

Gobierno Digital y Modernización del Estado: Desafíos y Oportunidades en el Contexto Peruano

Digital Government and State Modernization: Challenges and Opportunities in the Peruvian Context

Waldir Francisco Rafael-Gomez ^{1*}

¹ Universidad Nacional de Huancavelica, Perú; Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-3425-6702>

* Correo para correspondencia: 2024907026@unh.edu.pe

Introducción

En la actualidad el empleo de las tecnologías de información y comunicación se ha intensificado de manera tal que se requiere de estos medios para el desenvolvimiento adecuado en todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas como trabajar, estudiar, acceder a servicios, etc. Esta tendencia está ligada al paradigma de la sociedad del conocimiento y la información, que tal como indica Muños et al. (2022), es un término para describir a la sociedad actual del siglo XXI, y hace referencia a una estructura social en la que el conocimiento y la información son los principales motores de desarrollo, crecimiento económico y mejora de la calidad de vida. En una sociedad cada vez más conectada, las expectativas de los ciudadanos respecto a la rapidez, accesibilidad y calidad de los servicios públicos se han incrementado. En este sentido, el gobierno digital en el marco de la modernización del Estado, se constituye en una herramienta transversal que permite redefinir la manera en que el gobierno interactúa con los ciudadanos a través del ejercicio de la administración pública. En este ensayo, describimos el gobierno digital en el marco de la modernización del Estado, identificando los factores necesarios para su implementación, resaltando las ventajas y los retos que surgen en este proceso.

Modernización del Estado

En el lenguaje común, tendemos a vincular lo moderno con algo reciente o

contemporáneo, en contraste con lo antiguo, que identificamos como parte de otra época. En las ciencias sociales, el término modernización suele usarse para definir el conjunto de las transformaciones sociales que implican la consecución de unos objetivos nuevos con efectos innovadores para una sociedad (Fernández Soria y Sevilla Merino, 2021, p. 30). En este sentido, la modernización del Estado implica adoptar un conjunto de políticas públicas y acciones, a mediano y largo plazo para establecer transparencia a la gestión pública (Blas Ghiggo et al., 2022). Esta modernización, está ligada a la transformación digital, que es un proceso en el que las entidades usan la tecnología para mejorar su desempeño, alcanzar y garantizar mejores resultados (Geadá, 2021). Este enfoque orientado en el usuario, tiene sus bases en la Teoría de la Nueva Gestión Pública, que se desarrolló en el Reino Unido y los Estados Unidos, a partir de los años 1980, como una búsqueda de modernizar el servicio público, haciéndolo más eficiente y empresarial mediante la adopción de modelos de gestión del sector privado. Esta teoría es una combinación de preferencia del mercado y nueva gestión. El concepto de preferencia del mercado incluye los principios de competencia y de priorizar al cliente. Su objetivo es proporcionar mejores servicios administrativos producto de la maximización de sus competencias. Por lo tanto, los ciudadanos son vistos como clientes y los funcionarios públicos son vistos como gerentes públicos (Chung, 2020).

En el contexto peruano, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2023) emitió el Decreto Supremo N.º085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, que tiene como premisa principal el enunciado “bajo ejercicio de ciudadanía digital”; para alcanzar este objetivo, se han delineado seis metas primordiales con el fin de crear las condiciones necesarias para una transformación que mejore el compromiso con la ciudadanía digital y, a su vez, el empoderamiento de los individuos para hacer valer sus derechos de manera integral, fomentando así el avance y la viabilidad económica del país. Con la promulgación del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública hasta el año 2030, en el que se refleja la aspiración de construir un Estado eficiente, moderno y orientado al ciudadano, promoviendo la obtención de resultados centrados en los ciudadanos mediante

funcionarios capacitados, políticas públicas efectivas y procesos optimizados, transformando recursos en bienes y servicios que generan valor público y satisfacción ciudadana (PCM, 2022). Este documento hace referencia al gobierno digital, describiéndolo como, el uso de las TICS, antes concebido bajo la denominación de gobierno electrónico (y ahora, gobierno digital) como herramienta fundamental del proceso de modernización integrando sector público, ciudadanos y otros actores para crear servicios digitales respetando plenamente los derechos en el entorno digital.

Gobierno digital: factores para su implementación, beneficios y desafíos

La denominación de gobierno digital, en el Perú, entra en vigencia con la promulgación del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley del Gobierno Digital, y se define como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (PCM, 2018, p. 5); en este sentido, el propósito fundamental es optimizar la gestión gubernamental, mejorar la calidad de los servicios públicos y promover la transparencia, participación ciudadana, e inclusión social, con el objetivo final de generar valor público sostenible y adaptado a las necesidades dinámicas de la ciudadanía y las demandas del entorno global. Por su parte Nazmetdinova y Kalmykova (2023), aseveran que la creación e implementación del ecosistema digital de gobierno permite optimizar el proceso de interacción entre las autoridades públicas y la población, así como mejorar la eficiencia de los organismos públicos mediante el uso de tecnologías digitales. La implementación del gobierno digital, implica tres aspectos que consideramos esenciales, la infraestructura tecnológica, las competencias digitales y el aspecto normativo, considerando que toda actuación estatal se basa en normas. Es decir, se debe adoptar una estrategia integral que incorpore inversión en infraestructura, educación en habilidades digitales y regulaciones efectivas para la protección de datos (Flores-Cueto et al., 2020).

Respecto a la infraestructura de tecnología de la información (TI) se refiere al conjunto combinado de red, software, hardware, aplicaciones y todos los equipos relacionados con la tecnología de la información para un entorno de TI en la organización; que proporciona todo el esqueleto para que una organización brinde una serie de servicios

a sus miembros internos como servidores o empleados y externos como usuarios, socios, etc. (Elandaloussi et al., 2021); asimismo, se debe considerar la seguridad como uno de los factores más importantes en términos de protección de la infraestructura de información crítica (Bogdanoski y Kasapinov, 2022). En este sentido, la seguridad no solo abarca la implementación de medidas tecnológicas avanzadas, sino también la gestión de riesgos, la resiliencia organizacional y la coordinación multisectorial para garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y continuidad operativa de estos sistemas esenciales. Considerando que la implementación de infraestructura tecnológica es fundamental para que las entidades públicas ofrezcan servicios adecuados, es igualmente importante que se despliegue dicha infraestructura de manera que propicie las condiciones necesarias para que los usuarios, especialmente en las zonas rurales, puedan acceder a estos servicios, promoviendo la inclusión digital; que a decir de Lincaru et al. (2018) “la brecha digital entre las zonas urbanas y rurales se debe en gran medida a una infraestructura inadecuada” (p. 730).

Otro aspecto relevante en la implementación del gobierno digital son las competencias digitales; dado que, en la era actual de la revolución digital, el desarrollo y la adquisición de habilidades digitales son condiciones fundamentales para el funcionamiento exitoso de las organizaciones, en un mundo que cambia rápidamente debido a los avances tecnológicos (Zervas y Stiakakis, 2024). Estas competencias deben permitir un desenvolvimiento adecuado de las personas en entornos digitales, proporcionando el conocimiento, las habilidades y la capacidad para gestionar adecuadamente los recursos digitales (Mohamad Rosman et al., 2022). Por consiguiente, es primordial fomentar la alfabetización digital, que se refiere al conjunto de competencias relacionadas con el uso hábil de computadoras y tecnología de la información (Kärnä et al., 2022). En este contexto, las competencias digitales son esenciales para los que brindan y reciben los servicios; para los primeros, estas competencias garantizan una gestión eficiente de recursos tecnológicos y la implementación de soluciones innovadoras; para los usuarios, facilitan el acceso a través del uso de herramientas digitales, promoviendo la inclusión social. La falta de estas habilidades crea una brecha digital que limita el acceso a servicios públicos,

especialmente entre poblaciones vulnerables, como adultos mayores, personas de bajos recursos y aquellas en zonas rurales, perpetuando la exclusión social.

Por último, considerando que toda actuación gubernamental, posee un elemento jurídico, la implementación del gobierno digital requiere un marco normativo sólido que lo respalde. Al respecto, Lima López Valle y Gallo (2020) mencionan que en la actualidad existe una insuficiencia de las capacidades regulatorias respecto a las innovaciones tecnológicas y la inteligencia artificial; y proponen el desarrollo de un marco jurídico-administrativo, capaz de proteger los derechos fundamentales sin frenar los cambios disruptivos que ocurren en los servicios públicos en el entorno digital. Un aspecto primordial es la protección de los datos personales contra el uso y la distribución no autorizados (Baramashetru et al., 2022); por lo que es necesario identificar y comprender las leyes y estándares de privacidad relevantes para diseñar ecosistemas digitales seguros (Anwar et al., 2018). En este sentido, es preponderante fortalecer regulaciones que equilibren innovación tecnológica, confianza, y protección de derechos fundamentales frente al avance digital. En el contexto peruano, el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, establece el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

La implementación de gobierno digital ha traído consigo una serie de beneficios como la eficiencia y productividad, haciendo que las operaciones gubernamentales sean más eficientes y respondan mejor a las necesidades de los ciudadanos (Linares-Cabrera et al., 2024); también, fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, al brindar a los ciudadanos un acceso más fácil a la información contribuyendo así a combatir la corrupción (Miranda-Hospinal et al., 2024), en esta misma línea, permite que los ciudadanos se relacionen directamente con el Estado, con el fin de fomentar una mayor participación ciudadana y una gestión pública más transparente (Vértiz-Osores et al., 2023); asimismo, las iniciativas de gobierno digital, como las billeteras digitales, tienen el potencial de mejorar la inclusión financiera al brindar a más ciudadanos acceso a servicios financieros (Inciso-Vera y Libaque-Saenz, 2023). Sin

embargo, Vértiz-Osores et al. (2023) indican que, para alcanzar estos beneficios, es fundamental implementar políticas y medidas económicas que enfrenten la brecha digital y la carencia de acceso a equipos tecnológicos y dispositivos móviles en la población. Esto permitirá asegurar que las personas dispongan de las herramientas indispensables para aprovechar al máximo los beneficios de la tecnología digital (p. 591).

La brecha digital, definida por la OCDE, 2001 citado por Paraskevas et al. (2024) es la brecha entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a las oportunidades de acceder a las tecnologías de la información y la comunicación y al uso de Internet para una amplia variedad de actividades. En el Perú de hoy, las brechas digitales continúan siendo considerables y altamente dispares en el territorio, en cuanto a infraestructura básica, el 31% de los distritos no cuentan con nodos de fibra óptica y el 4% carece de acceso a una línea móvil, esta disparidad es se debe a la heterogeneidad del territorio y a la dispersión poblacional (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2023). Asimismo, existe la brecha en competencias digitales, referidas a las desigualdades en el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias para usar herramientas tecnológicas e internet de manera eficiente y productiva. En este sentido, es evidente que la brecha digital genera diversas repercusiones económicas, sociales y culturales, que afectan especialmente a las poblaciones vulnerables y las zonas rurales, por lo que es necesaria la intervención del Estado para mitigar este fenómeno.

Conclusión

La modernización del Estado basado en la Teoría de la Nueva Gestión Pública propone modernizar el servicio público, haciéndolo más eficiente y empresarial mediante la adopción de modelos de gestión del sector privado. Este proceso está ligado a la transformación digital, que utiliza la tecnología para optimizar el desempeño de las instituciones y ofrecer mejores resultados. En el contexto peruano, la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 y la Política Nacional de Modernización de

la Gestión Pública, tienen como objetivo construir un Estado eficiente y orientado al ciudadano, mejorando la participación y empoderamiento a través del uso de tecnologías digitales. En este contexto, el gobierno digital, definido el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, promueve la eficiencia y productividad gubernamental, la transparencia y rendición de cuentas fomentando la lucha contra la corrupción, la participación ciudadana y el desarrollo económico. La implementación del gobierno digital requiere de tres elementos esenciales: infraestructura tecnológica adecuada, desarrollo de competencias digitales y un marco normativo sólido acorde a los cambios disruptivos que ocurren en el entorno digital. Si bien la implementación de gobierno digital posee una serie de ventajas; es necesario considerar también las desventajas como la brecha digital, que afectan especialmente a las poblaciones vulnerables y las zonas rurales.

Referencias bibliográficas

- Anwar, M. J., Gill, A. Q., & Beydoun, G. (2018). A review of information privacy laws and standards for secure digital ecosystems. En Australasian Conference on Information Systems 2018. University of Technology, Sydney. <https://doi.org/10.5130/acis2018.bb>
- Baramashetru, C. P., Tapia Tarifa, S. L., Owe, O., & Gruschka, N. (2022). A Policy Language to Capture Compliance of Data Protection Requirements. En M. H. Ter Beek & R. Monahan (Eds.), Integrated Formal Methods (Vol. 13274, pp. 289-309). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-07727-2_16
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, R., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. Revista de Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.31876/rccs.v28i.38164>

-
- Bogdanoski, M., & Kasapinov, T. (2022). Deep Learning in Cyber Security. En M. Bogdanoski (Ed.), NATO Science for Peace and Security Series—D: Information and Communication Security. IOS Press. <https://doi.org/10.3233/NICSP220022>
- Chung, C. (2020). Developing Digital Governance: South Korea as a Global Digital Government Leader (1.a ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429054426>
- Elandalousi, S., Zarate, P., & Taghezout, N. (2021). A Text Mining Approach Agent-Based DSS for IT Infrastructure Maintenance. *International Journal of Decision Support System Technology*, 13(3), 1-21. <https://doi.org/10.4018/IJDSST.2021070105>
- Fernández Soria, J. M., & Sevilla Merino, D. (2021). La Ley General de Educación de 1970, ¿Una Ley para la modernización de España? *Historia y Memoria de la Educación*, 14, 23. <https://doi.org/10.5944/hme.14.2021.30034>
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020). Information technologies: Internet access and digital divide in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/>
- Geadá, N. (2021). Change Management in Digital Transformation: Business Model Concepts. En N. Geadá (Ed.), *Advances in Logistics, Operations, and Management Science* (pp. 251-260). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-7452-2.ch014>
- Inciso-Vera, L. A., & Libaque-Saenz, C. F. (2023). Critical factors for digital wallet continued usage intention during pandemic in the Peruvian context. *Issues In Information Systems*. https://doi.org/10.48009/1_iis_2023_103
- Kärnä, E., Aavikko, L., Rohner, R., Gallistl, V., Pihlainen, K., Müller, C., Ehlers, A., Bevilacqua, R., Strano, S., Maranesi, E., Cerna, K., Hengl, L., Kolland, F., Waldenberger, F., Naegele, G., Park, S., Hess, M., Reuter, V., Frewer-Graumann, S., & Korjonen-Kuusipuro, K. (2022). A Multilevel Model of Older Adults' Appropriation of ICT and Acquisition of Digital Literacy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 15714. <https://doi.org/10.3390/ijerph192315714>
-

- Lima López Valle, V. C., & Gallo, W. I. (2020). Inteligência artificial e capacidades regulatórias do Estado no ambiente da Administração Pública Digital. *A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, 20(82), 67. <https://doi.org/10.21056/aec.v20i82.1396>
- 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://doi.org/10.56294/dm2024322>
- Lincaru, C., Pîrciog, S., Grigorescu, A., & Tudose, G. (2018). Low-Low (LL) high human capital clusters in public administration employment—Predictor for digital infrastructure public investment priority—Romania case study. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 6(2), 729-753. [https://doi.org/10.9770/jesi.2018.6.2\(18\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2018.6.2(18))
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2023). INNOVAR PARA CONECTAR: Estrategias y medidas de regulación inteligente para reducir la brecha digital. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4341442/Innovar%20para%20conectar.pdf>
- Miranda-Hospinal, O., Villodre, J., Valle-Cruz, D., & Angulo-Sánchez, K. (2024). Exploring the impact of artificial intelligence on the transparency and rationality of Peruvian public works: Perceptions, expectations, challenges and opportunities. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-07-2024-0167>
- Mohamad Rosman, M. R., Nik Rosli, N. N. I., Mohd Shukry, A. I., Razlan, N. M., & Alimin, N. A. (2022). Entangling the Interrelationship Between Demographics Profiles, Referencing Competencies and Individual Performance in the Digital Environments. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 17(09), 125-136. <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i09.29457>
- Muños, A. M. C., Bohórquez, M. O., & Díaz, G. A. T. (2022). Sociedad del conocimiento y sociedad de la información: Dos paradigmas para un mismo referente epistemológico para el avance científico y tecnológico. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7045609>
-

-
- Nazmetdinova, K., & Kalmykova, S. (2023). E-Government in Russia: Developing and Improving the Quality of Implementation of the e-Government Program. En I. Ilin, M. M. Petrova, & T. Kudryavtseva (Eds.), *Digital Transformation on Manufacturing, Infrastructure & Service* (Vol. 684, pp. 140-154). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-32719-3_11
- Paraskevas, J.-P., Pan, X., Elking, I., & Park, K. H. (2024). Bridging the Digital Divide in Online Retailing: The Effect of a Strategic Focus on E-Commerce Fulfillment Offerings. *Production and Operations Management*, 10591478241261254. <https://doi.org/10.1177/10591478241261254>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, setiembre 13). Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, agosto 19). Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023, julio 28). Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM, Política Nacional de Transformación Digital al 2030. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>
- Vértiz-Osores, J. J., Buendía Giribaldi, A. R., Chilet Cama, S. E., & Massa Palacios, L. A. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: Caso peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 580-594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>
- Zervas, I., & Stiakakis, E. (2024). Economic Sustainable Development through Digital Skills Acquisition: The Role of Human Resource Leadership. *Sustainability*, 16(17), 7664. <https://doi.org/10.3390/su16177664>
-