

Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE



Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



Eficiencia de los servicios públicos en la era digital

Galindo Pasache, Rosa Luz*
Cano Legua, Fernando Eduardo**
Gabriel Hernández, Orlando Terry***

Resumen

En el contexto de la creciente digitalización de los servicios públicos, este estudio se enfocó en evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de dichos servicios en una ciudad metropolitana. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativa con un cuestionario estructurado basado en una escala de Likert, administrado a una muestra representativa de 400 usuarios. Los resultados mostraron una percepción mayoritariamente positiva hacia la eficiencia de los servicios públicos digitalizados, con altas valoraciones en rapidez y accesibilidad. Sin embargo, la facilidad de uso, transparencia y seguridad de los datos obtuvieron puntuaciones moderadas, indicando áreas de mejora. Las conclusiones resaltan la necesidad de mejorar la usabilidad de las plataformas digitales y fortalecer las políticas de transparencia y seguridad para optimizar la experiencia del usuario. Este estudio subraya la importancia de adaptar las estrategias de digitalización a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios, promoviendo una administración pública más eficiente y centrada en el ciudadano.

Palabras clave: digitalización; servicios públicos; percepción del usuario; eficiencia; seguridad de datos.

Recibido: 22.04.24

Aceptado: 27.07.24

* Doctora. Docente Principal. Perú. Filiación: Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Correo: rosa.galindo@unica.edu.pe <https://orcid.org/0000-0001-8696-5185>

** Doctor. Docente Principal. Perú. Filiación: Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Correo: fcano@unica.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3426-0517>

*** Doctor. Docente Principal. Perú. Filiación: Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Correo: ogabriel@unica.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4503-9200>

Efficiency of public services in the digital era

Abstract

In the context of the increasing digitalization of public services, this study focused on assessing users' perception of the efficiency of such services in a metropolitan city. A quantitative research design was used with a structured questionnaire based on a Likert scale, administered to a representative sample of 400 users. The results showed a mostly positive perception of the efficiency of digitized public services, with high ratings for speed and accessibility. However, ease of use, transparency and data security received moderate scores, indicating areas for improvement. The conclusions highlight the need to improve the usability of digital platforms and strengthen transparency and security policies to optimize the user experience. This study underscores the importance of adapting digitalization strategies to the changing needs and expectations of users, promoting a more efficient and citizen-centric public administration.

Keywords: digitalization; public services; user perception; efficiency; data security.

1. Introducción

La digitalización de los servicios públicos ha experimentado un avance significativo en las últimas décadas, transformando la manera en que los ciudadanos interactúan con las instituciones gubernamentales. Este proceso ha implicado la implementación de tecnologías avanzadas, tales como plataformas en línea, aplicaciones móviles y sistemas automatizados, con el propósito de mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios (García et al, 2022). La digitalización ha permitido a los usuarios realizar trámites de manera más rápida y conveniente, reduciendo la necesidad de desplazamientos físicos y disminuyendo los tiempos de espera (Pastor y Nogales, 2019). Además, ha facilitado la gestión interna de las instituciones públicas,

optimizando los recursos y mejorando la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas (García et al, 2022). Sin embargo, la mera adopción de tecnologías no garantiza per se una mayor eficiencia, por lo que es crucial evaluar cómo perciben los usuarios estos servicios digitalizados.

La percepción de los usuarios sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados es un indicador esencial para medir el éxito de la digitalización (Urdaneta et al, 2023). La evaluación de esta percepción permite identificar fortalezas y debilidades en la implementación de tecnologías, proporcionando información valiosa para realizar mejoras continuas y ajustar las estrategias de digitalización a las necesidades reales de la ciudadanía. Además, comprender la percepción de los usuarios es fundamental para fomentar la confianza y el uso recurrente

de estos servicios, lo que a su vez puede contribuir a una mayor eficiencia operativa y a un uso más efectivo de los recursos públicos.

El objetivo principal de este estudio es evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados. A través de un enfoque cuantitativo, se pretende medir el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar las áreas de los servicios digitalizados que se consideran más eficientes y analizar los factores que influyen en esta percepción. Para ello, se utilizará una escala de Likert, que permitirá obtener datos detallados sobre las opiniones y experiencias de los usuarios con respecto a la eficiencia de los servicios públicos en la era digital. Con estos resultados, se espera proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la implementación de tecnologías en el sector público y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

2. Eficiencia y digitalización en los servicios públicos

La eficiencia de los servicios públicos se define como la capacidad de estos servicios para maximizar el uso de recursos disponibles para proporcionar resultados óptimos y satisfactorios a los ciudadanos (Salirrosas et al, 2022; Machín et al, 2019). Esta eficiencia implica no solo la rapidez y calidad de la prestación de servicios, sino también la capacidad de las instituciones públicas para gestionar sus recursos humanos, financieros y tecnológicos de manera efectiva (Briñez y Queipo, 2009; Pérez y Rojas, 2019). Varios factores influyen en la eficiencia de los servicios públicos, entre los cuales destacan la infraestructura tecnológica, el nivel de capacitación del personal, los procesos

administrativos, la gestión de la información y la capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos (Maita-Cruz et al, 2022; Llanes, Díaz y Salvador, 2020; Ponce, 2018).

La infraestructura tecnológica adecuada facilita la automatización de procesos y la mejora de la comunicación, mientras que un personal bien capacitado puede manejar eficazmente las herramientas digitales y proporcionar un servicio de calidad (Vértiz-Osores et al, 2023; Montecinos, 2021; Valle-Cruz y Sandoval-Almazán, 2014). Los procesos administrativos optimizados y una gestión eficaz de la información permiten una toma de decisiones más rápida y precisa (Bravo et al, 2024; Hernández et al, 2020; Maliqueo et al, 2021). Finalmente, la capacidad de respuesta es esencial para adaptar los servicios a las cambiantes necesidades de la población (Zambrano y Zambrano, 2023).

La digitalización de los servicios públicos ofrece numerosos beneficios, pero también presenta desafíos significativos. Entre los beneficios, se encuentra la mejora en la accesibilidad de los servicios, ya que los ciudadanos pueden realizar trámites y obtener información a través de plataformas en línea desde cualquier lugar y en cualquier momento (Vértiz-Osores et al, 2023). Además, la digitalización puede reducir los tiempos de espera y los costos operativos, aumentar la transparencia y facilitar la participación ciudadana en los procesos gubernamentales (Zambrano y Zambrano, 2023).

Sin embargo, la digitalización también enfrenta desafíos como la necesidad de inversión en infraestructura tecnológica, la capacitación continua del personal, la seguridad de la información

y la gestión del cambio cultural dentro de las instituciones públicas (Berrone et al, 2022; Brynjolfsson y McAfee, 2016; Nissenbaum, 2010). La brecha digital es otro desafío importante, ya que no todos los ciudadanos tienen acceso a la tecnología o las habilidades necesarias para utilizar los servicios digitalizados, lo que puede generar desigualdades en el acceso a los servicios públicos (Flores-Cueto et al, 2020).

Ejemplos de digitalización en diferentes sectores demuestran tanto los beneficios como los desafíos mencionados. En el sector de la salud, la implementación de historias clínicas electrónicas ha mejorado la eficiencia en la gestión de la información de los pacientes, facilitando el acceso rápido a los datos médicos y mejorando la coordinación entre diferentes profesionales de la salud (Sun y Medaglia, 2019).

En el ámbito de la educación, las plataformas de aprendizaje en línea han permitido una mayor accesibilidad a recursos educativos y han promovido nuevas formas de enseñanza y aprendizaje (Cotrina-Aliaga et al, 2021). En la administración tributaria, los sistemas de declaración de impuestos en línea han simplificado los procesos de cumplimiento fiscal, reduciendo la carga administrativa tanto para los ciudadanos como para las instituciones (Urdaneta et al, 2023). Sin embargo, en cada uno de estos sectores, la digitalización ha requerido una planificación cuidadosa, inversiones significativas y una atención constante a la capacitación del personal y la seguridad de la información (García et al, 2021).

Estos ejemplos ilustran cómo la digitalización puede transformar positivamente los servicios públicos, pero también subrayan la necesidad

de abordar los desafíos asociados para lograr una implementación exitosa y sostenible.

3. Percepción de los usuarios

Los estudios previos sobre la percepción de los usuarios en relación con los servicios digitalizados han arrojado una variedad de hallazgos que subrayan tanto los beneficios como las limitaciones percibidas por los ciudadanos. Por ejemplo, un estudio realizado por Espinosa y Pinto (2024) en Estonia, pionera en la digitalización gubernamental, reveló que la mayoría de los usuarios percibían los servicios públicos digitales como altamente eficientes y convenientes, destacando la facilidad de uso y el ahorro de tiempo como principales ventajas.

En particular, la implementación del sistema de votación electrónica y el acceso en línea a registros médicos y trámites administrativos han sido ampliamente valorados por su rapidez y accesibilidad. Sin embargo, el estudio también identificó preocupaciones sobre la seguridad de los datos personales y la privacidad, lo que sugiere áreas donde la percepción de eficiencia podría mejorarse con medidas adicionales de protección de datos.

Otro caso significativo es el de Singapur, donde un estudio realizado por Tan et al, (2020) sobre la plataforma digital "SingPass" mostró que los usuarios apreciaban la capacidad de acceder a múltiples servicios gubernamentales a través de un único portal seguro. No obstante, se detectaron problemas relacionados con la complejidad inicial en el registro y el uso de la plataforma por parte de personas mayores, lo que subraya la necesidad de diseños más inclusivos y programas de apoyo para

mejorar la percepción de eficiencia.

Varios factores pueden afectar la percepción de eficiencia de los servicios públicos digitalizados. Uno de los factores más influyentes es la usabilidad de las plataformas digitales. Interfaces intuitivas y fáciles de usar pueden mejorar significativamente la experiencia del usuario, mientras que sistemas complicados y poco amigables tienden a generar frustración y percepciones negativas (Davis, 1989). La accesibilidad es otro factor crucial, ya que la disponibilidad de servicios en línea debe ser universal, incluyendo a personas con discapacidades y aquellos sin acceso regular a internet (Hargittai, 2002).

De igual modo, la formación y familiaridad del usuario con la tecnología también juegan un papel importante; aquellos con mayor alfabetización digital tienden a percibir los servicios como más eficientes (van Deursen & van Dijk, 2014). Además, la transparencia y la seguridad de la información son vitales para la confianza del usuario. La percepción de que los datos personales están seguros y protegidos contra el mal uso puede aumentar la disposición de los ciudadanos a utilizar los servicios digitales (Alomari et al, 2012).

La velocidad y la fiabilidad del servicio, es decir, la capacidad de la plataforma para funcionar sin interrupciones y manejar solicitudes rápidamente, son también determinantes importantes (Chen et al, 2011). Por último, la calidad del soporte al usuario, que incluye la disponibilidad de ayuda y asistencia en caso de problemas técnicos, puede influir significativamente en cómo los usuarios perciben la eficiencia de los servicios digitalizados (Parasuraman et al, 1988). De este modo, la percepción de eficiencia en los servicios públicos

digitalizados es multifacética y depende de una combinación de diseño técnico, accesibilidad, seguridad, educación tecnológica y calidad del soporte.

4. Aspectos metodológicos

En esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo y un método descriptivo para evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados. El enfoque cuantitativo permite la recolección y análisis sistemático de datos numéricos para describir patrones, relaciones y tendencias, proporcionando una comprensión objetiva y generalizable de la percepción de los usuarios (Cadena-Iñiguez et al, 2017). El método descriptivo se utilizó para detallar las características de la percepción de los usuarios, sin manipular variables, permitiendo así una representación precisa de la realidad tal como la experimentan los usuarios.

Para medir la percepción de los usuarios, se utilizó una escala de Likert de cinco puntos. La escala de Likert es un método comúnmente utilizado en investigaciones cuantitativas para evaluar actitudes y percepciones, ofreciendo una gama de opciones que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". En este estudio, la escala incluyó ítems que evaluaban diversos aspectos de la eficiencia percibida, como la rapidez del servicio, la facilidad de uso, la accesibilidad, la transparencia y la seguridad de los datos. Los ítems fueron diseñados para captar la amplitud y la profundidad de la experiencia del usuario con los servicios digitalizados, proporcionando una medición detallada y matizada de la percepción de eficiencia.

La validación y confiabilidad del

instrumento fueron aspectos críticos en esta investigación. Para asegurar la validez del contenido, los ítems de la escala fueron revisados por un panel de expertos en administración pública y tecnología digital, garantizando que cada ítem fuese relevante y representativo del constructo de eficiencia percibida. Además, se realizó un análisis piloto con una muestra pequeña de usuarios para verificar la claridad y comprensibilidad de los ítems. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.87, lo que indica una alta consistencia interna de la escala.

La población objetivo de esta investigación incluyó a usuarios de servicios públicos digitalizados en Lima. Se utilizó un método de muestreo aleatorio estratificado para asegurar una representación equitativa de diferentes grupos demográficos, incluyendo edad, género, nivel educativo y frecuencia de uso de servicios digitales. Este enfoque permitió captar una visión amplia y diversa de la percepción de eficiencia entre diferentes segmentos de la población.

La muestra final incluyó a 400 participantes. Los criterios de inclusión consistieron en ser usuario de al menos un servicio público digitalizado en el último año y ser mayor de 18 años. Se excluyeron aquellos que no cumplían con estos criterios o que no completaron completamente el cuestionario.

La recolección de datos se llevó a cabo durante un período de tres meses, desde enero hasta marzo de 2024. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario en línea, distribuido mediante correos electrónicos y redes sociales, lo que facilitó el acceso y la participación de los usuarios en diferentes ubicaciones y horarios. Se

implementaron recordatorios periódicos para aumentar la tasa de respuesta y asegurar la completitud de los datos.

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurándoles la confidencialidad y anonimato de sus respuestas. Además, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio, su derecho a retirarse en cualquier momento y la utilización de los datos únicamente para fines de investigación.

5. Percepción de los usuarios sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados

El análisis descriptivo de las respuestas se llevó a cabo utilizando técnicas estadísticas para resumir y describir los datos recolectados de los 400 participantes. Las estadísticas descriptivas incluyeron frecuencias, medias y desviaciones estándar para cada ítem de la escala de Likert, proporcionando una visión detallada de la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados. Los resultados mostraron que un alto porcentaje de los participantes, el 65%, reportó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los servicios digitalizados son rápidos y eficientes, con una media de 4.1 y una desviación estándar de 0.7 en este ítem. Este hallazgo sugiere una percepción positiva generalizada en términos de rapidez y eficiencia de los servicios.

En cuanto a la facilidad de uso, el 58% de los participantes expresó acuerdo o total acuerdo, con una media de 3.9 y una desviación estándar de 0.8, indicando que la mayoría de los

usuarios encuentran las plataformas digitales intuitivas, aunque hay margen para mejorar la usabilidad. La accesibilidad de los servicios públicos digitalizados también fue bien valorada, con un 70% de acuerdo o totalmente de acuerdo y una media de 4.2 y desviación estándar de 0.6, reflejando que los usuarios consideran los servicios accesibles desde diversos dispositivos y ubicaciones.

La percepción de transparencia obtuvo una media de 3.8 y una desviación estándar de 0.9, con el 55%

de los participantes indicando acuerdo o total acuerdo. Este resultado sugiere que, aunque más de la mitad de los usuarios confía en la transparencia de los servicios digitalizados, existe una porción significativa que puede tener dudas o requerir mayor claridad en las operaciones y procedimientos. La seguridad de los datos personales mostró una media de 3.7 y una desviación estándar de 1.0, con un 50% de acuerdo o totalmente de acuerdo, destacando la necesidad de mejorar las medidas de seguridad (tabla 1).

Tabla 1
Estadísticas descriptivas

Ítem de Evaluación	Media	Desviación Estándar	% Acuerdo o Totalmente de Acuerdo
Rapidez y Eficiencia	4.1	0.7	65%
Facilidad de Uso	3.9	0.8	58%
Accesibilidad	4.2	0.6	70%
Transparencia	3.8	0.9	55%
Seguridad de los Datos Personales	3.7	1.0	50%
Percepción Global de Eficiencia	3.94	0.76	62%

Estos resultados indican una percepción generalmente positiva de los servicios públicos digitalizados, especialmente en términos de rapidez, eficiencia y accesibilidad. No obstante, la facilidad de uso y la seguridad de los datos personales presentan áreas donde se podría mejorar. La desviación estándar relativamente alta en estos ítems sugiere una variabilidad considerable en las experiencias de los usuarios, indicando que mientras algunos encuentran los servicios muy seguros y fáciles de usar, otros tienen reservas significativas. Por lo tanto,

estos hallazgos subrayan la importancia de continuar optimizando la usabilidad y la seguridad de las plataformas digitales para satisfacer mejor las necesidades de todos los usuarios.

La percepción global de la eficiencia de los servicios digitalizados se sintetizó calculando la media de las puntuaciones de los ítems evaluados. La media general para la percepción de eficiencia fue de 3.94, con una desviación estándar de 0.76, lo que indica una tendencia positiva en la evaluación de los servicios públicos digitalizados por parte de los usuarios. La distribución

de las respuestas mostró que el 62% de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los servicios digitalizados son eficientes en general, mientras que el 28% se mantuvo neutral y el 10% expresó desacuerdo o total desacuerdo.

Estos resultados indican que los usuarios perciben los servicios públicos digitalizados como mayoritariamente eficientes, con una valoración especialmente alta en términos de rapidez y accesibilidad. La facilidad de uso también obtuvo una evaluación positiva, aunque ligeramente inferior, lo que sugiere que existen oportunidades para mejorar la usabilidad de las plataformas. La transparencia y la seguridad de los datos personales presentaron medias más bajas en comparación con otros ítems, reflejando la necesidad de fortalecer estos aspectos para aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios.

El análisis también reveló que, aunque la mayoría de los usuarios tiene una percepción favorable de la eficiencia de los servicios digitalizados, todavía hay una proporción significativa de usuarios que se siente neutral o insatisfecha. Esto destaca la importancia de continuar mejorando las plataformas digitales, especialmente en términos de seguridad y transparencia, para asegurar una experiencia positiva y confiable para todos los usuarios. Los hallazgos de este estudio proporcionan una visión integral de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia de los servicios públicos digitalizados, subrayando tanto los logros alcanzados como las áreas que requieren atención y mejora continua.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios hacia la eficiencia de los servicios públicos digitalizados,

alineándose en gran medida con estudios previos revisados en la literatura. La alta valoración de la rapidez y accesibilidad de los servicios, como evidenciado por las medias de 4.1 y 4.2 respectivamente, está en consonancia con investigaciones que destacan la conveniencia y la reducción del tiempo como beneficios clave de la digitalización gubernamental (Tan et al, 2020). Este hallazgo subraya la capacidad de las plataformas digitales para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del usuario.

No obstante, las medias más bajas observadas en la facilidad de uso (3.9), transparencia (3.8) y seguridad de los datos personales (3.7) indican áreas de preocupación consistentes con la literatura revisada. Estudios anteriores han señalado que la complejidad en la navegación de las interfaces y las preocupaciones sobre la protección de datos pueden afectar negativamente la percepción de eficiencia entre los usuarios (Davis, 1989; Alomari et al, 2012). Es crucial abordar estas preocupaciones para mejorar la adopción y satisfacción con los servicios digitales.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos tienen varias implicaciones para la gestión de los servicios públicos. Mejorar la usabilidad de las plataformas, mediante interfaces más intuitivas y guías de usuario claras, puede aumentar la eficiencia percibida y reducir las barreras de acceso para grupos demográficos diversos (Hargittai, 2002; van Deursen & van Dijk, 2014). Además, fortalecer las medidas de seguridad y transparencia, comunicando de manera efectiva las políticas de protección de datos y garantizando su implementación efectiva, es crucial para construir la confianza pública y promover una mayor participación en los servicios digitales

(Chen et al, 2011; Parasuraman et al, 1988).

La integración de estos hallazgos en la política y la práctica gubernamental puede conducir a mejoras significativas en la eficiencia de los servicios públicos. Al abordar las áreas de mejora identificadas, las administraciones pueden optimizar la entrega de servicios, reducir costos operativos y mejorar la experiencia del ciudadano. Sin embargo, es importante reconocer que la evolución tecnológica y las expectativas cambiantes de los usuarios requerirán un compromiso continuo con la innovación y la adaptación en el ámbito gubernamental.

De este modo, este estudio contribuye a la comprensión del impacto de la digitalización en la eficiencia de los servicios públicos, destacando tanto los avances logrados como los desafíos persistentes. Las recomendaciones derivadas de este análisis pueden guiar futuras iniciativas para fortalecer la infraestructura digital y mejorar la satisfacción del usuario en entornos gubernamentales modernos.

La interpretación de los resultados obtenidos en este estudio sobre la percepción de los usuarios hacia la eficiencia de los servicios públicos digitalizados revela varios aspectos significativos. En primer lugar, los hallazgos indican que existe una percepción mayoritariamente positiva entre los usuarios en cuanto a la rapidez y accesibilidad de los servicios digitalizados. Esto sugiere que las plataformas digitales han logrado mejorar significativamente la eficiencia operativa de los servicios públicos, facilitando un acceso más rápido y conveniente para los ciudadanos.

Por otro lado, los resultados también destacan áreas críticas que

requieren atención. La facilidad de uso, aunque valorada positivamente en general, muestra un margen para mejorar con respecto a la usabilidad como un factor clave que influye en la adopción y satisfacción del usuario. La percepción moderada de transparencia y seguridad de los datos personales subraya la necesidad de fortalecer las políticas y prácticas en estos ámbitos para aumentar la confianza pública en los servicios digitales gubernamentales.

De igual modo, los resultados corroboran tanto los beneficios como los desafíos de la digitalización en el sector público. La digitalización puede mejorar la eficiencia y la accesibilidad; también puede generar preocupaciones sobre la privacidad y la equidad en el acceso a los servicios. Esta dualidad es crucial para diseñar estrategias que maximicen los beneficios de la digitalización mientras se minimizan sus riesgos potenciales.

En consecuencia, los resultados de este estudio tienen implicaciones significativas para la gestión pública y la política. Es fundamental implementar medidas para mejorar la experiencia del usuario, haciendo hincapié en la simplificación de procesos y la protección de datos. Asimismo, se recomienda realizar esfuerzos continuos de comunicación y educación para aumentar la conciencia y la confianza de los usuarios en los servicios digitales gubernamentales. Esto no solo mejorará la eficiencia percibida, sino que también fortalecerá la legitimidad y efectividad de las instituciones públicas en la era digital.

La interpretación de los resultados destaca la importancia de adoptar un enfoque equilibrado que capitalice los beneficios de la digitalización mientras aborda proactivamente sus desafíos. Al hacerlo, se puede avanzar hacia una administración pública más eficiente,

transparente y centrada en el ciudadano, adaptada a las necesidades y expectativas cambiantes de la sociedad contemporánea.

6. Conclusiones

Los resultados clave destacan una percepción mayoritariamente positiva entre los usuarios hacia la eficiencia de los servicios públicos digitalizados, con altas valoraciones en rapidez y accesibilidad, aunque con áreas de mejora identificadas en la facilidad de uso, transparencia y seguridad de los datos. Estos hallazgos son relevantes para entender cómo la digitalización puede optimizar la entrega de servicios gubernamentales, mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.

Sin embargo, es importante considerar las limitaciones metodológicas y de muestreo del estudio. La muestra, aunque representativa, se limitó a una única ciudad metropolitana, lo que podría no reflejar completamente las experiencias de usuarios en contextos rurales o de menor acceso a la tecnología. Además, la recolección de datos mediante cuestionario autoadministrado podría haber introducido sesgos de respuesta.

Para mejorar la eficiencia de los servicios públicos digitalizados, se sugiere fortalecer la usabilidad de las plataformas mediante diseños intuitivos y adaptados a las necesidades de los usuarios. Asimismo, es fundamental incrementar la transparencia en los procesos y garantizar altos estándares de seguridad de datos, utilizando tecnologías robustas de protección y educando continuamente a los usuarios sobre prácticas seguras.

Se recomienda explorar más a fondo el impacto de la digitalización en

la equidad de acceso y en la satisfacción del usuario en diferentes contextos geográficos y demográficos. Además, sería beneficioso investigar cómo las nuevas tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el blockchain, pueden ser integradas para mejorar aún más la eficiencia y confianza en los servicios públicos.

Es crucial adaptar las estrategias de digitalización a las necesidades específicas de los usuarios y asegurar una gobernanza efectiva que promueva la innovación y la responsabilidad en el uso de datos. Al hacerlo, las administraciones públicas pueden fortalecer su legitimidad y capacidad para responder eficazmente a las demandas ciudadanas en la era digital, mejorando así la calidad de vida y la eficiencia del sector público.

Referencias bibliográficas

- Alomari, M. K., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207-234. <https://psycnet.apa.org/record/2012-14954-004>
- Berrone, P., Ricart, J. E., y Tatge, L. (2022). Cities and technology: building cities in the age of information. 6 (iese cities in motion: International urban best practices book series). IESE.
- Bravo, L. M., Arenas, J. L., Castillo, F. E., y Diaz, M. F. (2024). Estrategias de transformación digital en entornos gubernamentales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1285-1299. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.20>
- Bríñez, M., y Queipo, B. (2009). Las tecnologías de la información en el sec-

- tor petrolero de los municipios Santa Rita y Simón Bolívar. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 11(3), 332 - 346. <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1761?articlesBySimilarityPage=4>
- Brynjolfsson, E., y McAfee, A. (2016). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J. Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F., y Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7). <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/html/>
- Chen, Y. N., Chen, H. M., Huang, W., & Ching, R. K. H. (2011). E-government strategies in developed and developing countries: An implementation framework and case study. En *Selected Readings on Global Information Technology* (pp. 327–346). IGI Global.
- Cotrina-Aliaga, J. C., Vera-Flores, M. Á., Ortiz-Cotrina, W. C., & Sosa-Celi, P. (2021). Uso de la Inteligencia Artificial (IA) como estrategia en la educación superior. *Revista Iberoamericana de educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.81>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Espinosa, V. I., & Pino, A. (2024). E-government as a development strategy: The case of Estonia. *International Journal of Public Administration*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2316128>
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32396>
- García Curo, G., Lescano, G. S., Quiñones, A. E., y Morales Paredes, W. (2022). Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 806-818. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.5>
- García, R., Yupanqui, W. F., Pérez, W., y Fierro, G. A. (2021). Integridad del sistema de Inversión pública y e-government en servicios municipales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 266-282. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Hernández, Y., Font, M. y Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/573>
- Llanes, M., Díaz, M., y Salvador, Y. (2020). Administración pública y cuarta revolución industrial. ¿Qué nos lleva hasta allí? XXXIII Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública: "La cuarta revolución industrial en la administración pública". Mención honorífica

- Machín, M., Sánchez, B., López, M., & Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224. <https://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/242>
- Maita-Cruz, Y. M., Flores-Sotelo, W. S., Maita-Cruz, Y. A., & Cotrina-Aliaga, J. C. (2022). Inteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(Especial 5), 331-330. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38167>
- Maliqueo, C., González, J., Mardones, R., & Ardiles, M. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 510-532. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.4>
- Montecinos, E. (2021). Cuarta revolución industrial y la administración pública en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(93), 10-32. <https://doi.org/10.52080/rvgluz93.02>
- Nissenbaum, H. (2010). *Privacy un context: technology, policy, and the integrity of social life*. Stanford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Pastor, A., y Nogales, P. (2019). El futuro del trabajo en la administración pública ¿estamos preparados? *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, (Extra 3), 34-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7058121>
- Pérez, E., y Rojas, D. (2019). *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global*. [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <http://hdl.handle.net/10757/628123>
- Ponce, J. (2018). La prevención de riesgos de mala administración y corrupción, la Inteligencia Artificial y el derecho a una buena administración. *R.I.T.I.: Revista Internacional de Transparencia e Integridad*, (6). http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista-65/juli_ponce.pdf
- Salirrosas, L. S., Guerra, A. M., Tuesta, J. A., y Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Sun, T. Q., y Medaglia, R. (2019). Mapping the challenges of Artificial Intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare. *Government Information Quarterly*, 36(2), 368-383. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.008>
- Tan, C.-W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2020). IT-Mediated Customer Service Content and the Impact of Service Quality. *MIS Quarterly*, 44(3), 635-658. <https://www.jstor.org/stable/43825938>
- Urdaneta Montiel, A. J., López Vera, J. G., y Borgucci García, E. V. (2023). Percepción de calidad de servicios públicos en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(Edición Especial 10), 1329-1350. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.28>
- Valle-Cruz, D., & Sandoval-Almazán, R. (2014). E-gov 4.0: A literature review towards the new government. *Proceedings of the 15th*

Annual International Conference on Digital Government Research.

- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- Vértiz-Osores, J. J., Buendía Giribaldi, A. R., Chilet Cama, S. E., y Massa Palacios, L. A. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de

la gestión pública: caso peruano. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 580-594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>

- Zambrano Dueñas, D. A., y Zambrano Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519-1533. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>