

Gobierno electrónico para la optimización de procesos en la administración pública: una revisión sistemática

*E-government for process optimization in public administration:
A systematic review*

Recibido: 30/05/2025 - Aceptado: 22/10/2025

Leyla Angela Corcino Cerafin

<https://orcid.org/0000-0001-5779-1710>

lacorcino@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Virginia Asuncion Cerafin Urbano

<https://orcid.org/0000-0002-5180-5306>

ycefarinu@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Juan Carlos Gonzales Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-6658-8666>

jcgonzalesc@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Resumen

La presente revisión sistemática analiza el papel del gobierno electrónico en la optimización de los procesos de la administración pública entre 2018 y 2025, considerando una muestra final de 24 estudios extraídos de bases científicas como Scopus y SciELO. La metodología empleada siguió la estrategia PRISMA, garantizando rigor y transparencia en la identificación, selección y síntesis de la literatura. Los resultados evidencian que el gobierno electrónico se consolida como un instrumento fundamental para mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la transparencia institucional y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas. Entre los beneficios principales se destacan la reducción de tiempos de atención, el aumento en la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de la rendición de cuentas. No obstante, también se identificaron desafíos persistentes, como la brecha digital, la insuficiente capacitación del personal y la necesidad de actualizar los marcos normativos. Además, los estudios revisados subrayan que el éxito del gobierno electrónico depende no solo de la adopción tecnológica, sino también de la implementación de políticas inclusivas, el desarrollo de infraestructuras digitales robustas y un compromiso político constante. En conclusión, el gobierno electrónico se proyecta como un catalizador clave para la modernización institucional y el desarrollo sostenible en la gestión pública, especialmente en contextos latinoamericanos, donde representa tanto una oportunidad para la innovación como un reto estructural.

Palabras clave: gestión pública, gobierno electrónico, modernización.

Abstract

This systematic review analyzes the role of e-government in optimizing public administration processes between 2018 and 2025, considering a final sample of 24 studies extracted from scientific databases such as Scopus and SciELO. The methodology employed followed the PRISMA strategy, ensuring rigor and transparency in the identification, selection, and synthesis of the literature. The results show that e-government is consolidating as a fundamental instrument for improving administrative efficiency, strengthening institutional transparency, and promoting citizen participation in public decision-making. Among the main benefits are reduced response times, increased user satisfaction, and strengthened accountability. However, persistent challenges were also identified, such as the digital divide, insufficient staff training, and the need to update regulatory frameworks. Furthermore, the studies reviewed emphasize that the success of e-government depends not only on technological adoption

but also on the implementation of inclusive policies, the development of robust digital infrastructures, and sustained political commitment. In conclusion, e-government is projected to be a key catalyst for institutional modernization and sustainable development in public management, especially in Latin American contexts, where it represents both an opportunity for innovation and a structural challenge.

Keywords: public management, e-government, modernization.

Introducción

A nivel internacional, los gobiernos electrónicos proyectan un cambio significativo en los procedimientos administrativos, buscando especialmente la optimización dentro del ámbito gubernamental (Araque, 2025). Este cambio impacta directamente en la eficiencia de la gestión pública, ya que la automatización de procesos facilita la toma de decisiones mediante el manejo de grandes volúmenes de información en tiempos menores. Además, contribuye a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas (Chávez et al., 2024). Sin embargo, su implementación presenta retos notables, particularmente en aspectos relacionados con la gobernanza y la ética (Dabla-Norris & de Mooij, 2024).

En diversos países, la adopción del gobierno electrónico persigue aumentar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública (Delgado, 2022). No obstante, todavía existe una carencia de normas claras que regulen o verifiquen la aplicación efectiva del gobierno electrónico en las distintas áreas de la administración (De La Mora & Gómez, 2025). Por ejemplo, algunos países miembros de la OCDE, a pesar de contar con políticas robustas basadas en el uso de gobierno electrónico, enfrentan barreras relacionadas con la infraestructura y riesgos asociados al proceso, además de descuidar el papel de los trabajadores (OECD, 2024).

En el contexto latinoamericano, el gobierno electrónico aplicado a la optimización de procesos administrativos representa tanto oportunidades como desafíos (García-Estrella & Delgado, 2025). La incorporación de tecnologías favorece la eficiencia laboral y el uso óptimo de recursos, además de contribuir a la reducción de la corrupción (Niebuhr, 2025). Sin embargo, problemas como la deficiente infraestructura tecnológica, la desigualdad en el acceso a la tecnología y los riesgos éticos asociados persisten (Chiliquinga et al., 2024).

Uno de los principales desafíos en Latinoamérica es la desigualdad en la digitalización entre países y regiones, sobre todo en la brecha que existe entre zonas urbanas y rurales, lo cual genera una población vulnerable que limita la equidad en los beneficios de la digitalización (De León, 2024). A esto se suma la falta de programas de capacitación y recursos humanos con habilidades para manejar sistemas digitales, lo que impide maximizar el aprovechamiento de estas tecnologías (Flórez & Enríquez, 2024).

La corrupción se mantiene como un problema persistente en varios países latinoamericanos (Valdés-Ugalde, 2025). Sin embargo, la digitalización ofrece un potencial para detectar conductas ilícitas a través de sistemas digitales, mejorando así la transparencia (Ospina et al., 2025). La implementación de tecnologías también facilita la optimización de procesos, el monitoreo y las auditorías, permitiendo identificar el manejo irregular de fondos públicos (Hochstetter, 2023).

Los gobiernos que integran tecnologías en su gestión obtienen múltiples beneficios, aunque enfrentan dilemas éticos (Linares-Torres & Salazar-Curichimba, 2025). La ausencia de marcos regulatorios que controlen conductas indebidas en el ámbito tecnológico es una preocupación recurrente (CEPAL, 2025). Por su parte, la toma de decisiones sistematizada ayuda a reducir sesgos en los procesos tecnológicos y favorece la disminución de desigualdades (OECD, 2025; European Union, 2024; CEPAL, 2025; World Bank, 2022; UNESCO, 2022).

En conclusión, la digitalización impulsa un cambio profundo en la gestión pública y permite que los gobiernos latinoamericanos enfrenten desafíos relativos a políticas inclusivas (Medina & Ochoa, 2025). Esto se traduce en la promoción de la igualdad en el acceso a la tecnología, capacitación adecuada para los servidores públicos y el establecimiento de normativas que regulen eficientemente estos procesos (Batallas, 2021).

Ahora bien, tomando en cuenta todo lo planteado, el propósito de esta propuesta es analizar de manera sistemática la evidencia científica actual sobre el gobierno electrónico en la optimización de procesos en la administración pública. Se busca identificar el desarrollo de marcos técnicos y metodológicos, los factores que influyen en su adopción, su impacto en la gestión administrativa y la calidad de los servicios, las aplicaciones en áreas específicas y, finalmente, observar la trayectoria y casos de éxito del gobierno electrónico.

Metodología

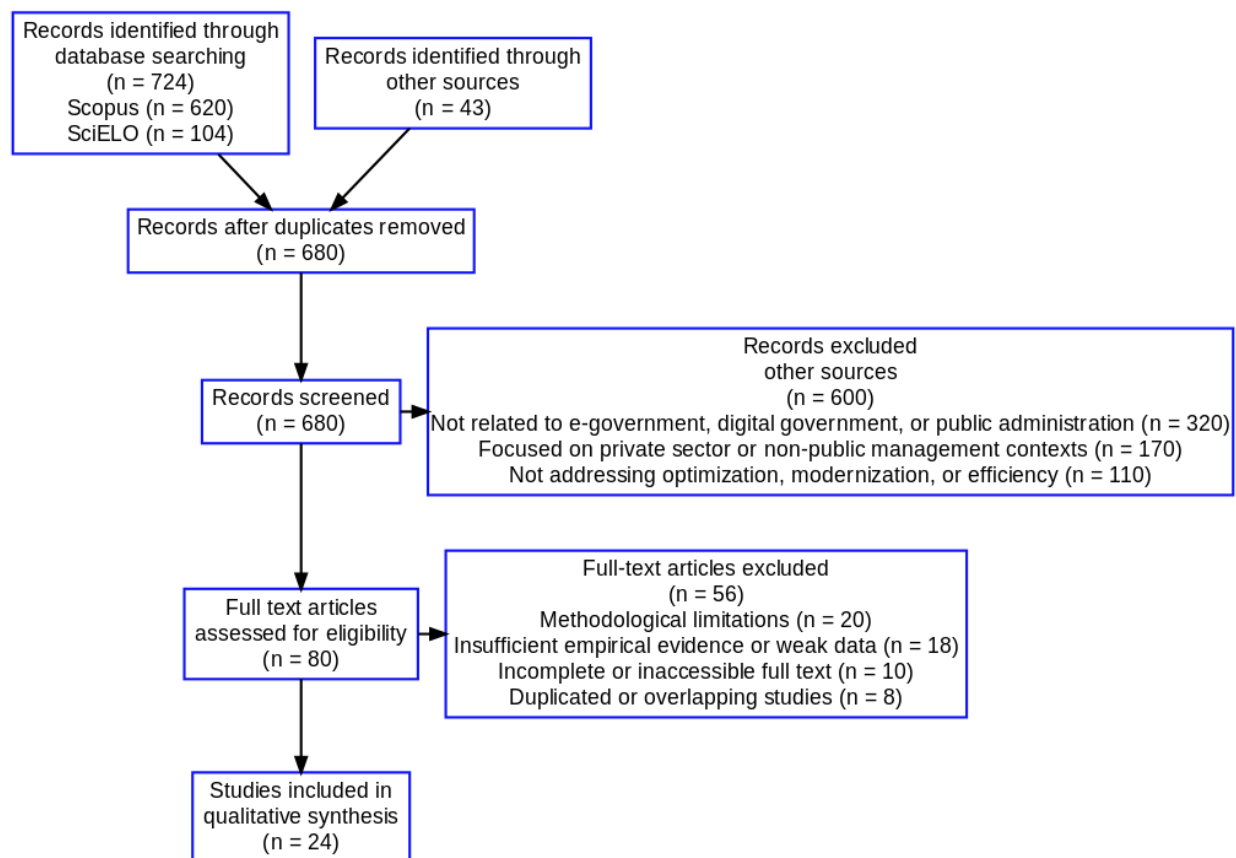
La metodología empleada en esta revisión se basa en la estrategia PRISMA, la cual proporciona un marco estructural y riguroso para el desarrollo de estudios sistemáticos (López et al., 2025). Este método permite a los

investigadores llevar a cabo procedimientos transparentes y replicables, al contemplar diversas fases, desde la identificación de fuentes confiables hasta la selección y análisis de datos (Montero et al., 2024).

Estos procedimientos garantizan que los estudios cumplan con indicadores propios del método científico, consolidando datos confiables que aportan valor académico. La recopilación de información se realizó principalmente en bases científicas como Scopus, mediante combinaciones de términos relacionados. Además, se efectuaron búsquedas manuales en textos especializados vinculados al tema. Tras la selección de los artículos científicos, se resumió su contenido y se extrajo la metodología, estableciendo así una relación directa con los objetivos planteados (Posso et al., 2025), quedando un gráfico representativo de todo el proceso de búsqueda sistemática:

Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA correspondiente al proceso de identificación, selección e inclusión de los estudios analizados.



Nota. Contenido generado desde <https://hollyhartman.shinyapps.io/PRISMAFlowDiagram/>

Para lograr los 24 estudios finales, los criterios de inclusión fueron los siguientes:

- Período de publicación: entre 2018 y 2025 para asegurar literatura reciente y relevante.
- Tipo de documento: artículos científicos con revisión por pares, revisiones sistemáticas, estudios empíricos, casos de estudio y análisis bibliométricos.
- Idioma: publicaciones en español e inglés, por ser los más accesibles y pertinentes.
- Ámbito temático: investigaciones que aborden directamente el gobierno electrónico, gobierno digital, administración electrónica o *e-government*.

- Enfoque: estudios relacionados específicamente con la optimización de procesos, modernización administrativa, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, innovación tecnológica o gestión pública.
- Acceso: textos completos disponibles en bases reconocidas como Scopus y SciELO, además de búsquedas manuales complementarias.

En contraste, los criterios de exclusión incluyeron:

- Estudios publicados antes de 2018.
- Documentos sin revisión por pares (ensayos, notas técnicas, opiniones).
- Trabajos relacionados con sectores distintos a la administración pública (ej.: sector privado, educación privada, industrias).
- Publicaciones que mencionen gobierno electrónico sin vínculo con procesos de optimización o modernización.
- Artículos con acceso restringido, resúmenes sin texto completo o duplicados.

Para el resumen y análisis de datos se aplicó una sistematización manual, tomando como guía el diseño metodológico y la unidad de análisis. Se implementaron análisis cualitativos y cuantitativos, identificando patrones temáticos, relaciones causales y vacíos en la literatura. En el ámbito cuantitativo, se emplearon técnicas de metaanálisis para sintetizar datos numéricos (Posso et al., 2025).

Como se detalla en la Figura 1, durante la etapa de identificación, se consultaron bases de datos científicas reconocidas, principalmente Scopus (n = 620) y SciELO (n = 104), obteniéndose un total inicial de 724 registros. Además, se realizaron búsquedas manuales en literatura especializada para ampliar la cobertura de documentos relevantes. Tras eliminar los duplicados, quedaron 680 estudios disponibles para el proceso de cribado.

En la fase de cribado, se evaluaron los títulos y resúmenes, descartándose 600 registros que no cumplían con los criterios de inclusión. Las principales razones de exclusión fueron: i) investigaciones que no abordaban temas relacionados con el gobierno electrónico, gobierno digital o administración pública; ii) estudios enfocados en el sector privado o en contextos fuera de la gestión pública; y iii) trabajos sin relación con procesos de optimización, modernización o eficiencia.

Durante la fase de elegibilidad, se analizaron 80 artículos a texto completo, excluyéndose 56 por diversos motivos: limitaciones metodológicas (n = 20), falta de evidencia empírica o datos insuficientes (n = 18), inaccesibilidad al texto completo (n = 10) y duplicidad o solapamiento (n = 8). Finalmente, 24 estudios fueron incluidos en la síntesis cualitativa y sometidos a análisis tanto cualitativos como cuantitativos. En el análisis cuantitativo, se aplicaron técnicas de metaanálisis para integrar los resultados numéricos, mientras que en el análisis cualitativo se identificaron patrones temáticos, relaciones causales y vacíos en la literatura (Posso et al., 2025; Montero et al., 2024).

Resultados y discusión

La revisión sistemática que integra los 24 estudios más recientes confirma que el gobierno electrónico constituye una herramienta fundamental para la optimización de los procesos en la administración pública. Por ejemplo, en contextos como el de Perú, investigaciones realizadas por Morillo-Avalos y Alegría-Ferreyros (2025), Linares-Cabrera et al. (2024), Díaz et al. (2022) y Olivos et al. (2022) destacan que contar con una infraestructura tecnológica robusta y una planificación institucional eficiente contribuye significativamente a mejorar la gestión pública y a elevar la satisfacción ciudadana. No obstante, persisten limitaciones importantes, como las señaladas por Hasan (2024) en Arabia Saudita, donde la brecha digital y la desconfianza restringen el impacto positivo del gobierno electrónico en diversos países.

Tabla 1
Análisis de los artículos de investigación identificados

N°	Autor (país, año)	Objetivo	Metodología	Resultado	Conclusión
1	Morillo-Avalos & Alegría-Ferreyros (Perú, 2025)	Modernizar la gestión pública mediante la implementación del gobierno electrónico para promover el bienestar social	Enfoque hermenéutico-documental	Las tecnologías emergentes resultan indispensables para la modernización	La modernización debe incorporar de manera integral aspectos éticos y valores fundamentales
2	Sysoyeva & Martínez-Usarralde (España, 2025)	Evaluar la evolución de la gobernanza digital y analizar el índice de gobierno digital (Digital Government Index)	Análisis documental combinado con estudio de casos	La digitalización presenta desigualdades significativas entre países	La formación digital y la equidad son prioridades indispensables para el avance tecnológico
3	Araque (Perú, 2025)	Analizar la transformación institucional derivada de la implementación del gobierno electrónico en administraciones locales de diversos países	Análisis de la transformación institucional a partir de la implementación del gobierno electrónico	Los municipios que implementaron plataformas electrónicas evidenciaron mayor eficiencia y transparencia	El gobierno electrónico representa un factor clave de innovación institucional para la gobernanza local
4	Mao & Zhu (China, 2025)	Examinar el impacto del gobierno electrónico integrado en la calidad de los servicios públicos	Panel de datos a nivel provincial	Se observa una mejora en la calidad y la equidad de los servicios públicos	El gobierno electrónico impulsa la eficiencia y promueve la innovación en la gestión pública
5	He & Ya (China, 2025)	Desarrollar un modelo basado en <i>big data</i> para la auditoría del gobierno electrónico	Evaluación de modelos mediante análisis de datos	El algoritmo utilizado incrementa la precisión y la eficiencia de los procesos	Facilita la implementación de auditorías inteligentes y eficientes
6	Linares-Cabrera et al. (Perú, 2024)	Estudiar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa	Método cuantitativo con diseño correlacional	Se identificó una asociación estadísticamente significativa entre variables clave	Contribuye a mejorar la planificación y el control en el ámbito público
7	Zaqueu (Mozambique, 2024)	Identificar los desafíos presentes en la transformación digital de la educación superior	Método documental acompañado de encuesta	Las limitaciones en el acceso a internet restringen la adopción tecnológica	Es necesaria la capacitación digital continua de los agentes públicos
8	Mego et al. (Perú, 2024)	Revisar la vinculación entre la digitalización y la administración pública	Revisión bibliométrica de la literatura científica	La concentración de avances tecnológicos se presenta principalmente en países desarrollados	Se requiere fortalecer la colaboración entre países latinoamericanos
9	Akimov & Kadyshева (Rusia, 2023)	Analizar el gobierno electrónico como canal de comunicación efectivo con los jóvenes	Análisis comparativo de resultados	Se fortalece la transparencia institucional y la	Mejorar el acceso y reforzar la confianza ciudadana son

				confianza ciudadana	objetivos prioritarios
10	Hasan (Arabia Saudita, 2024)	Identificar los factores que influyen en la adopción del gobierno electrónico en ciudades inteligentes	Revisión literaria seguida de análisis crítico	La brecha digital y la desconfianza constituyen barreras para el uso efectivo	Es fundamental fortalecer la infraestructura tecnológica y la confianza en su uso
11	Villegas et al. (Ecuador, 2023)	Evaluar el impacto tributario generado por la implementación del gobierno electrónico	Estudio cuantitativo descriptivo	Una infraestructura adecuada y el apoyo externo facilitan la implementación	El gobierno electrónico contribuye a optimizar la recaudación tributaria
12	Nookhao & Supaporn (Tailandia, 2023)	Desarrollar un modelo de éxito del gobierno electrónico desde la perspectiva ciudadana	Estudio cuantitativo basado en encuesta	La calidad del servicio y la confianza de los usuarios influyen positivamente en su utilización	Promover los beneficios y fomentar la confianza en el gobierno electrónico es clave para su adopción
13	Olivos et al. (Perú, 2022)	Diseñar una plataforma digital colaborativa para la mejora del gobierno electrónico	Diseño experimental y preexperimental	Se observa un incremento en la percepción favorable hacia las tecnologías implementadas	Las plataformas colaborativas son un motor importante para la adopción tecnológica
14	Soares & Barbosa (Perú, 2022)	Analizar la influencia de la confianza en el uso y adopción del gobierno electrónico	Modelo estructural sustentado en cuestionarios	La confianza reduce la percepción de riesgo asociada al gobierno electrónico	Fortalecer la confianza de los usuarios en el uso del gobierno electrónico es esencial
15	Moreno-Hurtado & Moreno-Hurtado (Ecuador, 2022)	Estudiar la relación entre variables ambientales y el gobierno electrónico	Método cuantitativo con enfoque correlacional	Las emisiones de CO2 están vinculadas con el desarrollo digital y su expansión	Las políticas gubernamentales deben considerar el impacto del medioambiente
16	Delgado (Perú, 2022)	Analizar cómo la modernización de la gestión pública afecta la atención ciudadana en los gobiernos locales	Enfoque descriptivo aplicado en gobiernos locales	La modernización a través del gobierno electrónico ha reducido los tiempos de atención y mejorado la percepción de los servicios	El e-gobierno fortalece la relación entre el Estado y la ciudadanía, aunque demanda mayores inversiones en infraestructura local
17	Medina et al. (Argentina, 2022)	Aplicar patrones para definir los requisitos en sistemas de gobierno electrónico	Estudio de caso práctico	Se evidencian mejoras en la calidad y el desempeño institucional	La aplicación de ciertas metodologías incrementa la eficiencia administrativa

18	Guo (China, 2022)	Identificar los factores clave para la construcción efectiva del gobierno digital	Análisis cualitativo comparativo	Existe un equilibrio necesario entre los impulsos internos y externos para la transformación digital	Potenciar el talento y las capacidades locales es crucial para el éxito de la modernización
19	Salirrosas et al. (Perú, 2022)	Revisar la relación entre gobierno digital y modernización de la administración pública	Revisión sistemática de estudios previos	Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son fundamentales en los procesos de modernización	La modernización depende en gran medida de la integración tecnológica adecuada
20	Blas et al. (Perú, 2022)	Evaluar la modernización del Estado y su repercusión en la gestión pública	Revisión bibliográfica	El gobierno electrónico juega un papel clave en la transparencia de los procesos administrativos	Es necesario promover la participación ciudadana y consolidar la confianza en las plataformas digitales
21	Díaz et al. (Perú, 2022)	Estudiar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios	Muestreo probabilístico con aplicación de cuestionarios	Se identifica una relación estadísticamente significativa en los factores analizados	La satisfacción ciudadana mejora significativamente con la implementación del gobierno electrónico
22	OECD (2023)	Analizar los factores que determinan el éxito del gobierno electrónico	Estudio de caso con análisis cualitativo	Los factores clave impulsan la innovación tecnológica en la gestión pública	La colaboración entre los sectores público y privado resulta vital para el desarrollo tecnológico
23	Cotino (España, 2021)	Realizar un análisis del reglamento vigente sobre administración electrónica	Estudio normativo	El reglamento vigente mejora los procesos, pero limita la innovación	La actualización normativa es imprescindible para adecuar el marco legal a la modernización
24	Kabanova & Vetrova (Rusia, 2018)	Evaluar la eficacia de los servicios públicos multifuncionales	Análisis legislativo y operativo	Se aumenta la accesibilidad, aunque la adaptación a nuevas tecnologías sigue siendo compleja	La modernización contribuye a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos

A través de la revisión sistemática se pudo detectar que el progreso en los marcos técnicos queda claramente reflejado en estudios como los de Medina et al. (2022) y Al-Besher & Kumar (2022), quienes destacan el papel fundamental de la inteligencia artificial, los patrones de modelado y el *Internet of Things* (IoT) para mejorar la eficiencia y la seguridad de los sistemas digitales. Asimismo, la experiencia de países desarrollados, evidenciada en los trabajos de Sysoyeva y Martínez-Usarralde (2025) y OECD (2023), confirma que estos avances tecnológicos deben ir acompañados de regulaciones flexibles y políticas públicas sólidas para garantizar su éxito.

Adicionalmente, la confianza y la percepción de utilidad tecnológica emergen como factores decisivos para la adopción, tal como se evidencia en los estudios de Soares & Barbosa (2022), Nookhao & Kiattisin (2023) y Villegas-Cervantes y Velásquez-Gutiérrez (2023). En esta línea, Guo (2022) complementa que el éxito tecnológico solo se sostiene en un entorno institucional favorable, con recursos económicos adecuados y capacidad innovadora.

En lo referente a la mejora administrativa y la equidad, diversas investigaciones, entre ellas las de Mao y Zhu (2025) y Moreno-Hurtado & Moreno-Hurtado (2022), confirman que el gobierno electrónico no solo optimiza la eficiencia y la transparencia, sino que también promueve la equidad territorial en la prestación de servicios públicos. Esta perspectiva se amplía con análisis regionales y sectoriales presentados por Medina et al. (2022) y estudios centrados en Latinoamérica. Sin embargo, estudios como el de Hasan (2024) advierten que, sin políticas públicas adecuadas y capacitación, dichos beneficios podrían no alcanzar su máximo potencial.

La versatilidad del gobierno electrónico queda de manifiesto en aplicaciones específicas, tales como auditorías mediante *big data*, reportadas por He & Ya (2025), y la comunicación con poblaciones jóvenes, estudiada por Akimov y Kadyshcheva (2024). Contextos desafiantes, como el de Mozambique descrito por Zaqueu (2024), junto a experiencias en Latinoamérica reflejadas en los trabajos de Mego et al. (2024) y Salirrosas et al. (2022), subrayan la importancia de adaptar las soluciones digitales a las realidades locales y fortalecer la formación en tecnológica.

Finalmente, estudios con un enfoque sistémico, como los de OECD (2023) y Mao y Zhu (2025), ponen en evidencia que el éxito sostenible del gobierno electrónico requiere de políticas nacionales integrales y un compromiso político a largo plazo. En complemento, Blas et al. (2022) destacan la necesidad de fomentar la transparencia y la participación ciudadana, mientras que investigaciones en España y Rusia, como las de Cotino (2021) y Kabanova y Vetrova (2018), recalcan que la modernización tecnológica debe ir acompañada de una actualización normativa y una adecuada adaptación operativa para asegurar un avance efectivo y contextualizado.

Conclusión

La revisión sistemática evidencia que la implementación del gobierno electrónico se ha consolidado como un elemento fundamental para la optimización de los procesos en la administración pública. Los estudios analizados muestran que la transformación digital no solo impulsa la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también redefine la relación entre el Estado y la ciudadanía a través de la incorporación de plataformas tecnológicas que facilitan el acceso a los servicios y fomentan una mayor participación ciudadana. Esta evolución subraya la importancia de fortalecer infraestructuras digitales robustas que respalden los procesos de modernización y aseguren un acceso equitativo en distintos contextos sociales.

Además, los hallazgos confirman que el éxito del gobierno digital va más allá de la mera adopción tecnológica; requiere el fortalecimiento de los marcos institucionales, el compromiso político sostenido y una visión estratégica orientada hacia la innovación a largo plazo. La convergencia de estos factores posibilita la reducción de barreras burocráticas, la mejora en la calidad de los servicios públicos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones estatales. En suma, el gobierno electrónico se proyecta como un catalizador de transformación social y desarrollo sostenible, constituyéndose en un instrumento esencial para robustecer la gestión pública en un entorno global cada vez más digitalizado.

Referencias

- Akimov, A., & Kadyshcheva, K. (2023). E-government as a tool for communication with young people: legal aspects. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1), e0272. <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.272>
- Al-Besher, A., & Kumar, K. (2022). *Use of artificial intelligence to enhance e-government services*. Measurement: Sensors, 24, 100484. <https://doi.org/10.1016/j.measen.2022.100484>
- Araque Espinoza, M. B. (2025). Transformación institucional mediante la implementación del gobierno electrónico: Análisis comparativo en administraciones locales de Latinoamérica. *Maestro y Sociedad*, 22(1), 595–606. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6823>
- Batallas Lara, C. (2021). Avances en la lucha para la erradicación de la corrupción en Perú: Un análisis sobre la ética y transparencia en la función pública. *Lex-Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 19(28), 361–386. <https://doi.org/10.21503/lex.v19i28.2336>

- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rscs.v28i.38164>
- CEPAL (NU). (2025). *Guía para el establecimiento de un marco de gobernanza de gobierno digital para países de América Latina y el Caribe (LC/PUB.2025/13-P)*. CEPAL.
- Chávez Epiquén, A., Córdova Alejos, A. A., Flores Castillo, M. M., Chávez Santivañez, L. A., Guerrero Campos, F., & Mamani Cornejo, J. (2024). Eficiencia digital: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas. *Tecnohumanismo*, 4(2), 1–116. <https://doi.org/10.53673/th.v4i2.286>
- Chiliquinga Amaya, J. A., Arcentales Macias, A. M., & Pereira Salcedo, J. R. (2024). La influencia de la inteligencia artificial en la sociedad actual y en el futuro de las próximas generaciones. *Sapiens in Artificial Intelligence*, 1(1), 37–47. <https://produccioncientifica.usal.es/documentos/681b99665044e610d776db3e>
- Cotino Hueso, L. (2021). El nou reglament d'Administració electrònica, que no innova en temps de transformació digital. *Revista Catalana de Dret Públic*, 2021(63), 118–136. <https://doi.org/10.2436/rcdp.i63.2021.3672>
- Dabla-Norris, E., & de Mooij, R. (2024). Fiscal policy can help broaden the gains of artificial intelligence to humanity. *Global Issues*. <https://www.globalissues.org/news/2024/06/19/37004>
- De La Mora Aguilera, R. E., & Gómez Collado, M. E. (2025). La Gobernanza en la era digital: retos y problemas para su implementación en México. *Espacios Públicos*, 26(64), 154-169. <https://doi.org/10.36677/espaciospublicos.v26i64.24954>
- De León, D. (2024). Brecha educativa en tecnología y su influencia en la transformación digital en Ecuador. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 17(11), 163–186. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-24952024001100163&script=sci_abstract&tlng=en
- Delgado Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- European Union. (2024). *Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. Official Journal of the European Union. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng?utm_source=chatgpt.com
- Flórez Villota, M., & Enríquez Flórez, L. (2024). La transformación digital como una oportunidad para la competitividad empresarial y su crecimiento sostenible. El caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Pasto - Nariño - Colombia. *Conocimiento Global*, 9(2), 396-421. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v9i2.432>
- García-Estrella, C., & Delgado Bardales, J. (2025). Gobierno digital y gestión académica universitaria en América de 2010 al 2020. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 21(1), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10029062>
- Guo, Y., & Lin, B. (2022). Influencing factors and multiple paths of construction ability of digital government: A qualitative comparative analysis based on 31 Chinese provinces. *Procedia Computer Science*, 199, 1213–1220. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922001557>
- Hasan, A., Alenazy, A. A., Habib, S., & Husain, S. (2024). Examining the drivers and barriers to adoption of e-government services in Saudi Arabia. *Journal of Innovative Digital Transformation*, 1(2), 139–157. <https://doi.org/10.1108/jidt-09-2023-0019>
- He, J., & Ya, H. (2025). Evaluation method of e-government audit information based on big data analysis. *Systems and Soft Computing*, 7, 200256. <https://doi.org/10.1016/j.sasc.2025.200256>
- Hochstetter, J. (2023). Transparency and e-government in electronic public procurement: Review and perspectives. *Sustainability*, 15(5), 4672. <https://doi.org/10.3390/su15054672>
- Kabanova, E. E., & Vetrova, E. A. (2018). The assessment of public (municipal) service provision by multifunctional centers: Example of MFC of Eastern Biryulyovo Region of the Southern Administrative District of Moscow-Russia. *Espacios*, 39(39). <https://www.scopus.com/pages/publications/85053807108?origin=resultslist>
- Linares-Cabrera, V. J., Díaz-Nicho de Linares, M. A., Neri-Ayala, A. C., Díaz-Valladares, C. A., Cadenas-Calderón, P. C., & Aguinaga-Mendoza, G. M. (2024). E-government and administrative management at the Provincial Municipality of Huaura, Peru. *Data and Metadata*, 3, 322. <https://dm.ageditor.ar/index.php/dm/article/view/299>
- Linares-Torres, F., & Salazar-Curichimba, B. (2025). Potencial y aplicaciones de la inteligencia artificial en seguridad. *Razón Crítica*, (18), 1–16. <https://doi.org/10.21789/25007807.2111>

- López, J., Zambrano, M., & Cedeño, L. (2025). Hoja de ruta para la investigación rigurosa: Una guía básica de protocolos en revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Revista Científica de Informática Encriptar*, 8(15), 121–134. https://www.researchgate.net/publication/389457677_HOJA_DE_RUTA_PARA_LA_INVESTIGACION_RIGUROSA_UNA_GUIA_BASICA_DE_PROTOSCOLOS_EN_REVISIONES_SISTEMATICAS_Y_METAANALISIS
- Mao, Z., & Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 242. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- Medina Romero, M. Á., & Ochoa Figueroa, R. (2025). Innovación tecnológica y democracia: soluciones descentralizadas y seguras para fortalecer la integridad de las elecciones. *SAPIENS International Multidisciplinary Journal*, 2(1), 156-172. <https://doi.org/10.71068/acapbh79>
- Medina, O. C., Groppo, M. A., & Marciszack, M. M. (2022). Evaluación experimental sobre la utilización de patrones de Gobierno Electrónico. *AJEA (Actas de Jornadas y Eventos Académicos de UTN)*, (15). <https://doi.org/10.33414/ajea.1073.2022>
- Mego Torres, M. E., Vela Meléndez, L., Dávila Cisneros, J. D., & Mendoza Reyna, R. P. (2024). Digital modernization and public management: A bibliometric review. *Data and Metadata*, 3, 323. <https://dm.ageditor.ar/index.php/dm/article/view/298>
- Montero Zamora, E. G., Segura Cueva, K. A., Montero Cadena, O. G., & Montero Cadena, S. B. (2024). Evaluación de la validez y fiabilidad en estudios científicos: Revisión sistemática de métodos y buenas prácticas. *Ciencia y educación, Edición Especial*(2024), 365-387. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14207509>
- Moreno-Hurtado, G., & Moreno-Hurtado, C. (2022). E-government and environmental degradation. 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), pp. 1-6. <https://doi.org/10.23919/CISTI54924.2022.9820566>
- Morillo-Avalos, K. A., & Alegría-Ferreyros, L. F. (2025). Public management in Latin America: e-Government, modernization and social transformation. *Clio Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*, 5(9), 929–961. <https://zenodo.org/record/14567230>
- Niebuhr, A. (2025). Las tecnologías emergentes en la gestión pública para la toma de decisiones en el ámbito latinoamericano. *Revista InveCom*, 5(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15428380>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(3), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- OECD. (2023). *Digital Government Review of Latin America and the Caribbean: Building inclusive and responsive public services*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_75a4be05/29f32e64-en.pdf
- OECD. (2025). *Governing with Artificial Intelligence*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/398fa287-en>
- Olivos Jimenez, L. M., Borja Reyna, W. K., Olivos Jimenez, M. A., Rituay Trujillo, P.-A., & Campos Trigoso, J.-A. (2022). Plataforma colaborativa para mejorar el gobierno electrónico en entidades públicas. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E51), 433–442. <https://www.risti.xyz/issues/ristie51.pdf>
- Ospina Díaz, M. R., Mora Pabón, R., & Maya Ceballos, A. B. (2025). Percepción de la inteligencia artificial en la lucha contra la corrupción: Una exploración al caso del Estado de Colombia. *Revista Opera*, (36), 7–45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9852203>
- Posso Pacheco, R. J., Barba Miranda, L. C., Tenorio Sánchez, R. A., Caicedo-Quiroz, R., Maqueira-Caraballo, G., & Barzola-Monteses, J. (2025). PRISMA Guidelines: Methodological Adaptation for Systematic Reviews in Education. *Data and Metadata*, 4, 698. <https://dm.ageditor.ar/index.php/dm/article/view/698>
- Raffini, L., Giampellegrini, P. P., & Pirni, A. (2019). Transformación digital y e-gobierno. Para una agenda de investigación sobre la región de Liguria. *Revista OBETS*, 14(2), 471–490. <https://doi.org/10.14198/OBETS2019.14.2.07>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in Peruvian public entities: A systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38779/43199>
- Soares Barbosa, J. D., & Barbosa Mota, F. P. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Revista de Administração Pública*, 56, 441–464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027x>

- Sysoyeva, L., & Martínez-Usarralde, M.-J. (2025). From security to digital governance in OECD: Evolution and some current considerations since the digital transformation. *Salud Ciencia y Tecnología. Serie de Conferencias*, 4, 1401. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024.1401>
- UNESCO. (2022). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. UNESCO. https://www.unesco.org/en/articles/recommendation-ethics-artificial-intelligence?utm_source=chatgpt.com
- Valdés-Ugalde, F. (2025). Desigualdad política, autocratización y Estado en las democracias latinoamericanas. *Perfiles Latinoamericanos*, 33(65), 11–44. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532025000100011
- Villegas-Cervantes, L. J., & Velásquez-Gutiérrez, M. T. (2023). Electronic government and its tax impact on income tax collection: in the commercial sector of the Portoviejo Canton, 2021. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 4(2), e23022. <https://doi.org/10.51798/sijis.v4i2.674>
- World Bank. (2022). *GovTech Maturity Index (GTMI) 2022 Update*. World Bank Group.
- UNESCO. (2021/2024). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. UNESCO.
- Zaqueu, L. (2024). Challenges and opportunities for digital transformation in Mozambique's higher education institutions. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 4(2), e690. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v4i2.690>

CONTRIBUCIÓN DE LA AUTORÍA

Los autores declaran que la Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Dirección del proyecto, Recursos, Validación y Redacción - corrección de pruebas y edición fueron realizados contemplando los detalles necesarios para asegurar que la investigación presente el rigor adecuado.

FINANCIAMIENTO

La presente investigación no contó con financiamiento específico proveniente de organismos públicos, instituciones privadas o entidades sin fines de lucro. Su desarrollo fue asumido íntegramente por los autores en el marco de sus actividades académicas y de investigación.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores manifiestan que no existe ningún conflicto de intereses, financiero o personal, que pueda haber influido de manera inapropiada en la elaboración, análisis, interpretación o presentación de los resultados de este estudio.

DECLARACIÓN SOBRE EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los autores declaran que, durante el proceso de redacción de este manuscrito, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa únicamente como apoyo en tareas lingüísticas, tales como la mejora del estilo, la organización sintáctica y la corrección gramatical. En ningún caso estas tecnologías fueron utilizadas para generar contenidos científicos originales, interpretar resultados o sustituir el juicio académico y ético de los autores. La responsabilidad plena sobre la integridad, validez y originalidad del manuscrito recae exclusivamente en los autores, en concordancia con las buenas prácticas editoriales y los principios éticos de publicación científica reconocidos internacionalmente.