



Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>



REVISTA CIENTÍFICA AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

**Revista Científica Arbitrada de
Fundación Aula Virtual**

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



ISSN: 2665-0398

Depósito Legal: LA2020000026

País: Venezuela

Año de Inicio: 2020

Periodicidad: Continua

Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"

Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Volumen: 7

Número: 15

Año: 2026

Período: Julio 2026 – Diciembre 2026 (continua)

Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias* o *publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



GOBIERNO DIGITAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS GOBIERNOS LOCALES: UN ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

DIGITAL GOVERNMENT AND CITIZEN SERVICES IN LOCAL GOVERNMENTS: A BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE SCIENTIFIC LITERATURE

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Área del Conocimiento: Ciencias Sociales y Aplicadas

Recibido: 16/07/2026

Aceptado: 26/08/2026

Publicado: 27/08/2026

Código Único AV: e793

Páginas: 1(1170-1194)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.22127766>

Autores:

Irma Romero Gonzales

Licenciada en Educación Secundaria

Especialidad en: Lengua y Literatura y Ciencias

Religiosas

Maestría en Investigación y Docencia

Universitaria

 <https://orcid.org/0009-0009-5171-3549>

E-mail: roromerogo1081@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Wilmer Antonio Quito Cueva

Ingeniero de Sistemas

Maestría en Investigación y Docencia

Universitaria

 <https://orcid.org/0000-0003-4767-3715>

E-mail: wquitoc@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Nilton Isaias Cueva Quezada

Bachiller en Educación

Licenciado en Educación – Nivel Secundaria

Especialidad: Ciencias Sociales y Turismo

Maestro en Gestión Pública

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0002-1038-8884>

E-mail: ncuevaq@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Resumen

El gobierno digital se ha establecido como un eje estratégico para la actualización de la gestión pública, fomentando servicios más eficaces, transparentes y enfocados en las demandas de los ciudadanos. El estudio actual se propuso, en este contexto, examinar cómo ha cambiado la producción científica acerca de gobierno digital y atención al ciudadano en las administraciones locales a través de un análisis bibliométrico de la literatura indexada en Scopus entre 2020 y 2026. El estudio utilizó un método de carácter cuantitativo, con un diseño no experimental y una perspectiva descriptiva. Se aplicó la metodología PRISMA para la identificación, selección y depuración de documentos, obteniéndose una muestra final de 214 publicaciones científicas. Los programas Bibliometrix y VOSviewer fueron utilizados para llevar a cabo el análisis. Los hallazgos mostraron que la producción científica ha aumentado de manera constante, y que Reino Unido, China y Estados Unidos son los países más importantes en términos de generación de conocimiento. Además, se detectó una progresión temática que va desde perspectivas enfocadas en la digitalización administrativa y el gobierno electrónico hacia puntos de vista que apuntan a la creación de valor público, la innovación, la inteligencia artificial, la interoperabilidad y el involucramiento de los ciudadanos. Se concluye que el gobierno digital es esencial para incrementar la transparencia institucional, la eficiencia administrativa y la atención al ciudadano.

Palabras

Clave

Gobierno digital, atención al ciudadano, gobiernos locales, bibliometría, transformación digital

Abstract

Digital government has established itself as a strategic axis for modernizing public administration, fostering more efficient, transparent services focused on citizens' needs. In this context, the current study aimed to examine how scientific production on digital government and citizen services in local administrations has changed through a bibliometric analysis of literature indexed in Scopus between 2020 and 2026. The study employed a quantitative method with a non-experimental design and a descriptive approach. The PRISMA methodology was used to identify, select, and clean documents, resulting in a final sample of 214 scientific publications. The Bibliometrix and VOSviewer software were used to conduct the analysis. The findings showed that scientific production has steadily increased, with the United Kingdom, China, and the United States being the leading countries in terms of knowledge generation. Furthermore, a thematic progression was observed, moving from perspectives focused on administrative digitization and e-government to viewpoints that emphasize public value creation, innovation, artificial intelligence, interoperability, and citizen engagement. It is concluded that digital government is essential for increasing institutional transparency, administrative efficiency, and citizen service.

Keywords Digital government, citizen service, local governments, bibliometrics, digital transformation.

Introducción

El gobierno digital en regímenes locales busca mejorar la atención al ciudadano mediante redes digitales, aunque enfrenta brechas digitales que excluyen a los más vulnerables, quienes no tienen acceso a Internet o carecen de habilidades digitales. Esto genera filas en personas, retrasos y baja satisfacción, a pesar de que se haya invertido en estos medios. Los problemas que se destacan son la falta de interoperabilidad, la usabilidad, la capacitación, la ciberseguridad y el acceso. El gobierno digital en los últimos años se ha posicionado como una de las estrategias fundamentales para fomentar la modernización de la gestión pública a nivel mundial. Su evolución responde a la necesidad de fortalecer la transparencia, optimizar la eficacia de la gestión pública, mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y fomentar una participación ciudadana más amplia mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Ante lo digitalizado, los gobiernos han podido cambiar de paradigmas tradicionales que se sustentan en la burocracia, hacia perspectivas enfocadas a la ciudadanía. El gestionar la información, la interoperabilidad y la innovación tecnológica colaboran en la generación de valor público y en la consolidación de una relación entre

estado y ciudadanía, según estas perspectivas (United Nations, 2022; OECD, 2023). No obstante, aún existen retos al implementar exitosamente estos procesos vinculados con el acceso igualitario a los servicios del gobierno, la inclusión digital y una institución capaz.

El gobierno digital forma uno de los pilares principales en las agendas orientadas a la transformación y modernización en la gestión públicas a nivel mundial, además tiene la capacidad de fortalecer la gobernabilidad aumentar la transparencia y optimizar el servicio. Según la OECD (2023) los gobiernos digitales promueven la interoperabilidad entre instituciones y la adopción de decisiones sustentadas en análisis. Así mismo, las Naciones Unidas (United Nations) (2022) enfatizan su contribución a que las administraciones públicas sean más inclusivas, resilientes y enfocadas en cada requerimiento de los ciudadanos. De igual modo, el Banco Mundial (2022) sostiene que cada nación con más niveles de madurez digital presenta excelentes circunstancias respondiendo eficazmente a cada demanda social.

No obstante, diversos estudios advierten que los avances tecnológicos muchas veces no suelen ser efectivos para la ciudadanía. Heeks, (2023) plantea que existe una “brecha diseño-realidad”, la cual surge cuando las políticas digitales se diseñan sin considerar adecuadamente las condiciones institucionales, sociales y tecnológicas. Asimismo,

Mergel et al., (2022) y Gil-García & Luna-Reyes (2023) sostienen que la digitalización deberá trascender la mera incorporación de tecnologías y enfocarse en generar valor público, integrar en la sociedad y fomentar la intervención ciudadana.

Desarrollo

Asimismo, la literatura especializada a nivel internacional demuestra que persisten desafíos significativos relacionados con la protección de datos personales, el acceso a los servicios digitales públicos, la seguridad informática y el progreso de habilidades digitales en los ciudadanos. La continuidad de la brecha digital limita que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de beneficiarse de avances derivados de la transformación digital, afectando principalmente a los grupos en condiciones de mayor vulnerabilidad (Naser, 2021). En este contexto, uno de los desafíos prioritarios de los gobiernos contemporáneos consiste en garantizar que la digitalización contribuye a optimizar la atención al ciudadano y fortalecer la familiaridad en la sociedad y los establecimientos públicos.

Si bien el desarrollo del gobierno digital en América Latina ha experimentado avances significativos, su implementación y nivel de progreso han presentado diferencias importantes entre los distintos países. La Corporación de Fomento Andino (CAF, 2020) sostiene que la región transita progresivamente desde esquemas

sobre el gobierno electrónico hasta modelos de gobierno inteligente, caracterizados por el aprovechamiento de datos y tecnologías emergentes para mejorar la gestión pública. Sin embargo, las diferencias en infraestructura tecnológica, recursos financieros y capacidades institucionales han generado niveles desiguales de adopción digital.

Estudios latinoamericanos identifican significativas limitaciones para la consolidación de los gobiernos digitales. Pérez (2020) encontró marcadas desigualdades entre zonas urbanas y rurales en Colombia respecto al acceso a servicios digitales, Páez & Cumbal (2024) demostraron que, aunque en Ecuador se han logrado progresos significativos con la implementación del gobierno electrónico, todavía existen retos asociados con el acceso a información, servicios digitales, participación ciudadana, infraestructura tecnológica y marco normativo. Por su parte, Rodríguez-Román (2021) señala que la modernización tecnológica no siempre se traduce en una mejora segura de un servicio público, principalmente si perdura problemas de conectividad y capacitación digital. Según Criado et al., (2021), Franciskovic et al., (2020) y Baheer et al., (2020), el gobierno en la región ha realizado aportes significativos al fortalecimiento de la participación ciudadana mediante herramientas digitales, al facilitar los canales de comunicación y la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía. No obstante,

persisten limitaciones en la articulación institucional y las deficiencias en el acceso a internet y las disparidades en términos sociales y económicos impiden que estos beneficios se amplíen, debido a estos factores no es factible crear modelos de gobernanza digital que sean sustentables e inclusivos.

La digitalización es clave en la gobernanza pública peruana, pues mejora los servicios públicos, perfecciona la administración y crea valor público. El Perú, a partir del año 2020, fortaleció este proceso al establecer el Sistema Nacional de Transformación Digital por medio del D. U. N.º 006-2020. El D. S. N.º 085-2023-PCM, más tarde, aprobó la política nacional de transformación digital hasta el año 2030, que está enfocada en una digitalización inclusiva y segura que tiene a las personas como eje central (PCM, 2020, 2023). De acuerdo con este punto de vista, la presidencia del consejo de ministros (PCM, 2023) afirma que, a través del empleo estratégico de datos y tecnologías digitales, la transformación digital potencia el vínculo entre el Estado y los ciudadanos, lo que contribuye a optimizar la calidad, accesibilidad y eficacia de los servicios públicos. Además, promueve la modernización de las instituciones públicas y una atención más enfocada en las necesidades de los ciudadanos.

Los procesos orientados a la digitalización en las instituciones públicas de Perú se aceleraron

considerablemente a partir de la epidemia del COVID-19. Investigaciones llevadas a cabo por Cosquillo (2021), Curioso & Galán-Rodas (2020) y Pillaca (2022) demuestran que varias organizaciones establecieron plataformas online con el objetivo de garantizar la continuidad de los servicios públicos, optimizar la duración de las gestiones y hacer más sencillo que los ciudadanos tengan acceso a trámites e información del gobierno de forma remota. Estas acciones impulsan la digitalización de los servicios del Estado y amplían las posibilidades para brindar una atención más eficaz y enfocada en las demandas de la población.

No obstante, el gobierno local peruano continúa enfrentando considerables limitaciones para consolidar una gestión digital eficiente. Clarke (2020), Menacho et al., (2020), e INEI (2024) identifican dificultades sobre la escasa infraestructura tecnológica, la limitada capacitación del personal, la baja interoperabilidad institucional y la escasa cobertura de servicios digitales integrados. Estas carencias provocan que la atención se demore, que las filas presenciales sean extensas, donde la gestión de trámites sea complicada y que haya bajos niveles de satisfacción en las poblaciones; esto afecta principalmente a los grupos más desprotegidos y acentúa las disparidades en la disponibilidad de los servicios públicos.

De igual manera, este estudio guarda relación con el ODS 17, orientado a fortalecer las alianzas

para alcanzar las metas. Esto sucede porque el gobierno digital impulsa la interoperabilidad, la cooperación entre instituciones e intercambiar datos, que son instrumentos para optimizar el gobierno público. Asimismo, promueve la colaboración entre el gobierno, población y entidades donde haga posible establecer habilidades institucionales para brindar servicios más claros, eficaces e inclusivos. En esta línea la exploración muestra la manera en que la digitalización tiene el potencial de fortalecer los acuerdos importantes con el propósito de mejorar la calidad de los servicios destinados a la ciudadanía y animar un desarrollo sostenible dentro de las entidades locales.

El aumento de investigaciones científicas relacionadas con el gobierno digital evidencia el interés de autoridades y académicos por comprender cómo la innovación tecnológica influye en la administración pública. Sin embargo, la dispersión de los estudios, junto con la diversidad de enfoques teóricos y resultados obtenidos, dificulta la conducción de un análisis exhaustivo acerca del progreso en esta área de investigación. Siguiendo esta línea, el análisis bibliométrico es una herramienta adecuada para investigar la producción científica, hallar tendencias de publicación, identificar a los autores y las instituciones más relevantes y descubrir temas que van surgiendo en un campo de investigación (Donthu et al., 2021). Asimismo, apreciar la huella académica del

conocimiento producido y establecer bases sólidas para investigaciones futuras.

En el contexto peruano, donde las diferencias tecnológicas e institucionales limitan la efectividad de las políticas gubernamentales digitales, este estudio tiene una importancia fundamental. Este estudio proporciona pruebas que ayudan a concebir cómo la digitalización mejora el servicio al ciudadano, refuerza la administración pública y fomenta procesos innovadores enfocados en crear valor público, inclusión social y desarrollo sostenible. Investigaciones sobre gobierno digital han crecido continuamente, la revisión de la literatura revela que todavía hay considerables lagunas de comprensión quedando los gobiernos locales a un segundo plano. Mientras tanto, muchos estudios se concentran en cuestiones vinculadas con la incorporación tecnológica, la modernización administrativa y la eficacia institucional (Naser, 2021; Heeks, 2023).

Además, son escasos los estudios bibliométricos que permiten Identificar de forma sistemática los modelos y las tendencias de publicación de colaboración científica, los autores más influyentes, las instituciones líderes y cómo ha cambiado el enfoque temático del saber vinculado con atender a la ciudadanía. En Perú y América Latina, con frecuencia se presentan estudios descriptivos o investigaciones de casos concretos que no presentan un análisis sistemático de la

producción científica existente (Salirrosas Navarro et al., 2022; Jáuregui Iparraguirre, 2025).

Los estudios actuales brindan escasa información sobre cómo afectan factores como su habilidad para usar plataformas digitales, la comunicación entre instituciones y las brechas digitales sobre la eficiencia de atender a la población. Además, existen pocas investigaciones comparativas entre los canales que se atiende a la persona, lo que limita la comprensión total del fenómeno. Estas diferencias hacen necesario hacer un análisis bibliométrico. Esto ayuda a organizar el conocimiento actual, encontrar las áreas que faltan en los estudios y guiar futuros estudios en base a la digitalización.

Teniendo en cuenta las limitaciones presentes en las investigaciones científicas y la importancia de comprender con mayor profundidad la evolución de la atención ciudadana en los gobiernos locales, se sugieren las siguientes preguntas específicas: ¿En el ámbito científico están vinculados la atención al ciudadano y el gobierno digital en las administraciones locales? ¿Cuáles son las características más relevantes de la producción científica en cuanto a autores, revistas, países, instituciones e indicadores de impacto? ¿Cuáles son los temas más relevantes y cómo ha cambiado el saber científico acerca de la solicitud del ciudadano y del gobierno digital en las administraciones públicas locales? ¿Qué evidencias científicas

presentan los estudios especializados sobre la relación entre el gobierno digital y la atención al ciudadano en los gobiernos locales?

El objetivo principal de la investigación es analizar lo que se ha producido científicamente sobre el gobierno digital y atención al ciudadano en los gobiernos locales, como respuesta a las preguntas formuladas. El estudio examina la producción científica en atención al ciudadano y el gobierno digital en los gobiernos locales, como respuesta a las preguntas formuladas. Para lograr el objetivo mencionado, se fijan los siguientes propósitos concretos. Averiguar las tendencias de la publicación científica relacionadas con la atención al ciudadano en los gobiernos locales. Definir los rasgos fundamentales de la producción científica en autores, países, instituciones, revistas e indicadores de impacto. Examinar las corrientes temáticas y el desarrollo del saber científico sobre gobierno digital y servicio al ciudadano en el nivel local. También, vincular el gobierno digital con la atención al ciudadano, basándose en los hallazgos científicos documentados en la literatura especializada.

Estos propósitos permitirán adoptar un enfoque integral sobre el tema, identificando vacíos de conocimiento y proporcionando datos cruciales para futuras investigaciones y decisiones en la administración pública digital.

El estudio se realizó mediante un análisis bibliométrico, tanto descriptivo como retrospectivo, siguiendo los lineamientos del método PRISMA.



Figura 1. Lineamientos del método PRISMA

Este enfoque estableció una secuencia metódica para detectar, elegir, valorar y desentrañar la producción científica del gobierno digital y del servicio al ciudadano (Page et al., 2021). Esta perspectiva ha permitido analizar el progreso sobre la ciencia, El avance del conocimiento científico, las redes de colaboración académica, la influencia de las publicaciones y las principales tendencias temáticas desarrolladas dentro de esta línea de investigación (Donthu et al., 2021).

La recopilación de documentos se efectuó a través de la revisión de bases de datos académicas de amplio prestigio y alcance mundial, como Scopus. La selección de estas fuentes permitió acceder a publicaciones indexadas, arbitradas y de importancia científica en los campos del gobierno electrónico, la administración pública, la gobernanza y las tecnologías de la información.

La obtención de información se llevó a cabo mediante una estrategia de búsqueda organizada basada en el uso de operadores booleanos (AND y OR), truncamientos y términos equivalentes en español e inglés. La ecuación de búsqueda empleada fue la siguiente: (("gobierno digital" OR "gobierno electrónico" OR "digital government" OR "e-

government") AND ("atención al ciudadano" OR "servicio al ciudadano" OR "citizen service" OR "citizen services") AND ("gobiernos locales" OR municipios OR municipalidades OR "local governments" OR municipalities)) AND PUBYEAR > 2020 AND PUBYEAR < 2027 AND LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") AND LIMIT-TO (OA, "all"). La aplicación de esta estrategia permitió identificar inicialmente 23.531 registros bibliográficos. Posteriormente, la ecuación se refinó mediante pruebas piloto con el fin de perfeccionar el recobro de documentos pertinentes, reducir la exclusión involuntaria.

Se consideraron investigaciones científicas, revisiones sistemáticas, investigaciones empíricas y publicaciones académicas, en inglés o español, desde el año 2020 hasta 2026 (Criado et al., 2021), que están directamente vinculados con la modernización estatal, dicha evolución digital del sector público y el gobierno digital. Asimismo, se considerarán únicamente aquellas publicaciones que contaran con acceso al texto completo y que tuvieran información metodológica suficiente para ser analizadas. Se eliminaron los documentos repetidos, los editoriales, las reseñas de congresos, las observaciones de tesis no publicadas, las publicaciones sin revisión por pares y los estudios que abordaron la digitalización desde perspectivas ajenas a la gestión pública o la gobernanza.

Los documentos científicos obtenidos de las bases de datos seleccionadas constituyeron la unidad de análisis, luego de aplicar los criterios definidos y realizar el proceso de depuración correspondiente, se llegó a un conjunto final de 214 publicaciones para llevar a cabo el análisis bibliométrico.

Para la recopilación de datos se analizaron variables como título, autores, año, revista, país, palabras clave y hallazgos. Posteriormente, se ejecutó una rigurosa limpieza de datos mediante la eliminación de duplicados y la normalización de nombres de autores y palabras clave. La selección se ejecutó en dos pasos, revisándose primero títulos y abstracts y obteniéndose así 856 documentos potenciales. Finalmente, Luego de realizar la revisión integral de los documentos, se obtuvo una muestra definitiva conformada por 214 estudios para ser analizados.

Para procesar y visualizar datos bibliométricos, se utilizaron los programas VOSviewer (versión 1.6.20) y Bibliometrix/Biblioshiny para R. Gracias a estas herramientas, fue posible crear mapas de coocurrencia de palabras clave y redes de coautoría, de colaboración institucional y estudios temáticos de la elaboración científica.

Los indicadores de productividad científica, impacto y estructura del conocimiento fueron parte del análisis bibliométrico. Se examina el progreso

de las publicaciones durante el periodo de estudio, además de identificar a los autores con mayor producción científica y las instituciones y países con mayor contribución al desarrollo del conocimiento. También se tienen en cuenta las citas, las tendencias temáticas que están surgiendo y las redes de colaboración en el ámbito académico de la coocurrencia de palabras clave. Asimismo, se realizó un análisis de cocitación y acoplamiento bibliográfico con la intención de identificar los principales núcleos de la indagación y establecer las relaciones entre los documentos más influyentes dentro de este campo de estudio para reconocer patrones de evolución y nuevas tendencias investigativas vinculadas con la transformación digital del Estado.

Los lineamientos de transparencia, ética científica y rigor académico se respetaron durante la investigación. Porque se manipuló únicamente información secundaria obtenida de publicaciones científicas disponibles al público, no fue requerida la participación de personas ni la aplicación de un consentimiento informado. Asimismo, se emplearon normas APA en su séptima edición, con el propósito de garantizar la adecuada citación de las fuentes consultadas y evitar situaciones de plagio o manejo indebido de la información.

La Figura 2, evidencia el incremento progresivo en la elaboración científica durante el periodo comprendido entre 2020 y 2025. La

cantidad de publicaciones aumentó de 2.337 documentos en 2020 a 4.985 en 2025, evidenciando un incremento sostenido del interés académico por el gobierno digital y la solicitud a la ciudadanía. La reducción registrada en el 2026 (2.539 documentos) debe analizarse con precaución puesto que corresponde a un período aún en curso y sujeto a actualización de registros bibliográficos.

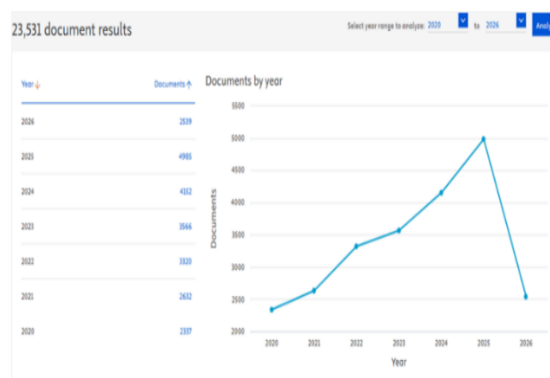


Figura 2. Producción científica anual sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota: Figura elaborada a partir del análisis bibliométrico de Scopus (2026).

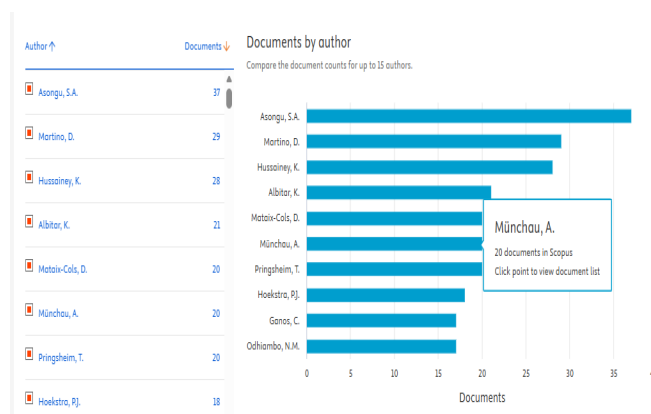


Figura 3. Autores más productivos sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota: Figura elaborada a partir del análisis bibliométrico de Scopus (2026).

La Figura 3 muestra la producción científica por autor, evidenciando una moderada concentración de publicaciones en un pequeño conjunto de investigadores. Al frente está Asongu (2026), con 37 documentos (14,82%); después viene Martino, D., con 29 publicaciones (11,62%); y finalmente Hussainey, K., con 28 documentos (11,22%). Estos autores son los que más producen dentro del corpus analizado.

En total, autores que instauran porción del análisis (Albitar, K.; Mataix-Cols, D.; Münchau, A.; Pringsheim, T.; Hoekstra, PJ; Ganos, C. y Odhiambo, NM) representan el 62,35% de la producción científica restante. La tendencia observada muestra una distribución relativamente centralizada, donde un número reducido de autores encabezan la cantidad de publicaciones, mientras que un grupo más grande conserva una participación continua pero menos predominante. Esto indica un mayor análisis de aportaciones variadas y liderazgo académico específico.

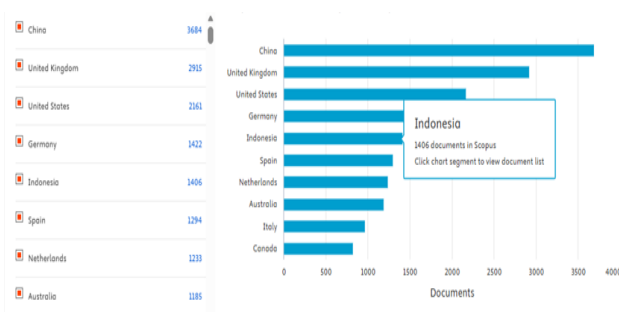


Figura 4. Países con mayor elaboración científica sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026).
Nota: Figura elaborada a partir del análisis bibliométrico de Scopus (2026).

El análisis de 23.531 documentos científicos registrados en Scopus durante los años 2026 que muestra que tres potencias principales concentran el 37.23% de la producción científica mundial. China, con 3.684 documentos (15,66%), es el primero en la lista; después está el Reino Unido y cuenta con 2.915 publicaciones (12,39%); y por último Estados Unidos, con 2.161 aportes (9,18%). Países como Italia, Canadá, Australia, Alemania, los Países Bajos, España e Indonesia, congregan un total de 14.771 documentaciones. Correspondiendo al 62,77% restante. En este campo, la tendencia general evidencia que Europa Occidental y Asia son los líderes respecto a la producción de conocimiento científico.

Igualmente, la conducta de los datos muestra una estructura asimétrica: se nota fuertes tendencias entre los tres líderes globales, mientras que desde la cuarta posición la cantidad de publicaciones tiende a estabilizarse gradualmente, con una distribución escalonada con niveles de aptitud bastante uniforme entre las naciones restantes.

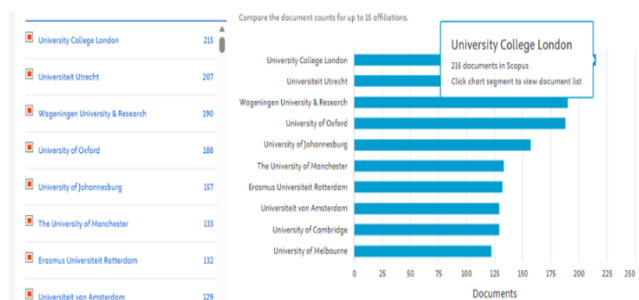


Figura 5. Instituciones con mayor producción científica sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026).
Nota: Figura elaborada a partir del análisis bibliométrico de Scopus (2026).

Se observa una distribución de la producción científica según afiliación institucional en Scopus, entre 2020 y 2026, encabezada por instituciones de Europa. Las tres entidades principales obtienen el 2,60% de documentos, que son 23. 531. entidades obtienen el 2,60% del total, que son 23 531. Con 215 publicaciones (0,91%), la University College London inicia con el conteo, después está la Universiteit Utrecht con 207 (0,88%) y en tercer lugar se encuentra Wageningen University & Research con 190 (0,81%). El 97,40 % restante (22,919 documentos) se reúne en otras asociaciones a nivel mundial, que incluyen universidades como Oxford, Johannesburgo, Mánchester y Cambridge.

Se observa una notable preeminencia de los centros de investigación del Reino Unido y los Países Bajos, en concordancia con la tendencia general identificada. En comparación con la producción científica por países, el comportamiento institucional evidencia una disminución muy homogénea y gradual del número de divulgaciones, lo que sugiere un ecosistema de investigación descentralizado y una competencia bastante pareja entre las universidades principales.

La investigación de documentos más citados en Scopus muestra que, un total de 23.531 resultados, hay investigaciones con el mayor impacto bibliométrico. El artículo *"The CARE Principles for Indigenous Data Governance"*

principios para la gobernanza de datos indígenas " (Carroll et al., 2020), que tiene 912 citaciones, se posiciona principalmente: "Apreciaciones Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG) y Desempeño Financiero de Multilatinas..." según (Carroll et al., 2020), que tiene 912 citaciones, se posiciona primero; "Environmental, Social and Governance (ESG) Scores and Financial Performance of Multilatinas..." se posiciona en el segundo lugar.

Por su parte, el estudio sobre moderación algorítmica y moderación de contenidos ocupa la tercera posición, con un total de 848 citas (Duque-Grisales & Aguilera-Caracuel, 2021). El conjunto de investigaciones con mayor impacto dentro de la muestra está integrado por los demás artículos incluidos en la lista, encabezados por las obras de Jiang & Kim (642 citas) y Gorwa et al., (2020) con setecientas veintidós citas. Los estudios restantes del listado conforman el grupo de trabajos con mayor impacto dentro de la muestra analizada, encabezados por las obras de Jiang & Kim (642 citas).

La distribución de los datos permite apreciar que la producción científica de mayor impacto se observa una mayor concentración de publicaciones correspondientes a los primeros años del periodo analizado (2020-2021). Desde una perspectiva temática, la comunidad científica muestra un marcado interés por la gobernanza de datos, la

responsabilidad empresarial vinculada a los criterios ESG y los retos éticos asociados al desarrollo de la inteligencia artificial. La distribución de las citaciones presenta un descenso gradual y uniforme

entre los primeros lugares, reflejando un interés académico consolidado y equilibrado por estas líneas de investigación.

	Document title	Authors	Source	Year	Citations
☐ 1	Article • Open access The CARE principles for indigenous data governance	Corroll S.R., Garba I., Figuerola-Rodriguez O.L., ... Anderson J., Hudson M.	Data Science Journal , 19(1), 43	2020	912
	Show abstract View at Publisher Related documents				
☐ 2	Article • Open access Environmental, Social and Governance (ESG) Scores and Financial Performance of Multilatinas: Moderating Effects of Geographic International Diversification and Financial Slack	Duque-Grisales E., Aguilera-Caracuel J.	Journal of Business Ethics , 168(2)	2021	848
	Show abstract View at Publisher Related documents				
☐ 3	Article • Open access Algorithmic content moderation: Technical and political challenges in the automation of platform governance	Gorwa R., Binns R., Katzenbach C.	Big Data and Society , 7(1)	2020	722
	Show abstract View at Publisher Related documents				
Discover early research ideas View preprints published by authors to have an early idea of upcoming research documents. View 5580 preprints					
☐ 4	Article • Open access Corporate governance in China: A survey	Jiang F., Kim K.A.	Review of Finance , 24(4)	2020	642
	Show abstract View at Publisher Related documents				
☐ 5	Article • Open access Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda	Zuiderwijk A., Chen Y.-C., Salem F.	Government Information Quarterly , 38(3), 101577	2021	597

Figura 6. Documentos más citados sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota: Figura elaborada a partir del análisis bibliométrico de Scopus (2026).

Aunque ciertos documentos abordan temáticas más amplias relacionadas con gobernanza, datos digitales, responsabilidad organizacional e inteligencia artificial, estos

trabajos han influido indirectamente a definir el gobierno digital debido a su aporte, los métodos de evolución digital y gobernanza contemporánea.

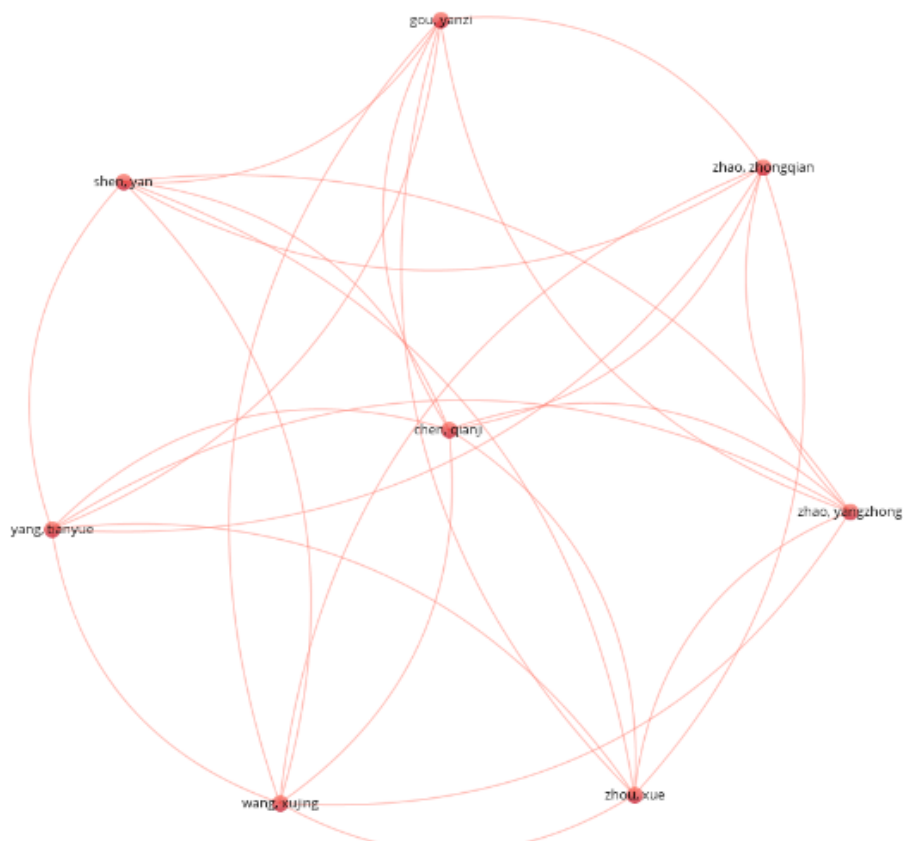


Figura 7. Red de coautoría sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota. Elaborado mediante el Software VOSviewer.

La Figura 7 evidencia la existencia de vínculos de colaboración científica entre los investigadores más destacados del área. Los autores Gil-García & Luna-Reyes y Janowski presentan un lugar estratégico dentro de la red, lo que refleja una amplia participación en investigaciones

colaborativas y una contribución significativa al desarrollo del conocimiento del ámbito de la gobernanza digital. La robustez en la producción científica se logra mediante sinergias globales y la creación de comunidades académicas dedicadas a la gobernanza pública, el servicio ciudadano y la

revolución digital, como lo demuestra la arquitectura observada.

Evolución temática

El análisis temático de la producción científica revela una transición progresiva a partir de estudios enfocados en la implementación tecnológica, el gobierno electrónico hacia las indagaciones orientadas a la construcción de valor público, el involucramiento ciudadano y la transformación digital de las administraciones públicas. Durante los primeros años del periodo

analizado predominan los términos vinculados con la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios electrónicos.

Posteriormente, emergen conceptos asociados con innovación pública, interoperabilidad, gobierno abierto, inteligencia artificial y experiencia del ciudadano. Esta evolución demuestra que la atención de la investigación científica ha pasado de priorizar la incorporación de tecnologías a enfocarse en evaluar su impacto sobre la eficacia de los servicios públicos y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

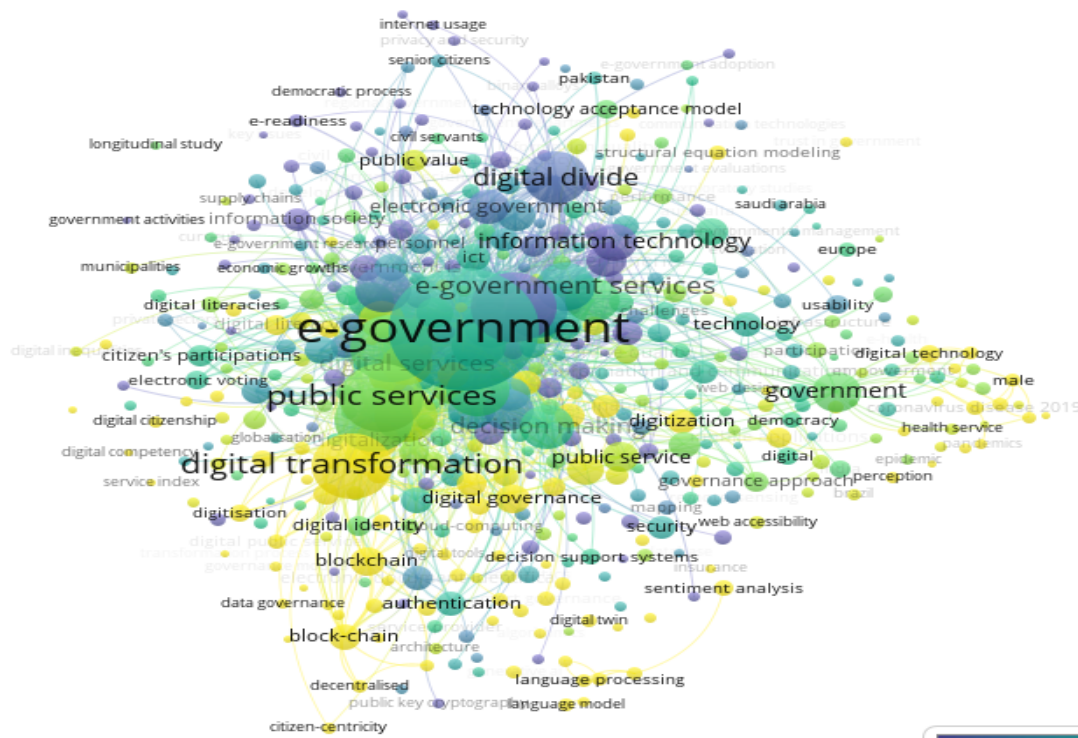


Figura 8. Coocurrencia de palabras clave sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota. Elaborado mediante el Software VOSviewer.

La Figura 8 muestra una red de coocurrencia de términos donde los nodos más grandes representan conceptos de mayor relevancia y frecuencia dentro contenido analizado. Se identifican términos como “impact”, “relationship”, “government”, “city” y “user” quienes ocupan posiciones centrales, lo cual indican que son ejes temáticos predominantes y altamente conectados. Además, la escala de colores sugiere una evolución temporal de los temas: los tonos más oscuros representan investigaciones más antiguas (2020–2022), centradas en gobierno electrónico, seguridad e internet; mientras que los tonos verdes y amarillos

(2020–2024) evidencian un desplazamiento hacia temas recientes como impacto, capacidad digital, apoyo gubernamental, empresas y desarrollo económico.

Cada hallazgo confirma que las líneas temáticas predominantes evolucionaron desde enfoques centrados en la digitalización administrativa hacia perspectivas orientadas al ciudadano, lo que permitió dar cumplimiento al objetivo específico orientado a identificar las principales tendencias temáticas presentes en la producción científica analizada.

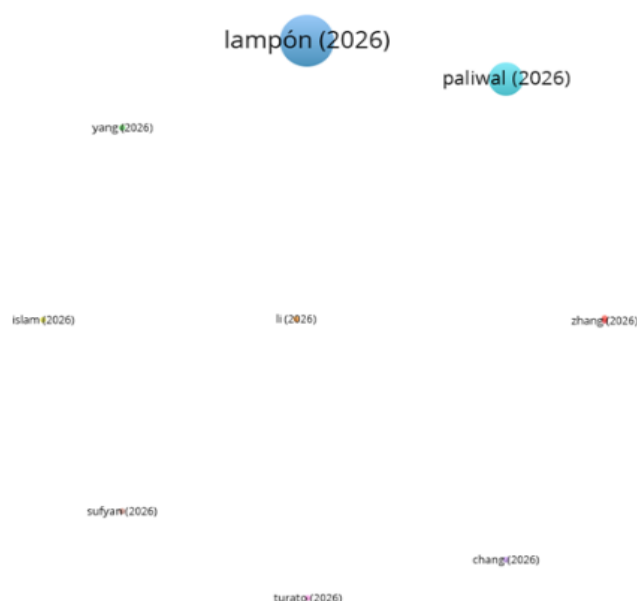


Figura 9. Acoplamiento bibliográfico sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)

Nota. Elaborado mediante el Software VOSviewer.

La Figura 9 presenta el acoplamiento bibliográfico de los documentos analizados, identificando grupos de investigaciones que comparten referencias similares. Los nodos de mayor dimensión corresponden a publicaciones que presentan una mayor relación e integración temática dentro de la red y los enlaces reflejan el grado de similitud bibliográfica entre los estudios. La

estructura observada evidencia que existe núcleos de investigación consolidados relacionados con gobierno digital, transformación digital, gobernanza electrónica y generación de valor público. Asimismo, se aprecia una convergencia creciente entre las Áreas de estudio orientadas al desarrollo de la innovación del sector público y a la optimización de los servicios para los ciudadanos.



Figura 10. Citación por autor sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026).

Nota. Elaborado mediante el Software VOSviewer.

La Figura 10 muestra la red de citación por autor dentro del área de investigación analizada. Los investigadores que ocupan posiciones centrales en la red corresponden a aquellos con mayor impacto

académico, debido al alto nivel de citación que reciben sus publicaciones por parte de otros autores. La configuración de esta red demuestra la presencia de referentes teóricos que han aportado de manera significativa a la evolución conceptual del gobierno

digital, la transformación digital del sector público y la creación de valor público. Asimismo, la concentración de enlaces entre determinados

autores refleja la consolidación de comunidades académicas especialistas en esta línea de estudio.

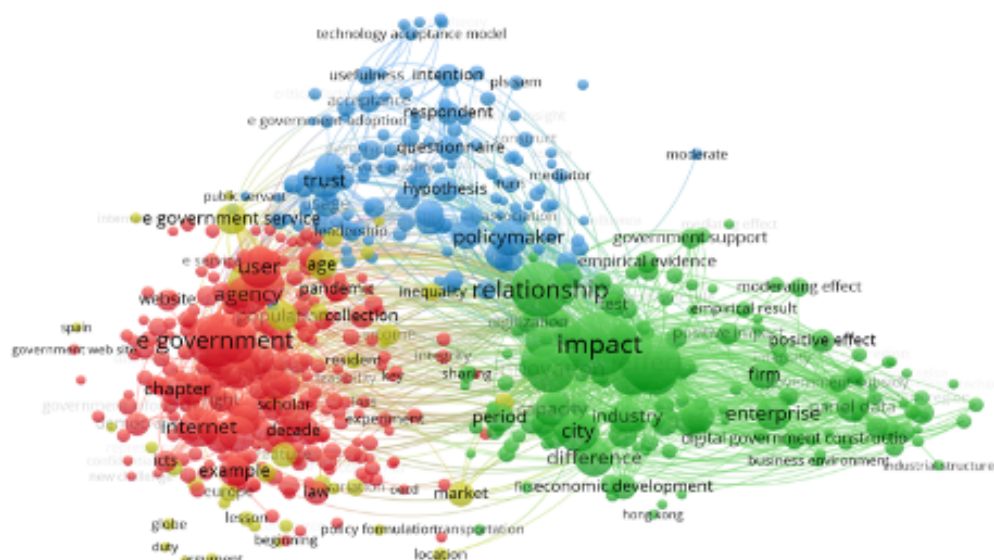


Figura 11. Referencias bibliográficas basadas en los abstracts sobre gobierno digital y atención al ciudadano (2020-2026)
Nota. Elaborado mediante el Software VOSviewer.

La Figura 11 evidencia una red temática y resaltan cuatro clústeres principales de investigación sobre gobierno electrónico. El clúster rojo se centra en conceptos vinculados al e-government, servicios digitales y gestión pública; el azul agrupa estudios relacionados con confianza, intención de uso y modelos de aceptación tecnológica, el verde se enfoca en aspectos con el impacto, la innovación y el desarrollo económico, mientras que el amarillo incorpora temas emergentes asociados con políticas públicas y desigualdad. Los nodos de mayor centralidad, como

impact, relationship, trust y e-government, sugieren que la literatura converge al relacionar la adopción tecnológica, confianza ciudadana y efectos del gobierno digital. En conjunto, la red refleja una evolución del campo desde enfoques centrados en implementar el gobierno electrónico hacia estudios orientados a evaluar sus impactos sociales, institucionales y económicos.

Finalmente, se seleccionaron los estudios con mayor relevancia teórica y metodológica para la comprensión del gobierno digital y la atención al ciudadano (Ver Tabla 1).

Autor	Tema	Aporte
Gil-García & Luna-Reyes (2023)	Transformación digital	Relación entre gobierno digital y valor público
Naser (2021)	Gobernanza digital	Modelo conceptual para América Latina
OECD (2023)	Índice de gobierno digital	Indicadores comparativos internacionales
United Nations (2022)	Gobierno digital	Tendencias mundiales
Criado et al., (2021)	Innovación pública	Hoja de ruta para transformación digital

Tabla 1. Aporte principal de los artículos manejados

Los resultados obtenidos muestran un aumento progresivo de la producción científica vinculada al gobierno digital y la atención ciudadana durante el periodo 2020-2026. Este crecimiento en la cantidad de publicaciones evidencia el interés cada vez mayor de la comunidad académica por analizar cómo la transformación digital influye en la gestión pública y en la provisión de beneficios dirigidos a los ciudadanos. Esta tendencia coincide con el escenario internacional, donde la modernización institucional, la expansión de las tecnologías digitales y la demanda de hacer los servicios públicos más eficientes, transparentes y accesibles.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a identificar las tendencias de publicación científica, se evidenció una evolución positiva de la producción académica, con un mayor nivel de publicaciones alcanzado en el año 2025. Este

resultado demuestra que el gobierno digital se ha consolidado como un área de estudio emergente y relevante dentro de la administración pública actual. Sin embargo, debido a que la base de datos analizada continúa en proceso de indexación, la reducción registrada en 2026 debe interpretarse con precaución.

En cuanto al segundo objetivo específico, enfocado en la identificación de autores, países e instituciones con mayor participación, los resultados evidenciaron una concentración parcial de la producción científica en determinados investigadores y entidades académicas. De igual manera, naciones como China, Reino Unido y Estados Unidos destacaron como principales generadoras de conocimiento en esta área, reflejando una distribución heterogénea de la investigación a escala internacional. El predominio científico de estos países puede estar asociado con los altos niveles de inversión destinados a la investigación, el desarrollo tecnológico y los procesos de transformación digital en el ámbito público.

Además, la presencia de sistemas académicos fortalecidos y redes de colaboración consolidadas contribuye a la producción de conocimiento especializado sobre gobierno digital y gestión pública. Estos resultados guardan relación con los planteamientos de la OECD (2023) y las Naciones Unidas (United Nations) (2022), quienes señalan

que los países con mayores avances en digitalización gubernamental suelen presentar también una mayor producción científica relacionada con innovación pública y transformación digital.

En cuanto al análisis de las tendencias temáticas, la evolución de los términos clave evidenció una transformación en los enfoques de investigación, pasando de estudios inicialmente orientados al gobierno electrónico, la infraestructura tecnológica y la digitalización administrativa hacia perspectivas más actuales centradas en la creación de valor público, participación ciudadana, interoperabilidad, inteligencia artificial y experiencia del usuario. Este hallazgo concuerda con los argumentos de Gil-García & Luna-Reyes (2023), que afirman que la transformación digital contemporánea Implica un juicio que va más allá de la unificación de tecnologías y se enfoca en producir beneficios concretos para el pueblo.

Las redes de coautoría, acoplamiento bibliográfico y citación posibilitaron el reconocimiento de comunidades científicas consolidadas y áreas de investigación conectadas. La presencia de autores con un alto nivel de centralidad dentro de las redes analizadas evidencia la existencia de referentes académicos que han contribuido significativamente al desarrollo teórico y conceptual del gobierno digital. Asimismo, la convergencia temática identificada en las redes

bibliométricas demuestra que la literatura científica ha progresado hacia perspectivas integradoras, que mezclan gobernanza, tecnología y atención a los ciudadanos.

Estos hallazgos concordaron con los de Roseth et al., (2021), que detectaron el interés académico por el estudio en los servicios digitales del gobierno aumentó a raíz de la aceleración en la digitalización gubernamental en años recientes. Además, concordaron con lo que Criado et al., (2021) propuso: La transformación digital de las administraciones públicas Se ha afianzado como uno de los desafíos primordiales de los gobiernos contemporáneos, debido a la necesidad de responder a las crecientes expectativas de la ciudadanía respecto al acceso, la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos.

A partir de la óptica teórica, los descubrimientos avivan la comprensión del gobierno digital como un ámbito polifacético que fusiona habilidades del mandato, la relación entre las tecnologías en la información y la administración pública. Bajo una perspectiva metodológica el análisis bibliométrico permitió reconocer estructuras de conocimiento, relaciones entre autores, patrones de producción científica y tendencias emergentes que no serían fáciles de detectar mediante exploraciones de literatura.

Una de las limitaciones más importantes del estudio es que solo se usó la base de datos Scopus,

lo cual puede haber excluido investigaciones relevantes publicadas en otras fuentes académicas. Además, la estrategia de búsqueda que se emplea y los términos usados para recuperar documentos pueden afectar los hallazgos del estudio, situación que podría afectar la estructura final de la muestra considerada.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones orienten sus esfuerzos hacia el análisis de la implementación de la inteligencia artificial en los servicios públicos, la inclusión digital de grupos vulnerables, la salvaguarda de datos personales, la interoperabilidad entre instituciones y el efecto del gobierno digital sobre la percepción ciudadana sobre la eficacia de los servicios ofrecidos por los gobiernos locales.

Respecto al objetivo de establecer la correlación entre la atención ciudadana y el gobierno digital, los resultados evidencian una estrecha vinculación entre ambos conceptos dentro de la literatura científica. El análisis de las redes temáticas revela que la implementación de tecnologías digitales en la gestión pública está vinculada con una mayor accesibilidad, eficiencia en los servicios, implicación de los ciudadanos y creación de valor público. Este sentido, el gobierno digital supera su carácter meramente tecnológico y se consolida como una herramienta estratégica para robustecer el vínculo entre la población y las instituciones públicas.

Conclusiones

La producción científica vinculada con la gobernanza digital y la atención al ciudadano evidenció un crecimiento progresivo durante el periodo comprendido entre 2020 y 2026, lo que confirma que esta temática se ha afianzado como la línea de indagación relevante dentro del ámbito de la transformación digital y la gestión pública.

La producción científica está moderadamente concentrada en ciertos autores, instituciones y países, según lo evidenció el análisis bibliométrico. Los principales generadores de conocimiento fueron China, el Reino Unido y Estados Unidos. Por ende, varias universidades europeas lograron ubicarse en lugares significativos respecto a la producción institucional.

Desde perspectivas focalizadas en la digitalización administrativa y el gobierno electrónico hasta investigaciones enfocadas en fomentar la participación ciudadana, el fortalecimiento de la innovación en el sector y la creación de valor público, se observó un desarrollo progresivo de las tendencias temáticas.

Cada plataforma de coocurrencia, coautoría, emparejamiento bibliográfico y citación pusieron de relieve que exista entidades científicas robustas y una mejora en la integración a través de distintas vertientes de investigación relacionadas con la gobernanza digital, el invento tecnológico y la solicitud al ciudadano.

Los hallazgos confirman que el gobierno digital ha contribuido a mejorar la eficiencia en el uso de tecnologías digitales ha permitido optimizar la apertura institucional y fortalecer la comunicación entre el Estado y la población. Este análisis ofrece un resumen sobre la evolución de la gobernanza digital y la atención ciudadana, ayudando a identificar tendencias de investigación, actores clave y oportunidades futuras.

Se recomienda profundizar en futuras investigaciones sobre la integración de tecnologías, la eficacia en los servicios digitales, la seguridad, y protección de datos personales, la aplicación de inteligencia artificial en la gestión pública y factores que determinan la complacencia de los ciudadanos frente a los servicios gubernamentales digitales.

Referencias

- Asongu, S. A., & Abdrmane, C. (2026). Concentration of Political Power and Adaptation to Climate Change in Developing Countries: Evidence Using the Quantile Regression Method. *Sustainable Development*, 34(S2), 336–350. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1002/sd.70358>
- Baheer, B. A., Lamas, D., & Sousa, S. (2020). A Systematic Literature Review on Existing Digital Government Architectures: State-of-the-Art, Challenges, and Prospects. *Administrative Sciences*, 10(2), 25. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci10020025>
- Banco Mundial. (2022). Informe sobre el desarrollo mundial 2022: Datos para una vida mejor. Banco Mundial. Documento en línea. Disponible

<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2022>

- Carroll, S. R., Garba, I., Figueroa-Rodríguez, O. L., Holbrook, J., Lovett, R., Materechera, S., Parsons, M., Raseroka, K., Rodriguez-Lonebear, D., Rowe, R., Sara, R., Walker, J. D., Anderson, J., & Hudson, M. (2020). The CARE Principles for Indigenous Data Governance. *Data Science Journal*, 19(1), 43. Documento en línea. Disponible <http://doi.org/10.5334/dsj-2020-043>
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Corporación de Fomento Andino [CAF]. (2020). Hacia la transformación digital del Estado en América Latina: Lecciones y desafíos post-pandemia. CAF. Documento en línea. Disponible https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1540/El_estado_de_la_digitalizacion_de_America_Latina_frente_a_la_pandemia_del_COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cosquillo, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma- Junín del periodo 2019-2020. *Revista Científica*, 6(22), 332-344. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Criado, J. I., Gómez García, M., Canel, M. J., Piqueiras Conlledo, P., Darbishire, H., González León, P., Bacigalupo, S., Sandoval Almazán, R., Bayón Céspedes, O., Tuñón Sastre, L., Bikandi Irazabal, J., Arteaga Moralejo, J., Mínguez Llorente, F., Leal Zubiete, J., & Sánchez Zapata, P. (2021). Gobierno abierto, innovación pública y colaboración ciudadana (J. I. Criado (ed.)). Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Documento en línea. Disponible https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/06/libro-gobierno-abierto_innovacionpublica_inap.pdf

- Curioso, W. H., & Galán-Rodas, E. (2020). The role of telehealth in the fight against COVID-19 and the evolution of the Peruvian regulatory framework. *Acta Médica Peruana*, 37(3), 366–375. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Duque-Grisales, E., & Aguilera-Caracuel, J. (2021). Environmental, Social and Governance (ESG) Scores and Financial Performance of Multilatinas: Moderating Effects of Geographic International Diversification and Financial Slack. *Journal of Business Ethics*, 168(2), 315–334. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04177-w>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21–46. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2023). Digital government transformation and public value. *Government Information Quarterly*, 40(4), Article 101847. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101847>
- Gorwa, R., Binns, R., & Katzenbach, C. (2020). Algorithmic content moderation: Technical and political challenges in the automation of platform governance. *Big Data & Society*, 7(1), 1–15. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/2053951719897945>
- Heeks, R. (2023). Digital government: Managing information technology for public administration reform. Routledge. Documento en línea. Disponible
- INEI. (2024). Perú: Compendio Estadístico 2024. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Documento en línea. Disponible <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/6284790-peru-compendio-estadistico-2024>
- Jáuregui Iparraguirre, P. K. (2025). El impacto del gobierno digital en la modernización del Estado: revisión sistemática. *Revista Científica Visión de Futuro*, 29(1), 87–106. Documento en línea. Disponible <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/848/894>
- Jiang, F., & Kim, K. A. (2020). Corporate governance in China: A review. *Review of Finance*, 24(4), 733–779. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1093/rof/rfz012>
- Menacho, I., Camarena, J. L., Fernández, E. R., Ibarguen, F. E., & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7(2), 111–123.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2022). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 82(1), 161–165. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1111/puar.13444>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital y valor público: elementos para la transformación digital de la gestión pública en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL].
- OECD. (2023). Digital Government Index: 2023 results. Organisation for Economic Co-operation and Development. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline

- for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372(n71). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Páez Egüez, J. C., & Cumbal Simba, F. L. (2024). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador durante el período 2018–2022. *Visión Empresarial*, 14, 108–128. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.32645/13906852.1324>
- Pérez, R. (2020). Brecha digital y acceso a servicios públicos en los gobiernos locales. *Revista de Administración Pública Local*, 14(3), 45–62.
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid-19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/scl_rcm.v6i4.2834
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2020). Decreto de Urgencia N.º 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. Documento en línea. Disponible. https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020?utm_source=chatgpt.com
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. Documento en línea. Disponible https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm?utm_source=chatgpt.com
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179. Documento en línea. Disponible <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>
- Roseth, B., Reyes, A., & Niño-Zarazúa, M. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. *Banco Interamericano de Desarrollo*. Documento en línea. Disponible <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- United Nations. (2022). UN E-Government Survey 2022: The future of digital government. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Documento en línea. Disponible <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210019446/read>