brindados.

El resultado también se puede describir y explicar desde un enfoque de comportamiento hacia el gobierno digital en un contexto de cambios y crisis generada por el COVID-19, que ha reorientado el presupuesto público priorizando los gastos en el sector salud, sin descuidar su auténtico rol de generar bienestar social en la comunidad, lo cual está entrelazado con la calidad de servicio que demanda el ciudadano, al tener información en tiempo real, de bondades que ofrece la tecnología a sus ciudadanos. De igual forma el gobierno digital genera beneficios a la comunidad como: las vallas espacio temporales, facilita la comunicación, facilidad y equidad en la información, incremento y permuta interinstitucionales, acrecentamiento en la generación de bienes y servicios añadiéndoles valor agregado, que estos contribuyen a mejorar la calidad de vida del poblador. El gobierno digital adquiere mayor importancia en el proceso de globalización y consolidación de la sociedad de la información, requieren del gobierno de turno una actitud de cambio encaminada a agregar la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (NTICs) en sus operaciones gubernamentales que estos puedan ser percibidos por la ciudadanía alineados a la transparencia, eficacia, eficiencia y participación de la misma.

Los resultados pueden ser empleado por los funcionarios para mejorar la gestión, con herramientas más eficaces para monitorear y evaluar la calidad de los servicios, cumpliendo con los derechos de los usuarios. 106 (Torres et al., 2019).

Los resultados basados en el diagnóstico en la escuela de posgrado de la ciudad de Huánuco indican que es necesario mejorar la calidad de servicio en relación a la seguridad, empatía así mismo se deben mejorar el proceso administrativo, para que los servidores públicos ofrezcan un servicio de calidad (Bao, 2020). Los requerimientos de los alumnos son más elevados de las que se perciben, por lo que se originan brechas, concluyendo que el departamento de Monitoreo no está logrando los estándares de calidad requerido (Olvera et al., 2020, p. 10).

Los resultados basados en donde el aspecto tecnológico rompe las barreras burocráticas debido a la importancia de la sistematización de los procesos en las entidades públicas (Valle Cachay et al., 2015) facilitando la transferencia de administración pública electrónica que pueda brindar a la sociedad perseguir su rol activo y su implicancia en agilizar los servicios de la gestión de turno, en donde permita mejorar el concepto burocrático reflejándose en las prestaciones personalizadas, disminución y adelantarse a

los errores y/o problemas, potenciación e innovación de los servicios al ciudadano que determinen la perspectiva de la sociedad en función de evaluación de servicios.

Los resultados en donde transferir los procesos públicos al sistema electrónico debe ser prioridad de cualquier gestión pública de turno en el cual no será tarea fácil con toda la política, economía y otros problemas que aborda nuestro país en estos momentos, un buen gobierno electrónico transferido incrementa la eficiencia de la gestión de turno, alientan a las entidades privadas a interactuar con los gobiernos de turno, disminuye enormemente la corrupción que afecta nuestra región o país en el cual garantiza la igualdad en la sociedad (Jabbar Abdulbaqi, 2016), además permite tener una comunicación fluida y transparente de la gestión actual de turno ligados a un gobierno abierto que pueda fomentar y articular la participación de las áreas pertinentes que colaboren en la mejora de los procesos y los servicios gubernamentales para el cumplimiento indispensable de los objetivos trazados a nivel institucional mediante los planes de incentivos o convenios gestionados por resultados que están vinculados a la gestión y modernización del estado (Aguilar LLuncor, 2019)

Brindar un servicio de calidad, se ha transformado en una prioridad para las empresas, para ello es necesario contar con indicadores, que permitan evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen y esto solo es factible por medio de mediciones, lo cual es un proceso complejo empero al ejecutarse se podrá medir el nivel de satisfacción del cliente considerando las necesidades y expectativas; para lo cual se sugiere el modelo SERVQUAL (Arciniegas et al., 2017). Calidad percibida es la percepción que tienen los clientes de un producto o servicio para cubrir las necesidades requeridas (Yanes et al., 2021). Nuestra región Loreto tiene un ecosistema de infraestructura de telecomunicaciones subdesarrollado, esto conlleva a que la implementación de las TICs no tenga el impacto deseado y este repercute en su desarrollo social, económico y cultural, esto se puede demostrar en la siguiente tabla de acuerdo a los hogares que tienen acceso a internet.

Tabla 1 - Hogares que tienen acceso a internet

Ámbito Geográfico	Año	Indicador
LORETO	2009	16.6%
	2010	17.4%
	2011	15.8%
	2012	17.6%
	2013	17.4%
	2014	19.6%
	2015	21.8%
	2016	25.1%
	2017	28.3%
	2018	31.8%
	2019	34.1%

Fuente: INEI, 2019 - Perú.

Como podemos observar en la tabla que corresponde a hogares que tienen acceso a internet en nuestra región Loreto no llegamos ni a la mitad del 50%, desde el 2013 solo incrementamos un 2% anual, esto significa que se está mejorando el acceso a internet de manera gradual y pausada pero que todavía existe esa brecha en la zona rural amazónica en lo que respecta a infraestructura de telecomunicaciones y otros servicios TICs.

4. CONCLUSIONES

Coincide Sour Vargas (2017), el gobierno digital es una herramienta que ayuda a minimizar gastos en las operaciones gubernamentales, impulsando la interrelación entre los individuos y los empleados públicos, lo que genera la reducción de la corruptela, ahorra los tiempos muertos al tener que asistir a una entidad pública a ejecutar trámites; sosteniéndose en el empleo del internet, que es un medio que facilita acceder a los portales webs de las entidades públicas; para lo cual se necesita capacitar a los ciudadanos en el manejo de las herramientas tecnológicas.

Concuerda Briceño Brock (2018), gobierno digital aplica la tecnología de la información y comunicación en las entidades para retroalimentar; y los servicios brindados a la sociedad, cimentados sobre la eficacia y eficiencia de las actividades públicas orientadas

a propiciar la transparencia y la participación de la sociedad, como medio ineludible para conquistar la confianza se los ciudadanos.

Discrepa Olvera García et al. (2020), los requerimiento de los alumnos son más elevadas de las que se perciben, por lo que se originan brechas, concluyendo que el departamento de Monitoreo no está logrando los estándares de calidad requerido; lo cual se relaciona los resultados que perciben los trabajadores y usuarios de las diferentes entidades, que no se ha implementado la mesa de partes electrónica para hacer los tramite online, necesariamente deben acudir a las instalaciones de las diversas entidades para realizar sus trámites, la otra falencia que adolece las entidades es que no han publicado su presupuesto anual, la ejecución presupuestal, el plan anual de adquisiciones y contrataciones, plan operativo institucional, plan estratégico institucional.

Desde la posición de González Bustamante et al. (2020, pág. 101, cito a Criado y Gil García, 2007), el gobierno electrónico se vincula directamente con los recursos de tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública y las relaciones interinstitucionales y la sociedad, lo que se acentúa en el poder, conflicto y cooperación en el sector público

Comulga el Congreso de la República del Perú (2018), el gobierno digital es la utilización táctica de las herramientas tecnológicas y datos de las entidades gubernamentales para instituir valor público a los bienes y servicios que ofrece el gobierno.

Citando a Romero (2019), los principios rectores de transparencia, democracia efectiva, derechos humanos, rendición de cuenta, adquieren viabilidad inmediata con la adopción de las tecnologías de la información virtual, que brinda a los ciudadanos mayor información y transparencia de las actividades gubernamentales que ocurren en un país lo que ayudaría a fortalecer el sistema democrático. Argumenta que la Revista Española de Informática y Salud (2017), en donde la información de los usuarios está latente, se modifican y organizarlos para adecuarlos a los cambios para mantener un control, con el propósito de monitorearlos y sirvan para tener un enfoque real y objetivo de los usuarios. Como enfatiza Castellanos Claramunt (2020), los hombre y mujeres saben los problemas públicos que les rodea y viven influenciados por él, para ello es necesario promover la participación ciudadana para que aprecien su participación e influyan en diseñar sus políticas públicas, aprovechando las bondades que ofrecen la tecnología en el mundo digital. Fomenta Toro García et al. (2019), en donde ell afianzamiento de las políticas

públicas, garantizan la seguridad y privacidad de la información que procesan los gobiernos digitales; considerando que es una base de datos importantes para formular políticas y el inicio de la cuarta revolución industrial.

4.CONCLUSIONES

Se generó valor con la investigación, porque los involucrados como funcionarios, colaboradores y la sociedad se ven comprendidos en los beneficios obtenidos de manera gradual; la mejora del gobierno electrónico comprende la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión, lo cual ayudará a brindar un mejor servicio social por medio del gobierno electrónico, consolidar la transparencia, fortalecer la democracia y la participación lo que permitirá conquistar la confianza de la sociedad.

El gobierno digital aplica la tecnología de la información y comunicación en las entidades para retroalimentar la comunicación y los servicios brindados a la sociedad, cimentados sobre la eficacia y eficiencia de las actividades públicas orientadas a propiciar la transparencia y la participación de la sociedad.

El gobierno electrónico se apoya en la participación democrática con la intervención ciudadana en las actividades gubernamentales para fortalecer la democracia, consolidándola en tiempo real en los sitios webs, por medio de foros, blogs, comentarios, etc.

La adopción del gobierno digital en el territorio nacional y subnacional, camina a pasos de lentos, por carencia de profesionales competentes para estructurar, diseñar y construir un gobierno digital que sea transitorio desde un gobierno electrónico. Sin embargo, esta noble herramienta se ha nutrido de cuestiones políticas, que son lentas para ejecutar transformaciones digitales por su desconocimiento o falta de interés, lo que repercute negativamente en la elaboración del plan estratégico alineado a la realidad territorial de cada región. Además debe acompañarse de un cronograma de actividades, metas, sin olvidar los recursos económicos, sin lo cual sería caer directo al vacío. Sin embargo es importante resaltar que España tiene como política prioritaria dentro de su agenda digital la “conectividad digital, seguir como líderes del despliegue del 5G en Europa, reforzar competencias digitales, formar especialistas en ciberseguridad, inteligencia artificial y datos al 2025, reducir en un 10% las emisiones del CO2 gracias a la mejora de la digitalización de la economía, hacer que las empresas usen 25% para el 2025 la inteligencia artificial”, afirmado por el presidente Pedro Sánchez (Valdeolmillos, 2020).

Existen modelos de gobiernos que van de la pobreza a la riqueza, como Corea del Sur, Singapur; con sus planes ambiciosos, con metas soñadoras que se convirtieron en plausible realidad. Mientras en Asia trabajan en el de ser mejores ciudadanos con el mundo, en nuestro país se trabaja para sobrevivir; internet y su velocidad los hacen ser más productivos, comunicarse sin trasladarse de un lugar a otro; falta invertir en mejorar las condiciones tecnológicas, la infraestructura; para abrir los ojos y vernos convertidos un país de altos ingresos.

Las sociedades contemporáneas se encuentran expuestas a fenómenos complejos como la globalización y el acelerado avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El tránsito de una sociedad industrial a una sociedad de la información ha generado cambios relevantes en las pautas de comportamiento de los actores individuales y colectivos, que han comenzado a relacionarse y desarrollarse en torno a la generación, procesamiento y transmisión de la información. Las sociedades contemporáneas se encuentran expuestas a fenómenos complejos como la globalización y el acelerado avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). El tránsito de una sociedad industrial a una sociedad de la información ha generado cambios relevantes en las pautas de comportamiento de los actores individuales y colectivos, que han comenzado a relacionarse y desarrollarse en torno a la generación, procesamiento y transmisión de la información. Las ventajas que nos ofrece el internet, son indiscutibles, ayudan a minimizar costos, generar eficiencia, transparentar el uso de los recursos públicos y ser más competitivos; con lo cual se conquistaría la credibilidad en las instituciones públicas, fortalecer y consolidar el sistema democrático sometido a una regular clase política, que se autodenominan los sanadores de los problemas sociales, sin embargo, sus resultados son funestos. (González et al., 2018, p.98)

En la simplificación administrativa, haciendo uso de las TICs, el gobierno electrónico es un buen soporte y cumple un rol importante porque ayuda a acercar los servicios del Estado a la sociedad mejorando el acceso a la información y transparentar los procesos administrativos y financieros que está ligados a la corrupción que esto genera una falta de confianza, por eso el gobierno electrónico reduce la brecha digital manteniendo el nivel de interoperabilidad entre los sistemas de información que permita alcanzar la mejora en los servicios prestados (Orbea et al., 2017).

El prestar un servicio de calidad, es una prioridad para las entidades públicas, para ello es necesario contar con indicadores, que permitan evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen y esto solo es factible por medio de mediciones, lconsiderado un proceso complejo pero al ejecutarse se podrá medir el nivel de satisfacción del cliente considerando las percepciones y expectativas; como el modelo SERVQUAL (Arciniegas et al., 2017).

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar LLuncor, D. A. (2019). *¿Juntos o separados hacia el desarrollo? Gobierno abierto y la construcción de capacidad estatal en los gobiernos locales del Perú, 2011-2014*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14560/AGUILAR_DIEGO_JUNTOS_SEPARADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arciniegas, J., & Mejias, A. (29 de Diciembre de 2016). 9 de Julio de 2021, de SCIELO COMUNI@CCIÓN: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Banco Mundial. (8 de Abril de 2019). *Banco Mundial*. 9 de Julio de 2021, de <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Bao Condor, C. (4 de Abril de 2020). *Gaceta Científica*. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Briceño Brock, L. A. (Diciembre de 2018). *Revista Quorum Académico - UZ*. 9 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/1990/199060359005/199060359005.pdf>
- ESAN. (21 de Setiembre de 2020). *ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS*. 9 de Julio de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2020/09/transformacion-digital-en-el-peru-hacia-donde-vamos-1/>
- Flores Cueto, J. J., Hernández, R., & Garay Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia - Universidad de Zulia*, 504-527.
- González Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (11 de Setiembre de 2018). *Gestion y Política Pública*. doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- INEI. (Noviembre de 2019). *Instituto Nacional de Estadística e Informática - Perú*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/tecnologias-de-la-informacion-y-telecomunicaciones/>

- Jabbar Abdulbaqi, R. (2016). *e-Government in Amarah: Challenges and Recommendations for Future Implementation*. New York, EEUU: Rochester Institute of Technology B. Thomas Golisano College of Computing and Information Sciences. Obtenido de <https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10492&context=theses>
- OCDE. (2019). *Organisation for Economic Co-operation and Development*. 9 de Julio de 2021, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Olvera García, K. F., & Castillo Corral, D. (11 de Diciembre de 2020). *REDALYC - Conciencia Tecnológica*. 9 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715007/94465715007.pdf>
- Orbea, F., & Bremer, L. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la zona 5, Ecuador 2012 - 2015*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8235>
- Rivoir, A. (8 de Junio de 2016). *Revisión comparativa de iniciativas nacionales de aprendizaje móvil en América Latina: el caso de la política TIC en el Perú*. MINEDU PERU. Lima, Perú: UNESCO. 24 de Julio de 2021, de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4543>
- Salado Rodríguez, L. I. (2015). *Brecha digital en el contexto académico de instituciones de educación superior públicas en Sonora*. Sonora, Mexico: El Colegio de Sonora.
- Sour Vargas, L. (Julio de 2016). *Revista Innovar Journal - UNC*. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66807>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Giuliano, N. (14 de Abril de 2021). *ScienceDirect*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Torres, C., Salette, M., & Sepulveda, J. (1 de Agosto de 2019). doi:<https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Valdeolmillos, C. (24 de Julio de 2020). *MCPRO*. 17 de Julio de 2021, de <https://www.muycomputerpro.com/2020/07/24/espana-digital-2025>
- Valle Cachay, M. F., & Veliz Arévalo, R. E. (2015). *Percepción de los Usuarios hacia un Modelo Online e-Government en la UGEL 306 Rioja*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1406>

Yanes, J., Diaz, J., Fonseca, M., Garcia, L., & Tio, D. (Abril de 2021). 9 de Julio de 2021, de
SCIELO: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n79/1990-8644-rc-17-79-334.pdf>