




TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ENTIDADES PÚBLICAS: UNA REVISIÓN DE LITERATURA

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC ENTITIES: A LITERATURE REVIEW

 Greysi Verónica Melendrez Campos^{1a}
 Claudia Beatriz Siancas Anastacio^{1b}
 Patricia Ivonne Chávez Rivas^{1c}



Fecha de recepción : 18/06/2024
Fecha de aprobación : 22/07/2024
DOI : <https://doi.org/10.26495/8zp4zx72>

Resumen

Esta investigación se consideró los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el objetivo 8 trabajo Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos; mientras que el objetivo de este estudio fue: Identificar el avance del conocimiento de la transformación digital en entidades públicas; la metodología fue de enfoque narrativo, se consideró 23 artículos de Scopus, Web of Science y SciELO. Los resultados de esta investigación revelan que la transformación digital en el sector público ha sido fundamental para la modernización y optimización de la gestión gubernamental mejorando la eficiencia operativa al automatizar tareas administrativas y reducir la burocracia; también ha promovido la transparencia y rendición de cuentas, facilitando el acceso a la información gubernamental y fortaleciendo la supervisión ciudadana. El uso de tecnologías avanzadas ha permitido redefinir los procesos y operaciones, mejorando la interacción con los ciudadanos y optimizando la toma de decisiones. Se concluye que, el avance del conocimiento de la transformación digital en la eficiencia operativa, accesibilidad y transparencia de los servicios gubernamentales, se ha modernizado los procesos, reducir la burocracia y mejorar la experiencia de los ciudadanos y mejora la prestación de servicios.

Palabras clave: Automatización modernización, digitalización, transformación digital.

Abstract

This research considered the Sustainable Development Goals, specifically Goal 8 Work Promote inclusive and sustainable economic growth, employment and decent work for all; while the objective of this study was: Identify the advancement of knowledge of digital transformation in public entities; The methodology was a narrative approach, 23 articles from Scopus, Web of Science and SciELO were considered. The results of this research reveal that digital transformation in the public sector has been fundamental for the modernization and optimization of government management, improving operational efficiency by automating administrative tasks and reducing bureaucracy; It has also promoted transparency and accountability, facilitating access to government information and strengthening citizen oversight. The use of advanced technologies has made it possible to redefine processes and operations, improving interaction with citizens and optimizing decision making. It is concluded that the advancement of knowledge of digital transformation in the operational efficiency, accessibility and transparency of government services has modernized processes, reduced bureaucracy and improved the experience of citizens and improved service delivery.

Keywords: Automation modernization, digitalization, digital transformation.

¹ Universidad César Vallejo, Perú

^aLicenciada en Administración, Orcid: <https://Orcid.org/0000-0001-5407-8565>, e-mail: greysimelendrez@ucvvirtual.edu.pe

^bLicenciada en Administración, Orcid: <https://Orcid.org/0000-0001-5662-7177>, e-mail: sanastaciob@ucvvirtual.edu.pe

^cMagíster en Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4993-6021>, e-mail: crivaspi@ucvvirtual.edu.pe

1. Introducción

Uno de los aspectos más destacados de la transformación digital en entidades públicas es la capacidad de generar una mejor experiencia del ciudadano; al adoptar herramientas y plataformas digitales, las instituciones gubernamentales pueden ofrecer servicios en línea para las personas en gestionar documentación y gestiones de forma ágil, sencilla y eficiente desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto no solo mejora la satisfacción del ciudadano, sino disminuye la inversión necesaria para los aspectos operativos de las organizaciones públicas (Amarilli et al. 2020).

Además, la transformación digital en entidades públicas facilita la recopilación, verificación de base de datos, conllevando a los gobiernos a generar decisiones con mayor cantidad de información. Al utilizar herramientas de análisis de datos apoyado en tecnología digital que puede estar afianzada en la inteligencia artificial, las entidades públicas pueden identificar patrones, tendencias y necesidades de la ciudadanía de manera más efectiva, lo que les permite diseñar políticas y programas más adecuados y eficientes (Valero & Cerdá, 2020).

Esta investigación se desarrolla teniendo en cuenta el octavo (8) Objetivo de Desarrollo Sostenible, Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos (CEPAL, 2023). Y la meta que busca mantener crecimiento económico de acuerdo siendo inclusivos en los trabajos que se generen para la población; en ese sentido Banco Mundial (2023) se busca crear nuevas oportunidades laborales, las empresas deben expandirse y enfrentar nuevos retos, pero buscando ofrecer trabajo respetando los derechos de las personas.

En Polonia, durante la pandemia, alrededor del 80% de empleados públicos trabajaron de forma remota debido a las restricciones, sin embargo, se observó una falta de planificación estratégica y cierto sector se oponía a las nuevas tendencias, lo que obstaculizaba la gestión de la transformación digital (Gabryelczyk, 2020).

Otro de los desafíos por promover la transformación digital es la resistencia interna y la desconfianza en los cambios propuestos. En Italia, la implementación de estas tecnologías se obstaculiza por la burocracia arraigada y la falta de coordinación para cumplir con el cronograma de implementación, lo que genera insatisfacción en los usuarios finales y la pérdida de confianza en las iniciativas digitales (Amarilli et al. 2020). Por otro lado, la promoción en la democratización digital, muy importante para implementar un gobierno electrónico, se ha enfrentado a problemas éticos y de privacidad, tales como la saturación de información falsa y la incorrecta forma de usar los datos de las personas para fines políticos o para empresas de comercialización (Aguirre, 2021). Además, a pesar de que esta transformación de las empresas mediante la digitalización se está ampliando a diversos países desde economías óptimas y pueblos en desarrollo en el mundo se han quedado rezagadas en la implementación de estas tecnologías debido a la falta de apoyo gubernamental, la falta de coordinación entre las diferentes agencias gubernamentales, restricciones presupuestarias y enfoques inadecuados para el cambio en la administración pública (Mountasser & Abdellatif, 2023).

En el Perú, a pesar del cambio de paradigma luego de la pandemia, existen aún deficiencias en el uso de tecnologías y en la vulnerabilidad digital de los ciudadanos, ya que solo el 28.7% de los peruanos pueden enviar correos con documentos adjuntos, mientras que solo el 21.11% puede transferir archivos entre dispositivos. De ello, se infiere que, para el caso de las de la digitalización en entidades estatales, su aprovechamiento en general es aún limitado (Huamán & Medina, 2022).

En segundo lugar, la corrupción y la falta de transparencia son factores críticos que afectan negativamente la implementación de procesos digitales. Con una puntuación de 38 sobre 100 según Transparencia Internacional, el Perú muestra un alto nivel de corrupción, lo cual puede desalentar la adopción de soluciones digitales y generar desconfianza en el sistema. Además, esta corrupción puede generar obstáculos internos, como la manipulación de datos o la falta de transparencia en las políticas públicas de transformación digital.

Otro problema importante es la falta de coordinación y cooperación organizaciones gubernamentales. Este problema se ve agravado por restricciones presupuestarias y enfoques inadecuados para el cambio en la administración pública, lo que lleva a una implementación desorganizada de la transformación digital. La burocracia arraigada y la falta de liderazgo para coordinar esfuerzos pueden generar obstáculos significativos para un enfoque integrado de digitalización. Ante esta situación se describe la formulación del problema: ¿Cuál es el avance del conocimiento de la transformación digital en entidades públicas?

Los antecedentes que se han considerado son que se dificulta la eficiente promoción de la simplificación de trámites administrativos mediante el gobierno electrónico, lo que restringe la modernización estatal para ofrecer un servicio óptimo. Esta situación se ve agravada por la corrupción, ya que, según Transparencia Internacional, Perú obtuvo una puntuación de 38 sobre 100, lo que indica un nivel significativo de corrupción (Rodríguez-Román, 2021). Además, a pesar de la implementación de sistemas digitales, persisten problemas en la carga procesal y administrativa en numerosas instituciones públicas. Esto se atribuye a la falta de transparencia en las políticas públicas de transformación digital, lo que podría dar lugar a una falta de claridad en la información disponible y a una ausencia de seguimiento y registro adecuados (Figuroa, 2022).

Por otro lado, si bien se cuenta con normativas y leyes específicas como el D.L. N°1412 y el D.S. N°029-2021-PCM, el éxito de la transformación digital no solo depende del marco legal, sino también el desarrollo de capacidades mediante la capacitación al personal del sector público (Martínez, 2021). Por último, existe una falta de enfoque unificado de diseño para la digitalización de los servicios públicos, lo que obstaculiza su eficiencia a largo plazo. La implementación de sistemas de diseño estandarizados como las actividades que generan una experiencia adecuada para el interesado es fundamental para mejorar los diversos servicios digitales, por lo que, es importante que el Estado asuma roles esenciales para mejorar estos aspectos (Linares & Contreras, 2023).

El Perú tiene diversos retos para seguir hacia la transformación digital en las entidades públicas. En primer lugar, existe una brecha significativa en la alfabetización digital entre la población. Con solo el 28.7% de los ciudadanos capaces de enviar correos electrónicos con archivos adjuntos y el 21.11% capaz de transferir archivos entre dispositivos, el nivel de competencia digital es insuficiente para sostener una transformación digital robusta. Esto limita la capacidad del público para interactuar con servicios gubernamentales digitales y reduce la eficacia de las iniciativas de gobierno electrónico (Figuroa, 2022).

Una de las teorías es la que define, Feroz et al. (2021), refieren que la transformación digital son los cambios relevantes en la vida diaria, empresas, sector industrial que están impulsados por los avances en tecnologías digitales como la inteligencia artificial que, verificar y analizar de grandes volúmenes de datos, la computación en la nube y el Internet de las cosas (IoT), lo que ha provocado nuevas formas de hacer negocios y ha generado disrupciones en los mercados globales e industriales. Los avances en tecnología digital han habilitado cambios significativos en modelos de negocio, experiencias de cliente y procesos operativos. Por tanto, la transformación digital no se trata solo de actualizar funciones específicas de las organizaciones, sino de un proceso que genera cambios fundamentales y crea oportunidades adicionales de mejora.

La justificación teórica, la digitalización está vinculada al uso de la tecnología puede transformar las formas de comunicar e interactuar con la sociedad al proporcionar servicios más accesibles, transparentes y eficientes. La justificación práctica, la transformación digital en la gestión pública permite una mejor comunicación y participación ciudadana, lo que lleva a servicios públicos más rápidos y efectivos. Ayuda a reducir la corrupción al hacer que los procesos sean más transparentes y rastreables, y puede mejorar la eficiencia administrativa al reducir la carga de trabajo manual y los errores humanos y la justificación metodológica se apoya en métodos cualitativos con técnicas de análisis documental de los artículos relacionado a la variable en estudio.

El objetivo general es: Identificar el avance del conocimiento de la transformación digital en entidades públicas; los objetivos específicos: identificar los beneficios de la transformación digital en el sector público; identificar la contribución de la transformación digital en el sector público; indagar las ventajas de la transformación digital en el sector público.

2. Material y métodos

Esta investigación se fundamenta en el enfoque narrativo se centra en la recopilación y análisis de relatos o narrativas de los participantes como principal fuente de datos; una vez recopiladas las narrativas, el análisis narrativo implica examinar los temas, patrones, estructuras y significados presentes en los relatos de los participantes. Esto puede implicar identificar elementos recurrentes, contrastar diferentes puntos de vista o interpretar las historias en el contexto más amplio del fenómeno de interés (Tramullas, 2020).

La investigación cualitativa se centró en describir la realidad de la problemática encontrada, utilizando el análisis de diversas fuentes bibliográficas, incluido artículos científicos. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de investigación se dedica a estudiar a profundidad, detallar e interpretar los datos en su contexto ambiental o a partir de experiencias únicas.

El diseño de estudio es descriptivo bibliográfico porque solo se va describir la información de cada una de las variables analizadas, permitiendo conocer las características, propiedades de las variables de investigación. Asimismo, se utilizó el método deductivo que permite llegar a conclusiones partiendo de una premisa o proposiciones obteniendo resultados (Hernández & Mendoza, 2018).

La población estuvo conformada por 24 artículos de revistas indexadas como de: Scopus, Web Of Science, Scielo como fuentes bibliográficas que permitió describir el sustento respecto a la variable transformación digital, se ha considerado a diversos artículos. Se empleó como técnica es el análisis documental, y como instrumento de la investigación una guía de análisis documental que permite buscar e identificar artículos científicos que han descrito la variable en estudio.

Se tuvieron en cuenta criterios éticos rigurosos en la búsqueda de información de alta calidad, recurriendo a revistas indexadas reconocidas. Asimismo, se ha respetado escrupulosamente a los autores de los artículos e investigaciones citados, utilizando el formato de citación APA 7 y parafraseando cuidadosamente cada apartado para evitar el plagio en este estudio. Adicionalmente, se emplearon operadores booleanos para optimizar la eficiencia de la búsqueda de información, asegurando la relevancia y precisión de los datos recopilados que garantiza la integridad y validez de los artículos presentados.

3. Resultados.

La transformación digital en el sector público representa una iniciativa crucial para modernizar y optimizar la gestión de las entidades gubernamentales mediante el uso de tecnologías avanzadas. Este proceso implica la adopción de herramientas digitales y la reconfiguración de los procesos administrativos, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los servicios que se ofrece a la sociedad. En este contexto, la presente investigación se enfoca en identificar los beneficios específicos de la transformación digital en las entidades públicas, abordando cómo estas innovaciones tecnológicas pueden generar mejoras significativas en la operatividad gubernamental, mejorando el acceso y la transparencia administrativa.

Beneficios de la transformación digital en el sector público.

La transformación digital es esencial para modernizar y optimizar la gestión de las entidades gubernamentales mediante el uso de tecnología avanzada. Este proceso incluye la implementación de herramientas digitales y la reestructuración de procesos administrativos, con el objetivo de incrementar la eficiencia y mejorar la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos. Uno de los beneficios más destacados de esta transformación es el aumento en la eficiencia operativa. Automatizando tareas administrativas y reduciendo la burocracia, se acelera la prestación de servicios y se optimizan los recursos

disponibles, generando ahorros significativos tanto para las entidades gubernamentales como para los ciudadanos (Plekhanov et al., 2023).

Montero et al. (2023) señalan que otro beneficio crucial es la mayor accesibilidad y conveniencia que aporta la transformación digital. Mediante plataformas en línea y aplicaciones móviles, los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos virtuales sin tener que trasladarse a las oficinas gubernamentales. Esta accesibilidad mejora la experiencia del usuario y reduce la carga administrativa. Además, la digitalización fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público. Al digitalizar procesos y gestionar datos de manera más eficiente, se facilita el acceder a los datos públicos y se refuerza la supervisión ciudadana sobre el uso de los recursos públicos.

Según Kraus et al. (2021), la transformación digital, utilizando nuevas tecnologías como redes sociales, tecnología móvil, analítica y dispositivos integrados, permite mejoras significativas en los negocios. Esto incluye experiencias mejoradas para los interesados, operaciones más simples y formas diferentes de gestionar en las entidades públicas. Este proceso implica la adopción de diversas tecnologías digitales que pueden redefinir radicalmente el desempeño y alcance de las empresas. Además, la transformación digital requiere una reorientación o de la inversión en los negocios que conlleve a involucrar de manera más efectiva a los interesados de acuerdo a la necesidad y el contacto que se genera con el ciudadano.

Contribución de la transformación digital en el sector público

Para Aminah y Saksono (2021) la transformación digital en el sector público facilita un acceso más fácil y conveniente a bienes y servicios estatales para ciudadanos y empresas para tener mejor eficiencia y experiencia del usuario, ya que, a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se mejora la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos proporcionando un acceso más fácil y se fomenta la participación de las personas para una mejor forma de decidir.

Cabra et al. (2021), añaden que la adopción del gobierno electrónico es importante para una modernización de la administración pública, incorporando tecnologías que permitan agilizar los procesos y teniendo una mejor prestación de servicios, a través de adoptar tecnologías que ayuden a organizar los informes y la creación de plataformas digitales para prestar los servicios en entidades. Asimismo, contribuye a la transparencia institucional y la accesibilidad a través de la creación de canales de participación ciudadana, implementando plataformas en línea para realizar seguimiento y evaluación de las acciones del gobierno, presentar sugerencias y participar en consultas públicas sobre políticas y programas gubernamentales.

Por su parte, Dobrolyubova (2021) menciona que la transformación digital en el sector público no se limita a la mera digitalización de procesos existentes, sino que implica cambios culturales, organizativos y relacionales, ya que, se espera que tenga un impacto importante en la accesibilidad y calidad de los servicios públicos, así como en la forma en que se llevan a cabo las funciones de la administración pública, como el desarrollo de políticas y la regulación. Uno de los enfoques más importantes es el de soluciones gubernamentales basadas en plataformas, que facilitan la interoperabilidad, la integración de servicios, promoviendo la colaboración entre diferentes agencias y fomentando la co-creación de valor con los ciudadanos y empresas; dicha colaboración busca solucionar problemas sociales de diversa índole.

Maffei et al. (2020), destacan otro enfoque relevante, el cual se enfoca en la gobernanza basada en datos. Este enfoque busca utilizar estratégicamente los datos para mejorar la toma de decisiones en el ámbito gubernamental. Se aprovechan tanto los datos gubernamentales como los externos para obtener información valiosa sobre los ciudadanos, las tendencias sociales y económicas, así como las necesidades comunitarias. Para ello, se emplean tecnologías avanzadas como el big data, la inteligencia artificial y el

aprendizaje automático, permitiendo identificar patrones, tendencias y correlaciones en los datos disponibles.

El análisis del texto destaca la importancia de la transformación digital en el sector público, resaltando sus diversas contribuciones y beneficios. Se enfatiza cómo la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) facilita el acceso a los servicios gubernamentales, mejora la eficiencia operativa y promueve la transparencia institucional. Además, se subraya el papel clave del gobierno electrónico en la modernización de la administración pública, al automatizar procesos y fomentar la participación ciudadana a través de plataformas en línea. Se hace hincapié en que la transformación digital no se limita solo a la digitalización de procesos existentes, sino que implica cambios culturales, organizativos y relacionales. Por último, se resalta el enfoque en la gobernanza basada en datos como una estrategia clave para mejorar la toma de decisiones gubernamentales y promover la innovación en la gestión pública. En conjunto, el texto proporciona una visión integral de cómo la transformación digital está transformando y mejorando el sector público en la actualidad (Dobrolyubova, 2021).

Contribución de la transformación digital en el sector público

Según Furr et al. (2022) la exploración de las en el sector público revela una serie de beneficios significativos. En primer lugar, la optimización de la prestación de servicios públicos se destaca como uno de los principales resultados. Este proceso permite que las entidades gubernamentales ofrezcan servicios más accesibles y convenientes a los ciudadanos mediante plataformas en línea y aplicaciones móviles, simplificando trámites administrativos y mejorando la experiencia del usuario. Además, se promueve la transparencia y la rendición de cuentas al digitalizar datos y procesos, lo que facilita el acceso a la información gubernamental y fortalece la supervisión ciudadana sobre el uso de los recursos públicos, generando confianza en las instituciones gubernamentales

Por otro lado, en el ámbito privado, la transformación digital desempeña un papel crucial al redefinir los procesos empresariales y mejorar la eficiencia operativa, según lo indicado por Kraus et al. (2022), esta transformación no solo permite una interacción más efectiva con los clientes, sino que también impulsa la innovación y la colaboración entre múltiples actores del mercado, brindando soluciones más integrales y adaptativas a las necesidades del mercado. A través de la personalización de la experiencia del cliente y la comprensión de sus preferencias, las empresas pueden ofrecer productos y servicios más ajustados a sus necesidades, mejorando así la satisfacción y fidelidad del cliente.

En el contexto de las micro y pequeñas empresas, Stich et al. (2020) , exaltan la capacidad de personalización de los servicios públicos como una ventaja clave de la transformación digital. Gracias al análisis de datos y la inteligencia artificial, las entidades públicas pueden adaptar sus servicios a las necesidades específicas de los ciudadanos, ofreciendo soluciones más eficaces y personalizadas. Esta adaptabilidad no solo mejora la eficacia de las políticas públicas, sino que también impulsa la innovación y el desarrollo económico al estimular la creación de empleo en el sector tecnológico y promover el crecimiento económico a través de la adopción de nuevas tecnologías. En resumen, la transformación digital no solo beneficia al sector público, sino que también impulsa la eficiencia y la innovación en el ámbito privado, promoviendo un desarrollo económico y social más sólido y sostenible.

Las ventajas de la transformación digital en el sector público y privado revelan la importancia de esta tendencia en la optimización de servicios, la mejora de la experiencia del cliente y la promoción de la innovación. En el ámbito gubernamental, la transformación digital facilita el acceso a los servicios y la transparencia, fortaleciendo la confianza en las instituciones y promoviendo una mayor participación ciudadana. Por otro lado, en el sector privado, esta transformación impulsa la eficiencia operativa, la personalización de servicios y la colaboración entre actores del mercado, generando un impacto positivo en la satisfacción del cliente y en el desarrollo económico; resaltan a necesidad de adoptar estrategias

digitales tanto en el ámbito público como privado para fomentar un crecimiento sostenible y una mayor eficiencia en la prestación de servicios (Kraus et al. 2022).

Tabla 01:

Distribución de artículos usados como referencia, según el año de publicación y la base de datos Fuente:
Elaboración propia

| BASE DE DATOS | Años de publicación | | | | | Total |
|----------------|---------------------|------|------|------|------|-------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Scielo | 0 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 |
| Scopus | 2 | 0 | 0 | 2 | 8 | 12 |
| Web Of Science | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 4 | 3 | 5 | 9 | 24 |

Tabla 02

Criterios de búsqueda de selección y cantidad de artículos recopilados

| Base de Datos | Motor de búsqueda | Filtros utilizados | Total, de artículos | | |
|----------------|------------------------|--|---------------------|------------|---------------|
| | | | Sin filtro | Con filtro | Seleccionados |
| Scopus | Transformación digital | Fecha de publicación: 2020-2024 Idioma: todos Tipo de fuente: artículos | 271 | 196 | 12 |
| Scielo | Transformación digital | Fecha de publicación: 2020-2024 Idioma: todos | 374 | 13 | 11 |
| Web Of Science | Transformación digital | Fecha de publicación: 2020-2024 Idioma: todos Tipo de fuente: artículo de revisión | 209 | 9 | 1 |

Tabla 03

Distribución de los diez principales artículos según aporte destacado.

| Nº | Título Del Artículo | Concepto Aporte Destacado | Contextualización | Autor |
|----|--|---|--|-------|
| 1 | Los desafíos de la transformación digital de la democracia. | La transformación digital en entidades públicas genera una mejor experiencia del ciudadano; al adoptar herramientas y plataformas digitales, las instituciones gubernamentales pueden ofrecer servicios en línea para las personas en gestionar documentación y gestiones de forma ágil, sencilla y eficiente desde cualquier lugar y en cualquier momento. | Los aspectos positivos que trae la digitalización, se aclaran que es notable que a través de su correcto uso se transmite confianza y credibilidad, esto implica aumento productivo, puesto que se entiende como una solución eficiente. | 3 |
| 2 | Transparencia, acceso y reutilización de la información ante la transformación digital del sector público: enseñanzas y desafíos en tiempos del COVID-19 | La transformación digital en entidades públicas facilita la recopilación, verificación de base de datos, conllevando a los gobiernos a generar decisiones con mayor cantidad de información. | La importancia de la transformación digital se auge en los beneficios que lo integran, ya que a través de estos están evolucionando los procesos ambiguos en las entidades públicas con mayor eficiencia y eficacia. | 2 |
| 3 | Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review | Las transformaciones digitales influyen en casi todas las áreas de las organizaciones, incluidas, entre otras, la producción, las jerarquías organizacionales y las relaciones con socios, proveedores y clientes. | En la coyuntura tecnológica actual, es relevante implementar nuevos cambios en el sistema organizacional y entrelazarlos con herramientas tecnológica favorezcan el desarrollo productivo, financiero y laboral, forjando bases que ayuden a perdurar en el tiempo y a la expansión en los mercados. | 3 |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| 4 | Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú | La transformación digital en la administración pública del Perú es fundamental para mejorar la gobernanza y la prestación de servicios públicos. Sin embargo, se identifican desafíos como las brechas digitales y la necesidad de una infraestructura de comunicaciones adecuada. | Es claro que la integración de la digitalización en el Perú juega un papel significativo, conlleva a la facilidad en la toma de decisiones y al control gubernamental más eficiente, así como una gestión más adecuada en los organismos públicos de todo el país. | 2 |
| 5 | Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina | El gobierno electrónico en el Perú avanzado en la última década, pero su principal fortaleza radica en simplificar los procesos administrativos, con poca participación ciudadana en el diseño de políticas locales. | Los gobiernos locales, sufren compromisos deficientes en sus gestiones, por la evasión de inversión en el mejoramiento de sus procesos; por ello, es importante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, así como herramientas digitales en el cual se maneje la información y base de datos de forma más fluida y efectiva. | 1 |
| 6 | Transformación digital y pandemia: nuevos paradigmas | La pandemia de la COVID-19 ha acelerado la aparición de nuevos paradigmas en el trabajo, como las reuniones virtuales, la inversión en tecnología digital y el uso de herramientas de inteligencia artificial. Estos cambios representan una transformación significativa en el modo de operar los procesos públicos, alejándose de una cultura arraigada en el papel hacia un enfoque más digitalizado y eficiente. | La forma en cómo se efectúa la tecnología actualmente, es totalmente ventajoso en todos los sentidos, todas las organizaciones públicas y privadas e incluso civiles, han optimizado sus actividades a través la digitalización, integrando canales de comunicación a su día a día. | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 7 | La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. | El establecimiento de bases legales para regular la gobernanza digital, junto con la implementación de la Política Nacional de Transformación Digital, refleja el compromiso del gobierno con la modernización de la gestión documental. Sin embargo, también se destaca la importancia de la capacitación de los profesionales del área y la necesidad de integrar la gestión archivística con las tecnologías de la información y la comunicación para garantizar servicios eficientes y oportunos para los ciudadanos. | En base a los sistemas deficientes que retrasan las actividades, se implanta el compromiso de por el gobierno de transformarse digitalmente y apegarse a la modernización, de la misma forma, contribuir con las capacidades de los miembros que ejercen dichos campos a través de capacitación relacionada a las tecnologías integradas. | 1 |
| 8 | Presencia del Estado y Plataforma de Servicios Digitales | Se destaca la necesidad de priorizar la digitalización de los servicios más demandados, así como de mantener y supervisar constantemente los servicios digitales existentes. Además, se enfatiza en la importancia de la infraestructura de internet para garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios digitales y se mencionan los avances logrados en este aspecto. | En la actualidad, esta dinámica de la transformación digital, se está desarrollando con diversas soluciones para mejorar los procesos de las organizaciones y la de los usuarios, permitiendo la satisfacción por ambas partes. | 2 |
| 9 | The impact of digital transformation on talent management. | Desarrollar un marco integrado para analizar y gestionar los riesgos relacionados con la transformación digital. Esto ayuda a proporcionar programas integrales de capacitación y desarrollo para que los profesionales mejoren sus capacidades en el campo de la digitalización. | La transformación digital no solo favorece los procesos documentarios y otros, de la misma organización y de los usuarios, sino también fortalece las habilidades y capacidad de los integrantes laborales, en el uso de las tecnologías y sistemas modernos. | 4 |

| | | | | |
|----|---|--|---|----|
| 10 | Digital transformation: A review and research agenda. | El gobierno debería impulsar reformas institucionales para fomentar la transformación digital de las empresas mediante incentivos financieros y políticas tributarias, además de crear plataformas de intercambio de datos para conectar recursos empresariales con la tecnología, facilitando la transición digital, reduciendo costos y protegiendo los derechos de propiedad intelectual, a fin de disminuir el desajuste de recursos y estimular el crecimiento empresarial. | Hoy en día, muchas empresas por inversión propia intentan modernizar sus estructuras para un mejor rendimiento; por ello el estado de comprometerse a impulsar la innovación tecnología y digital en todos los entes, públicos y privados, y no solo a implantando leyes y normas, si no a través de la práctica. | 44 |
|----|---|--|---|----|

4. Discusión

De acuerdo al análisis de las diversas investigaciones, conformadas por 24 artículos en relación al avance del conocimiento de la transformación digital en entidades públicas, se provino a la discusión de resultados.

El primer objetivo específico, busca identificar los beneficios de la transformación digital en el sector público, de acuerdo a ello, Plekhanov et al. (2023), que es necesario la transformación digital en la actualidad, para modernizar y optimizar los procesos gubernamentales mediante el uso de la herramienta que ofrece esta nueva era, esto implica una reevaluación y reestructuración administrativa, con el objeto de agilizar las actividades, la calidad del servicio y contribuir con el bienestar de la misma organización y los individuos que lo compongan así como los que haces uso de ella. Montero et al. (2023) también señal la inclinación favorable de la transformación digital, porque facilita la accesibilidad en casi todos los sentidos mediante plataformas y aplicativos móviles, de fácil uso para los ciudadanos, claramente teniendo el diseño adecuado para la gestión de sus necesidades, mejorando su experiencia. En el mismo sentido, Kraus et al. (2021), corrobora que utilizar herramientas tecnológicas como las redes sociales, analítica, el internet de las cosas y otros, permitiría la integración de todas las operaciones, base de datos y dispositivos electrónicos necesarios para desarrollo eficaz, lo cual permitirías experiencias satisfactorias para los participantes internos y externos, ya que se puede automatizar los sistemas organizacionales de toda entidad.

El segundo objetivo específico consistió en identificar la contribución de la transformación digital en el sector público, por lo que Aminah y Saksono (2021), resaltan las consecuencias positivas causadas por la transformación digital en el sector público, puesto que se refleja en la calidad de los bienes y servicios ofrecidos por los mismos a sus usuarios en los cuales se incluyen a las empresas, así como también la facilidad de acceso a datos con las buenas prácticas de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Cabra et al. (2021), añaden que un gobierno electrónico es importante para una modernización de la administración pública, incorporando tecnologías que permitan agilizar los procesos y teniendo una mejor prestación de servicios, a través de adoptar ecológicas que ayuden a organizar los informes y la creación de plataformas digitales para prestar los servicios en entidades. En cuanto a los aportes del autor Dobrolyubova (2021), se hace mención que la idea de transformar a un gobierno o entidad pública digitalmente, no es limitarse a la integración de tecnologías paupérrimas hacia los procesos existentes, sino que exige una reestructuración significativa que claro llevara mayor inversión, pero por su beneficio aportara cambios culturales, organizativos y relacionales, Maffei et al. (2020), destacan la gobernanza basada en datos, lo que utilizar estratégicamente las fuentes de datos para mejorar la toma de decisiones en el ámbito gubernamental, aprovechando la información interna y de los ciudadanos, las tendencias sociales y económicas, así como las necesidades comunitarias. Dobrolyubova (2021) comenta que, los beneficios de la transformación digital en el sector público, se aferran en cierta parte en la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) facilita el acceso a los servicios gubernamentales, mejora la eficiencia operativa y promueve la transparencia institucional.

En cuanto al tercer objetivo específico, indagar las ventajas de la transformación digital en el sector público, fundamenta Furr et al. (2022) que, esta dinámica de modernización digital optimiza la prestación de servicios públicos siendo destacado como un resultado primordial dentro de sus soluciones, también permite ofrecer servicios más accesibles y convenientes a los ciudadanos mediante canales de comunicación en tendencia y de fácil manipulación, simplificando trámites administrativos y mejorando la experiencia del usuario. Kraus et al. (2022), también pone en presencia al sector privado, lo cual, es un sector donde requiere de mayor desarrollo tecnológico, debido a que no cuenta con una entidad que los respalda financieramente en situaciones de decadencia, por lo que para ellos es de suma importancia redefinir los procesos empresariales y mejorar la eficiencia operativa. Esta transformación no solo permite una interacción más efectiva con los clientes, sino que también impulsa la innovación y la colaboración entre múltiples actores del mercado, brindando soluciones más integrales y adaptativas

a las necesidades del mercado. Stich et al. (2020) fundamenta en relación a lo anterior, indicando que gracias al análisis de datos y la inteligencia artificial, las entidades públicas y privadas pueden adaptar sus servicios según las necesidades de los ciudadanos y/o clientes, ofreciendo soluciones más eficaces y personalizadas. Lo cual, repercute a favor de sus ingresos, mayormente en las empresas privadas, lo cual da aumento a sus capitales, ventas y visitas repetitivas. Por otro lado, las organizaciones públicas se llevan la valoración de su trabajo al contribuir con el bienestar de gestión de sus usuarios. Es así que, Kraus et al. (2022) menciona las ventajas de la transformación digital en el sector público y privado corroborando la importancia de la misma y la optimización de servicios, la mejora de la experiencia del cliente y la promoción de la innovación. En el ámbito gubernamental, la transformación digital facilita el acceso a los servicios y la transparencia, fortaleciendo la confianza en las instituciones y promoviendo una mayor participación ciudadana.

5. Conclusiones

Se concluye que, el avance del conocimiento de la transformación digital ha avanzado considerablemente en la gestión pública, evidenciando mejoras significativas en la eficiencia operativa, accesibilidad y transparencia de los servicios gubernamentales. La implementación de tecnologías digitales ha permitido a las entidades públicas modernizar sus procesos, reducir la burocracia y mejorar la experiencia de los ciudadanos. Este avance no solo facilita la prestación de servicios, sino que también fortalece la relación entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una mayor confianza y participación. Es evidente que el conocimiento sobre la transformación digital es esencial para continuar impulsando la innovación y el desarrollo en la gestión pública.

Se identificó los beneficios de la transformación digital en el sector público: La transformación digital en el sector público es esencial para modernizar y optimizar la gestión gubernamental mediante tecnología avanzada. Entre los beneficios destacan la mejora de la eficiencia operativa, la accesibilidad y conveniencia para los ciudadanos, y el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Automatizando procesos y simplificando trámites, se logran ahorros significativos tanto para el gobierno como para los ciudadanos, mejorando así la experiencia del usuario. Además, al digitalizar procesos administrativos, se facilita el acceso a la información gubernamental y se promueve la participación ciudadana.

Se describe la contribución de la transformación digital en el sector público: La transformación digital en el sector público contribuye a una administración más eficiente y transparente. Al ofrecer servicios más accesibles a través de plataformas en línea y promover la participación ciudadana, se fortalece la confianza en las instituciones. Además, la transformación digital impulsa la colaboración entre agencias gubernamentales y fomenta la co-creación de valor con los ciudadanos y empresas, generando soluciones innovadoras para problemas sociales.

Se determinó las ventajas de la transformación digital en el sector público: La transformación digital en el sector público ofrece ventajas significativas, incluida la optimización de la prestación de servicios públicos, la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas, y la capacidad de personalización de los servicios. Al adaptar los servicios a las necesidades específicas de los ciudadanos y promover la innovación, se impulsa el desarrollo económico y se mejora la experiencia del usuario.

6. Referencias

- Aguirre, J. F. (2021). *Los desafíos de la transformación digital de la democracia. Revista de Pensament i Anàlisi*, 26(2), 1-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6035/recerca.4660>
- Amarilli, F., Walker, L., & Datta, P. (2020). *Digital transformation: Learning from Italy's public administration. Journal of Information Technology Teaching Cases*, 10(2), 54-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2043886920910437>

- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation of the Government: A Case Study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272-288. <https://doi.org/https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17>
- Cabra, C. E., Rodríguez, D. A., Castellanos, C. J., Rojas, C. R., & Forero, C. (2021). Plan de Transformación Digital para la Promoción Turística en el Viceministerio de Turismo. Caso de estudio: departamento de Boyacá. *Turismo y Sociedad*, 1(28), 151-185. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01207555.n28.08>
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos E.I.R. LTDA.
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2478/nispa-2021-0003>
- Feroz, A. K., Zo, H., & Chiravur, A. (2021). Digital Transformation and Environmental Sustainability: A Review and Research Agenda. *Sustainability*, 13(3), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13031530>
- Figuerola, E. (2022). Transformación digital y pandemia: nuevos paradigmas. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(17), 25-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.35292/ropj.v14i17.570>
- Furr, N., & Ozcan, P. (2022). What is digital transformation? Core tensions facing established companies on the global stage. *Global Strategy Journal*, 12(4), 595-618. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/gsj.1442>
- Gabryelczyk, R. (2020). Has COVID-19 Accelerated Digital Transformation? Initial Lessons Learned for Public Administrations. *Information Systems Management*, 37(4), 303-309. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1820633>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación científica. México: Mc Graw Hill.
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63(1), 1-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *SAGE Open*, 11(3), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Linares, F., & Contreras, K. (2023). Presencia del Estado y Plataforma de Servicios Digitales. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa - CAEN*, 4(2), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.58211/recide.v4i2.103>
- Maffei, S., Leoni, F., & Villari, B. (2020). Data-driven anticipatory governance. Emerging scenarios in data for policy practices. *Policy Design and Practice*, 3(2), 123-134. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1763896>
- Martínez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista Del Archivo General De La Nación*, 36(1), 153-161. <https://doi.org/https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>
- Montero, J. M., Danvila, I., & Méndez-Suárez, M. (2023). The impact of digital transformation on talent management. *Technological Forecasting and Social Change*, 188(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122291>
- Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>

- Stich, V., Zeller, V., Hicking, J., & Kraut, A. (2020). Measures for a successful digital transformation of SMEs. *Procedia CIRP*, 93(1), 286-291.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.03.023>
- Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de la información*, 29(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.17>
- Valero, J., & Cerdá, J. I. (2020). Transparencia, acceso y reutilización de la información ante la transformación digital del sector público: enseñanzas y desafíos en tiempos del COVID-19. *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, 19(1), 103-126.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20318/eunomia.2020.5705pii/S1567422320300570>