

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ: EVALUACIÓN
DE LOS SERVICIOS**

**ELECTRONIC GOVERNMENT IN PERU: EVALUATION OF
SERVICES**

**GOVERNO ELETRÔNICO NO PERU: AVALIAÇÃO DE
SERVIÇOS**

Walter Alfonso Espinoza Olcay*

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
walter.espinoza@unmsm.edu.pe
ORCID: 0000-0002-1453-8456

Recibido: 17/03/22

Aprobado: 10/04/22

* Bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Estudios de Posgrado en Maestría en Gestión de la Información y el Conocimiento UNMSM. Maestría en Bibliotecología e Información en la UNMSM. Jefe de la Biblioteca Especializada del SENCICO.

Resumen

El año 2020 los países decretaron la inmovilización social a causa del COVID-19, hecho generó la necesidad de un gobierno electrónico que permitiera que los ciudadanos utilicen sin dificultad los servicios gubernamentales en línea; este objetivo fue difícil de alcanzar. La innovación y transferencia tecnológica no ha sido suficiente para la sostenibilidad de un gobierno electrónico en los países de América Latina; la pandemia dejó constancia de la debilidad en el funcionamiento del Estado; no hay protocolos para el análisis de datos e información que ayuden a la toma de decisiones en situaciones difíciles. Un elemento crítico en la prestación de los servicios gubernamentales son las plataformas en línea basadas en el desarrollo de portales web que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Para alcanzar tal cometido se requiere evaluar portales web, identificar dimensiones para establecer mediciones de la calidad de los servicios, criterios indispensables para fortalecer un gobierno electrónico (*e-government*) en tiempos de crisis. Por ellos aquí se conceptualiza y propone el modelo de calidad *e-GovQual* para determinar la eficiencia de los portales de la administración pública peruana y se presenta una escala de elementos para medir la calidad de los portales a partir de la percepción de los ciudadanos, tomando como referencia cuatro dimensiones (confiabilidad, eficiencia, apoyo ciudadano y confianza) y 21 criterios (preguntas) cuyo propósito es realizar un diagnóstico útil de los portales web, donde se puede utilizar una escala validada para medir y mejorar la prestación de servicios gubernamentales.

Palabras claves: Gobierno electrónico, administración pública, evaluación de servicios públicos.

Abstract

In 2020, many countries decreed social immobilization due to the COVID-19 or coronavirus pandemic and highlighted the need for an electronic government that would allow citizens to use government services online without difficulty, this objective was very hard to reach. Innovation and technology transfer have not been enough for the sustainability of an electronic government in Latin American countries; the pandemic showed the weakness in the functioning of the State; there are no protocols for analyzing data and information to aid decision-making in difficult situations. A critical element in the provision of government services are online platforms based on the development of web portals that meet the needs of citizens. To achieve this task, it is necessary to evaluate web portals, identify dimensions to establish measurements of the quality of services, essential criteria to strengthen an electronic government (*e-government*) in times of crisis. The *e-GovQual* quality model is conceptualized and proposed to determine the efficiency of the Peruvian public

administration portals and a scale of various elements is presented to measure the quality of the portals based on the perception of citizens; takes as a reference four dimensions (reliability, efficiency, citizen support and trust) and 21 criteria (questions) whose purpose is to make a useful diagnosis of web portals and a validated scale can be used to measure and improve the provision of government services.

Keywords: Quality journals, Peruvian scientific journals, Indexes databases, Impactor factor, Factor de impacto, Lines of investigation.

Resumo

Em 2020, muitos países decretaram a imobilização social devido à pandemia de COVID-19 ou coronavírus e destacaram a necessidade de um governo eletrônico que permitisse aos cidadãos usar os serviços governamentais online sem dificuldade. Esse objetivo era muito importante e difícil de alcançar. A inovação e a transferência de tecnologia não têm sido suficientes para a sustentabilidade do governo eletrônico nos países latino-americanos; a pandemia deixou indícios da debilidade do funcionamento do Estado; não existem protocolos de análise de dados e informações que auxiliem a tomada de decisão em situações difíceis. Um elemento crítico na prestação de serviços governamentais são as plataformas online baseadas no desenvolvimento de portais web que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos. Para atingir esse objetivo, é necessário avaliar os portais da web, identificar dimensões para estabelecer medidas de qualidade dos serviços, critérios essenciais para fortalecer um governo eletrônico (e-government) em tempos de crise. O modelo de qualidade e-GovQual é conceituado e proposto para determinar a eficiência dos portais da administração pública peruana e uma escala de vários elementos é apresentada para medir a qualidade dos portais com base na percepção dos cidadãos; Toma como referência quatro dimensões (confiabilidade, eficiência, apoio do cidadão e confiança) e 21 critérios (questões) cuja finalidade é realizar um diagnóstico útil de portais web e uma escala validada pode ser usada para medir e melhorar a prestação de serviços governamentais Serviços.

Palavras-chaves: Governo eletrônico, administração pública, avaliação de utilidade.

Introducción

En los tiempos actuales, la globalización, el uso de las tecnologías y la inserción en la sociedad de la información, ha cambiado la forma de pensar y de realizar sus actividades a las perso-

nas en general. La información es un componente importante en el proceso antes indicado, estos cambios también afectan a las instituciones de la administración pública que no son ajenas a los cambios globales en la sociedad en su conjunto. Para estar bien informados los ciudadanos deben tener las facilidades para el acceso a la información oportuna, rápida y confiable. Es importante destacar que en el mundo globalizado se inserta la sociedad de la información como una oportunidad de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en su conjunto.

A nivel mundial, existe una mayor adopción del gobierno electrónico, este es un término acuñado para describir la metodología que implementa la tecnología de manera eficiente con calidad de servicio para la administración pública en general en un entorno gubernamental (Balushi y Ali, 2016).

La UNESCO dentro de sus principios propone que cada gobierno garantice a los ciudadanos el acceso a la información universal con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus niveles.

Un componente vital en la sociedad de la información es el gobierno electrónico, para lo cual el país está comprometido en desarrollar acciones con el uso de las TIC para poner a disposición de los ciudadanos información necesaria que les permita tomar decisiones sobre un requerimiento dado y para realizar sus actividades de carácter personal, académico, laboral y de servicios, entre otros. El gobierno electrónico se define como “el manejo electrónico de los procesos de administración y democracia en el contexto de las actividades gubernamentales a través de la información y la comunicación tecnologías para apoyar las funciones públicas de manera eficiente y eficaz” (Wirtz y Daiser, 2015).

La incorporación de las TICs es fundamental en el gobierno, para darle un mejor servicio a sus ciudadanos, mejora la capacidad del gobierno para gobernar y mejora el desarrollo humano. Así mismo, hace que las operaciones del sector

público y del gobierno sean eficiente y transparente, reducir el desperdicio de recursos públicos y, lo que es más importante, lograr una buena gobernanza. (Mensah, 2019)

El acceso a la información para el ciudadano debe ser rápida, oportuna y confiable. Asimismo, los servicios que brinde el gobierno electrónico en forma de plataforma deben cubrir las expectativas de los ciudadanos. Si el gobierno electrónico no tiene los recursos humanos preparados y los instrumentos adecuados de gestión, no podrá cumplir su rol de apoyo al acceso de la información digital en una propuesta de servicios electrónicos.

En el Perú, el Poder Ejecutivo, ante la búsqueda de la modernización de la Administración Pública mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), aprobó la Ley de Gobierno Digital, por medio del Decreto Legislativo N.º 1412, que implica la implementación de un Plan de Gobierno Digital, instrumento que señala cómo se desarrollarán las directivas y lineamientos de Gobierno Electrónico (e-Government).

El Portal del Estado Peruano cumple una función promocional del gobierno, mientras que el de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico difunde información sobre el tema.

Al revisar el Decreto de Urgencia 006-2020 que se publicó el 09 de enero de 2020, sobre el sistema nacional de transformación digital y el proceso de implementación. Artículo 2, inciso g, precisa que las entidades del estado deben acondicionar su sistema de trámite documentario dirigido a apoyar a la ciudadanía.

Un elemento crítico en la evolución de los servicios gubernamentales a través de internet es el desarrollo de sitios que sirvan para mejorar las necesidades de los ciudadanos. Precisamente para brindar un servicio de calidad superior, primero debemos comprender cómo los ciudadanos perciben y evalúan los servicios. La evaluación que se realizará a la ciudadanía se basa en la definición de la calidad, la identificación de dimensiones y la conceptualización de las

mediciones de los servicios de gobierno electrónico. (Papa-domichelaki y Mentzas, 2011)

El presente estudio propone el modelo de calidad *e-Gov-Qual* para determinar la eficiencia de los portales de la administración pública peruana y se presenta una escala de varios elementos para medir la calidad de los portales a partir de la percepción de los ciudadanos ya que “*e-GovQual* es un marco utilizado para medir la calidad de servicios de sitios web, especialmente sitios web de instituciones gubernamentales que han implementado el gobierno electrónico” (Putra y Imanuel, 2020)

Es importante destacar que la sociedad de la información es una etapa de la humanidad que ha revolucionado toda la forma de pensar y actuar de las personas en su conjunto. Dentro de las estrategias de la sociedad de la información se encuentra el uso preponderante de las TIC y la gestión de la información como insumo para la toma de decisiones y cómo se traduce en servicios viables a los ciudadanos.

Planteamiento del problema

El gobierno digital no es solo cuestión de modernización y tecnología, también requiere la mejora de servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía y a las empresas con el objetivo de prestar servicios más amigables, fáciles de hacer, intuitivos y accesibles.

Uno de los aspectos que se considera en el gobierno electrónico son los beneficios y riesgo del proceso, donde se destaca en los beneficios la confianza, cohesión social, eficacia y posicionamiento que el gobierno puede cosechar de la ciudadanía, mientras que los riesgos son la cultura aferrada complicada para los cambios que se requieren.

Por ello es importante proponer un modelo de calidad *e-Gov-Qual* para determinar la eficiencia de los portales de la administración pública peruana y se presenta una escala de varios elementos para medir la calidad de los portales a partir de la

percepción de los ciudadanos, además de describir el comportamiento de los gobiernos con respecto a sus políticas de información. Este trabajo de investigación realizado por Xenia Papadomichelaki y Gregoris Mentzas es un enfoque orientado al cliente, las dimensiones de calidad de estos enfoques dependen de los atributos del servicio prestado, tales como disponibilidad, usabilidad, seguridad; y los receptores de las prioridades y necesidades del servicio por parte del estado.

El objetivo de este estudio es desarrollar y validar un instrumento para medir las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad del servicio de los sitios o portales del gobierno electrónico.

Se pretende evaluar los servicios que presta la institución Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (SENCICO) en cuatro dimensiones de medición de la calidad de los servicios y haciendo uso de las técnicas de análisis, integramos los resultados empíricos informados por los resultados de la encuesta para determinar los factores que favorecen la divulgación de información pública.

El SENCICO es un Organismo Público Descentralizado del Sector Vivienda Construcción y Saneamiento, Ley 147. Tiene como finalidad la formación de los trabajadores del sector construcción, la educación superior no universitaria, el desarrollo de investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación, así como la aplicación de las normas técnicas de aplicación nacional. El ámbito de influencia es a nivel nacional, cuenta con 24 zonales y filiales de la entidad.

Materiales y métodos

El presente trabajo de investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo no experimental, en el cual se diseñó una ficha de registro de datos.

La comprensión del proceso de transformación del uso continuo por parte de los ciudadanos del sistema del gobierno es

fundamental para la la búsqueda de satisfacción eficiente y eficaz de los servicios de administración electrónica.

Con la finalidad de utilizar una herramienta que nos permita identificar la satisfacción de la necesidades reales de los ciudadanos y las partes interesadas involucradas en la administración electrónica utilizaremos e-GovQual, una metodología para evaluar servicios, procesos, sistemas organizativos y tecnologías de gobierno electrónico en administraciones públicas. La evaluación de la calidad utilizando e-GovQual ha determinado mejoras sustantivas en la prestación de servicios prioritarios establecidos en la administración electrónica.

Tabla 1.

Dimensiones e indicadores de la variable para el gobierno electrónico
Resumen de enfoques relevantes

Área	
Calidad de los servicios de gobierno electrónico	Calidad de los servicios de gobierno electrónico
	Nivel de satisfacción del cliente en el gobierno electrónico Calidad de los sitios web públicos noruegos Unidad de administración electrónica de la parte superior europea de la Web gobierno electrónico en tailandés Gobierno electrónico interactivo Satisfacción del usuario de los servicios de gobierno electrónico SITEQUAL
Calidad de los servicios electrónicos	Calidad de uso del portal E-S-QUAL Enfoque de IBM Enfoque METEOR-S Calidad de servicios para servicios web Enfoque MAIS Calidad web percibida por el usuario Igual Calidad del sitio web de comercio electrónico Calidad del servicio online

	<p>Calidad del sitio web de comercio electrónico B2C</p> <p>Modelo de calidad para los datos del portal</p> <p>Factores de calidad en sitios web</p> <p>Calidad de servicio en la web</p> <p>Calidad del servicio electrónico</p> <p>Aspectos de calidad en el diseño y uso de sitios web</p> <p>Diseños de sitios web altamente calificados</p> <p>WebQual TM</p> <p>Evaluación de la calidad del sitio web</p> <p>Portales IP</p> <p>Perspectiva del consumidor sobre la calidad del servicio electrónico</p> <p>Modelo de calidad del sitio web</p>
--	---

Tabla 2.
Tabla de dimensiones e-GovQual
Dimensiones / atributos de e-GovQual

Dimensiones	Atributos
Facilidad de uso (navegación, personalización, eficiencia técnica)	<p>De la estructura del sitio web</p> <p>Funciones de búsqueda personalizadas</p> <p>Mapa del sitio</p> <p>Configurar enlaces con motores de búsqueda</p> <p>URL fácil de recordar</p> <p>Personalización de la información</p>
Trust (privacy, security)	<p>No compartir información personal con otros</p> <p>Protegiendo el anonimato</p> <p>Archivo seguro de datos personales</p> <p>Dar consentimiento informado</p> <p>Uso de datos personales</p> <p>No repudio mediante la autenticación de las partes involucradas</p>
	<p>Procedimiento de adquisición de usuario y contraseña</p> <p>Transacción correcta</p> <p>Cifrar mensajes</p> <p>Firmas digitales</p>

Funcionalidad del entorno de interacción apoyo para completar formularios)	Existencia de ayuda en línea en formularios Reutilización de la información ciudadana para facilitar la interacción futura Cálculo automático de formularios
Fiabilidad	Capacidad para realizar el servicio prometido con precisión Entrega de servicios a tiempo Accesibilidad del sitio Compatibilidad del sistema de navegador Velocidad de carga / transacción
Contenido y apariencia de la información	Complejidad de los datos Precisión y concisión de los datos Relevancia de los datos Información actualizada Enlace Facilidad de comprensión / datos interpretables Colores Gráficos Animación Tamaño de las páginas web
Apoyo ciudadano (interactividad)	Directrices fáciles de usar Páginas de ayuda Preguntas frecuentes Facilidad de seguimiento de transacciones La existencia de información de contacto. Resolución de problemas
	Respuesta rápida a las consultas de los clientes Conocimiento de los empleados Cortesía de empleados Capacidad de los empleados para transmitir confianza y seguridad

Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es un cuestionario técnico de registro de metadatos, que se sustenta en los servicios que presentaba SENCICO de forma presencial.

Tabla 3.
 Ficha de recojo de datos para la investigación
 CUESTIONARIO DE SERVICIO EN LÍNEA DEL SENCICO

Instrucciones

Estimado, el presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre LOS SERVICIOS EN LINEA QUE BRINDA EL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (SENCICO) A TODA SU COMUNIDAD DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL EN TIEMPO DE PANDEMIA.

A continuación, se presenta una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos, no hay respuesta correcta ni incorrecta. Trate de ser sincero (a) en sus respuestas. La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 en donde indican el grado de menor o mayor satisfacción. Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios.

Escala de Valoración

Totalmente en des-acuerdo	En des-acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión 1. Eficiencia

N.º	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	La estructura a seguir de este sitio web del SENCICO es clara y fácil de seguir.					
2	El mapa del sitio web del SENCICO está bien organizado.					

3	El motor de búsqueda del OPAC de la Biblioteca Especializada es eficaz.					
4	Los servicios web del SENCICO están bien adaptados a las necesidades de los usuarios individuales.					
5	La información que se muestra en este sitio web del SENCICO es apropiada y detallada.					
6	Considera que la información que se muestra en el web del SENCICO es actualizada.					

Dimensión 2. Confianza

N.º	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
7	La inclusión del nombre de usuario y contraseña en el sitio web del SENCICO lo considera seguro.					
8	Proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en el sitio web del SENCICO lo considera adecuado.					
9	Considera que los datos proporcionados por los usuarios en el sitio web del SENCICO se archivan de forma segura.					
10	Considera que los datos proporcionados en este sitio web del SENCICO se utilizan solo para fines específicos.					

Dimensión 3. Fiabilidad

N.º	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
11	Los formularios de este sitio web del SENCICO se descargan en poco tiempo.					
12	El sitio web del SENCICO está disponible y accesible siempre que lo necesita.					

13	El sitio web del SENCICO presta el servicio con éxito a la primera solicitud.						
14	El sitio web del SENCICO proporciona servicios a tiempo.						
15	Los recursos informativos del sitio web del SENCICO se descargan con la suficiente rapidez.						
16	Considera que la información que se muestra en el web de SENCICO es actualizada.						
17	Encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida.						
18	Los servicios que presta el SENCICO le resultan confiables.						
19	La respuesta a su solicitud de información le parece adecuada.						
20	La información obtenida cubre sus necesidades de información.						
21	La información facilitada (entregada) es pertinente en referencia a la información solicitada.						

Dimensión 4. Apoyo al usuario

N.º	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
22	Los facilitadores (administrativos) mostraron un interés para resolver el problema de los usuarios.					
23	Los facilitadores (administrativos) responden rápidamente a las consultas de los usuarios.					
24	Los facilitadores (administrativos) tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.					
25	Los facilitadores (administrativos) tienen la capacidad de transmitir confianza y seguridad.					
26	Considera de ayuda solicitar orientación al facilitador (administrativo).					

Fuente 2020, elaboración propia.

Resultados

En función de los objetivos planteados para el estudio de la aplicación de medición del gobierno electrónico y la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios de los portales web de la administración pública del Perú, realizó una prueba piloto con 50 usuarios cuya resultados iniciales se presenta a continuación.

La metodología de la investigación estableció un estudio descriptivo exploratorio, cuyo instrumentos de recolección de datos se refirió a lo siguiente:

De los 50 consultados en el caso de cuatro dimensiones:

1. Sobre la eficiencia, el 60% es indiferente al gobierno electrónico, solo el 10% estuvo totalmente de acuerdo y el otro 30% estuvo en desacuerdo.
2. Sobre confianza el 40% es indiferente al gobierno electrónico, solo el 30% estuvo totalmente de acuerdo y el otro 30% estuvo en desacuerdo.
3. Sobre fiabilidad, el 30% es indiferente al gobierno electrónico, solo el 60% estuvo totalmente de acuerdo y el otro 10% estuvo en desacuerdo.

Apoyo al ciudadano, 30% es indiferente al gobierno electrónico, solo el 50% estuvo totalmente de acuerdo y el otro 20% estuvo en desacuerdo.

Conclusiones

Las conclusiones que se extraen de este estudio cuantitativo pueden establecerse en tres principales áreas: eficiencia, seguridad y fiabilidad.

Respecto a la eficiencia, es muy baja para el uso de los portales del gobierno electrónico, la seguridad es percibida como necesaria y la fiabilidad tiene el mayor porcentaje de aceptación.

Por ello podemos concluir que el instrumento:

1. Posibilita desarrollar la calidad del servicio como determinante en el valor del gobierno electrónico.
2. Permite examinar la construcción de la calidad del servicio de gobierno electrónico a través de todo el proceso.
3. Promove la participación ciudadana.
4. Permite la eficiencia de los servicios del Estado.
5. La accesibilidad de los portales.
6. Satisfacción de los servicios.

Referencias bibliográficas

- Albalushi, T.H., y Ali, S. (2015). Evaluation of the quality of E-government services: Quality trend analysis. *International Conference on Information and Communication Technology Research (ICTRC)*, 26-229. <https://doi.org/10.1109/ICTRC.2015.7156463>
- Alcaide Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., y López Hernández, A. M. (2016). Transparency in Governments: A Meta-Analytic Review of Incentives for Digital Versus Hard-Copy Public Financial Disclosures. *The American Review of Public Administration*, 47 (5), 550-573. <https://doi.org/10.1177/0275074016629008>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., y Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Batini, C., Viscusi, G., y Cherubini, D. (2009). GovQual: A quality driven methodology for E-Government project planning. *Government Information Quarterly*, 26 (1), 106-117. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.03.002>
- Mensah, I. K. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43 (4), 1-9. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>

- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. Proceeding International Conference on Science and Engineering, 3, 213-219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wirtz, B. W. y Daiser, P. (2015). E-Government: Strategy Process Instruments. German University of Administrative Sciences Speyer.
- Xenia, P. y Gregoris, M. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly* 29 (1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Yahuda Putra, E., y George Imanuel, P. (2020). Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis. 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS). <https://ieeexplore.ieee.org/document/9320842>