

Capítulo 5

Barreras políticas, institucionales y tecnológicas del gobierno electrónico: una revisión de la brecha entre normatividad y participación ciudadana en América Latina

Elisa del Carmen García-Bautista, Iván Miranda-Vega

García-Bautista, E. del C., & Miranda-Vega, I. (2026). Barreras políticas, institucionales y tecnológicas del gobierno electrónico: una revisión de la brecha entre normatividad y participación ciudadana en América Latina. En A. B. Benalcázar (Coord). *Umbráes. Pensar el presente desde las ciencias sociales y las humanidades (Volumen I)*. (pp. 110-130). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.493.c1040>



Barreras políticas, institucionales y tecnológicas del gobierno electrónico: una revisión de la brecha entre normatividad y participación ciudadana en América Latina

Resumen

La transformación digital del sector público en América Latina ha posicionado al gobierno electrónico como un instrumento estratégico para fortalecer la gobernanza democrática y la participación ciudadana; sin embargo, persiste una brecha significativa entre los marcos normativos diseñados y su implementación efectiva, lo cual limita el ejercicio pleno de la ciudadanía digital en la región. El objetivo de este artículo fue identificar y categorizar las principales barreras políticas, institucionales y tecnológicas que la literatura científica reporta como causantes de dicha brecha en contextos latinoamericanos. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica mediante búsquedas sistemáticas en bases de datos académicas como Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, aplicando criterios rigurosos de inclusión y exclusión para seleccionar estudios pertinentes publicados entre 2019 y 2024. Los resultados evidencian tres categorías de barreras interdependientes: políticas, manifestadas en resistencia al cambio y voluntad política insuficiente; institucionales, expresadas en fragmentación normativa multinivel y desarticulación entre niveles de gobierno; y tecnológicas, reflejadas en déficit de infraestructura, conectividad limitada y competencias digitales insuficientes que excluyen a poblaciones vulnerables. Se concluye que estas barreras no operan de manera aislada, sino que se refuerzan mutuamente, configurando un ciclo que perpetúa la desconexión entre normatividad y participación efectiva, lo cual demanda intervenciones articuladas que trasciendan las soluciones exclusivamente tecnológicas.

Palabras clave: gobierno electrónico; participación ciudadana; brecha digital; barreras institucionales; gobernanza digital.

Introducción

La transformación digital del sector público en América Latina ha conferido al gobierno electrónico una gravitación creciente como mecanismo orientado al fortalecimiento de la gobernanza democrática, la transparencia institucional y la coparticipación ciudadana. No obstante, persiste una marcada disonancia entre los marcos normativos formulados y su materialización efectiva en la práctica gubernamental (Jurado-Zambrano et al., 2022; International IDEA, 2021). Esta divergencia responde, en gran medida, a constricciones estructurales asociadas con la desigualdad digital, la fragilidad institucional y la inestabilidad política que caracterizan a diversos países de la región, factores que limitan la consolidación de estrategias sostenibles de transformación pública (Boné-Andrade et al., 2024; Capra-Ribeiro, 2024).

La evidencia reciente revela una trayectoria heterogénea en la implementación de iniciativas de gobierno electrónico. En este sentido, Jurado-Zambrano et al. (2022) identificaron que ciudades como Buenos Aires, Medellín y Ciudad de México han impulsado modelos de gobernanza inteligente vinculados con mecanismos participativos, aunque bajo una orientación predominantemente sociotécnica. Paralelamente, International IDEA (2021), advirtió un proceso de erosión democrática que afecta a más de la mitad de los regímenes democráticos latinoamericanos, situación que refuerza la necesidad de reconfigurar los dispositivos de deliberación pública y participación ciudadana. Desde la dimensión tecnológica, Boné-Andrade et al. (2024), documentaron que las limitaciones de conectividad y las insuficientes competencias digitales continúan configurando barreras persistentes para la inclusión digital. De manera complementaria, Segura y Bizberge (2021), estimaron que aproximadamente un tercio de la población latinoamericana permanece excluida del acceso efectivo a internet, condición atravesada por profundas asimetrías socioeconómicas, etarias y territoriales. En el plano institucional, González-Bustamante et al. (2021), sostienen que la inclusión digital y la formulación de políticas públicas dirigidas a grupos históricamente desfavorecidos constituyen desafíos aún in-

conclusos dentro de la agenda regional de modernización estatal.

A pesar de estos aportes, la producción científica continúa exhibiendo importantes fisuras analíticas. La mayoría de las investigaciones examina las barreras políticas, institucionales y tecnológicas de manera fragmentada, soslayando las dinámicas de interdependencia que emergen entre dichas dimensiones en contextos latinoamericanos específicos (Irazábal & Jirón, 2020; Mitchelstein et al., 2020). Esta aproximación sectorizada restringe la comprensión integral del fenómeno y dificulta la construcción de marcos interpretativos capaces de explicar la persistencia de las brechas entre diseño normativo e implementación efectiva. Asimismo, Irazábal y Jirón (2020), argumentan que gran parte de las experiencias de participación digital desarrolladas en la región mantienen un carácter eminentemente instrumental, sin lograr una incidencia sustantiva en los procesos de profundización democrática. En consecuencia, la ausencia de modelos analíticos integradores limita tanto el desarrollo teórico del campo como la formulación de políticas públicas con capacidad transformadora.

En virtud de esta problemática, el presente artículo tiene como propósito identificar, sistematizar y categorizar las principales barreras políticas, institucionales y tecnológicas reportadas por la literatura científica como factores explicativos de la brecha existente entre el diseño normativo del gobierno electrónico y la participación ciudadana efectiva en América Latina. Desde esta perspectiva, se busca contribuir a la construcción de un marco interpretativo comprensivo que permita comprender las interacciones entre dichas barreras y sus implicancias para el fortalecimiento de la gobernanza democrática en la región.

Metodología

La presente revisión bibliográfica se desarrolló mediante un proceso sistemático de búsqueda, identificación y selección de información científica en bases de datos académicas de amplio reconocimiento, entre las que se incluyen Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet. Para la recuperación de la literatura se utilizaron combinaciones de palabras clave mediante operadores booleanos, tales como: (“gobierno electrónico” OR “e-government” OR “gobierno digital”) AND

(“participación ciudadana” OR “citizen participation”) AND (“América Latina” OR “Latin America”) AND (“barreras” OR “barriers” OR “brecha digital”). Asimismo, se aplicaron filtros orientados a delimitar los resultados a publicaciones comprendidas entre los años 2019 y 2024, en los idiomas español, inglés y portugués, priorizando artículos científicos, libros e informes institucionales con acceso a texto completo. Este procedimiento permitió recopilar evidencia relevante sobre las barreras políticas, institucionales y tecnológicas que inciden en la implementación del gobierno electrónico y en la promoción de la participación ciudadana en los contextos latinoamericanos.

Para la selección final de los estudios se establecieron criterios rigurosos de inclusión y exclusión con el propósito de asegurar la pertinencia, calidad y consistencia del corpus documental. Se incluyeron publicaciones indexadas en bases de datos científicas, informes institucionales de organismos reconocidos y estudios estrechamente relacionados con el objeto de investigación, particularmente aquellos orientados al análisis de las barreras que dificultan la articulación entre el diseño normativo del gobierno electrónico y la participación ciudadana efectiva en América Latina. Asimismo, se priorizaron investigaciones que presentaran claridad metodológica, consistencia analítica y aportes significativos al campo de estudio. Por el contrario, se excluyeron documentos duplicados, publicaciones sin autoría identificable, fuentes de carácter no académico, estudios alejados de la temática abordada y trabajos que no proporcionaran evidencia empírica o analítica relacionada con las dimensiones políticas, institucionales o tecnológicas examinadas. La aplicación de estos criterios permitió consolidar un conjunto de estudios relevantes y pertinentes para la identificación y categorización de las principales barreras reportadas en la literatura científica.

Resultados

Barreras políticas e institucionales en la implementación del gobierno electrónico

Debilidad institucional y resistencia política al cambio

La literatura evidencia que las instituciones latinoamericanas enfrentan limitaciones estructurales que dificultan la transición hacia modelos de gobernanza digital participativa. Capra-Ribeiro (2024), señala que la inestabilidad política y la debilidad institucional en la región obstaculizan la planificación de largo plazo, generando dinámicas reactivas que limitan la consolidación de estrategias sostenibles de gobierno electrónico. En la misma línea, Mendoza (2020), sostiene que en América Latina predominan estructuras administrativas caracterizadas por la desconfianza hacia la participación ciudadana, donde la legalidad suele prevalecer sobre la apertura gubernamental. Esta situación se refleja en la persistente desconexión entre los marcos normativos formulados y su implementación efectiva, especialmente en los niveles subnacionales de gobierno.

La resistencia al cambio constituye una de las barreras políticas más recurrentes identificadas en la literatura. Espinoza (2024), documenta que el 50,3 % de los participantes de su estudio considera que la obstinación al cambio por parte de las entidades gubernamentales representa el principal obstáculo para consolidar un gobierno abierto efectivo, seguida de la insuficiencia de recursos y capacidades institucionales. Asimismo, Romero y Alvarado (2022), evidencian que en México únicamente 366 municipios cuentan con regulación específica sobre participación ciudadana y que el 39 % de los portales analizados carecen de mecanismos de retroalimentación ciudadana. Estos hallazgos sugieren que la limitada voluntad política y la inercia burocrática continúan ampliando la brecha entre el diseño normativo y la implementación efectiva del gobierno electrónico participativo.

Un hallazgo recurrente en la literatura es la falta de articulación entre los distintos niveles de gobierno durante la implementación de políticas de gobierno electrónico. Mendoza (2020), propone una perspectiva multinivel que distingue los ámbitos institucional, organizacional y de política pública, argumentando que las diferencias conceptuales adoptadas por los países latinoamericanos dificultan la coherencia de las estrategias implementadas. De manera complementaria, Ibarra y Morales (2022), señalan que la persistente confusión entre los conceptos de gobierno electrónico, gobierno digital y gobierno abierto genera ambigüedades en el diseño de políticas públicas y fragmenta los esfuerzos institucionales.

Esta fragmentación se acentúa en el ámbito local. Romero y Alvarado (2022), documentan que los gobiernos municipales presentan los mayores rezagos en materia de transparencia, colaboración y participación ciudadana. Del mismo modo, Hernández (2023), identifica diferencias significativas entre municipios urbanos y rurales en la adopción de iniciativas de gobierno electrónico. Por su parte, el informe *The State of Democracy in the Americas 2021: Democracy in Times of Crisis* (2021), evidencia que más de la mitad de las democracias latinoamericanas presentan signos de erosión democrática, situación que debilita las condiciones políticas necesarias para promover una participación ciudadana digital efectiva.

Barreras tecnológicas y brecha digital como obstáculos para la participación

Déficit de infraestructura y conectividad

La brecha digital constituye una de las barreras más ampliamente documentadas en la literatura sobre gobierno electrónico en América Latina. Segura y Bizberge (2021), demuestran que aproximadamente el 33 % de la población latinoamericana carece de conectividad, situación

marcada por desigualdades asociadas a la condición socioeconómica, la edad y la ubicación geográfica. Complementariamente, Boné-Andrade et al. (2024), señalan que la insuficiente conectividad y las limitadas competencias digitales continúan restringiendo la participación ciudadana, especialmente en comunidades rurales donde la adopción de tecnologías de la información y la comunicación es considerablemente menor.

Las disparidades territoriales profundizan esta problemática. López y Bardales (2022), evidencian que, en la región de Loreto, Perú, únicamente el 34,1 % de la población mayor de seis años accede a internet y apenas el 20 % dispone de una computadora en el hogar. Asimismo, Villa et al. (2024), reportan que la disponibilidad de servicios municipales en línea en Colombia alcanza solo el 59 %, reflejando importantes limitaciones en infraestructura tecnológica y automatización de procesos. En concordancia con estos resultados, Coronel y Sotelo (2022), sostienen que la consolidación de ecosistemas digitales inclusivos constituye un requisito fundamental para avanzar hacia una transformación digital efectiva de la gestión pública.

Competencias digitales y exclusión de poblaciones vulnerables

Además de las limitaciones de infraestructura, la literatura identifica las competencias digitales insuficientes como una barrera crítica para la participación ciudadana. Cobos et al. (2022), señalan que el conocimiento de los servicios digitales, la facilidad de uso y las características sociodemográficas influyen significativamente en la adopción del gobierno electrónico. Por su parte, Lizarazo (2023), sostiene que la brecha digital en América Latina responde a múltiples factores interrelacionados, entre ellos las limitaciones de infraestructura, las desigualdades económicas, las barreras lingüísticas y culturales, así como la insuficiente alfabetización digital.

Esta exclusión afecta con mayor intensidad a los grupos socialmente vulnerables. Irazábal y Jirón (2020), advierten que muchas iniciativas tecnológicas implementadas en ciudades latinoamericanas benefician

principalmente a sectores con mayores recursos económicos. En el mismo sentido, Veas (2024), reporta que únicamente el 29,3 % de los ciudadanos encuestados en Quevedo, Ecuador, conoce el significado del gobierno electrónico. Asimismo, Arévalo (2022), documenta que los ciudadanos latinoamericanos emplean, en promedio, 5,4 horas para completar un trámite presencial, lo que evidencia que numerosos procesos de transformación digital aún no han sido diseñados desde una perspectiva centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Brecha entre diseño normativo y participación ciudadana efectiva

Desconexión entre marcos regulatorios y prácticas de implementación

La literatura revela una brecha persistente entre los marcos regulatorios del gobierno electrónico y su aplicación práctica. Coronado-Zambrano y Estrada-Cuzcano (2022), concluyen que numerosos ministerios latinoamericanos no cumplen, a nivel de plataformas digitales, con requisitos básicos de disponibilidad, interacción y usabilidad. De igual manera, García-Estrella et al. (2022), documentan que en Perú solo un gobierno regional y cuatro gobiernos locales han implementado portales de datos abiertos, representando apenas el 0,26 % de cumplimiento. Estos resultados evidencian que la existencia de disposiciones normativas no garantiza su materialización en instrumentos efectivos de participación ciudadana.

Asimismo, Gaona y Chávez (2024), advierten que algunas administraciones priorizan la apariencia de modernización digital sobre la generación de valor público para los usuarios. Por su parte, Torres et al. (2024), señalan que, a pesar del crecimiento de la investigación sobre modernización digital, los países latinoamericanos continúan enfrentando importantes desafíos para aprovechar plenamente los beneficios de la digitalización gubernamental. Complementariamente, Mitchelstein et al. (2020), sostienen que las plataformas digitales tienden a amplificar dinámicas preexistentes más que a generar nuevas formas

de participación, cuestionando la premisa de que la incorporación tecnológica produce automáticamente una ciudadanía más activa.

Modelos de participación utilitaria versus participación democratizadora

Un hallazgo transversal en la literatura es que la participación ciudadana mediada por tecnologías digitales suele adoptar un carácter predominantemente instrumental. Irazábal y Jirón (2020), argumentan que muchas iniciativas de ciudades inteligentes en América Latina responden a visiones impulsadas por élites urbanas mediante enfoques descendentes de gobernanza. Del mismo modo, Jurado-Zambrano et al. (2022), identifican que Buenos Aires, Medellín y Ciudad de México desarrollan modelos de gobernanza inteligente sustentados principalmente en enfoques sociotécnicos, aunque reconocen la necesidad de fortalecer dimensiones institucionales y participativas.

Por otra parte, Vértiz-Osores et al. (2023), documentan que la dimensión de transparencia y participación ciudadana en los gobiernos digitales peruanos alcanza apenas un nivel bajo del 46 %. Asimismo, Valenzuela et al. (2023), señalan que, aunque los portales de participación y las consultas digitales amplían los espacios de interacción, persisten desafíos asociados a la infraestructura tecnológica, la capacitación institucional, la seguridad cibernética y la interoperabilidad de los sistemas. Finalmente, Franco (2021), sostiene que el modelo de ciudad inteligente en América Latina continúa desarrollándose mediante enfoques sectoriales fragmentados, situación que limita la construcción de mecanismos de participación genuinamente democratizadores.

Discusión

Los resultados de esta revisión bibliográfica revelan un patrón consistente en la literatura especializada: la brecha entre el diseño normativo del gobierno electrónico y la participación ciudadana efectiva en América Latina no responde a una causa aislada, sino a la convergencia de barreras políticas, institucionales y tecnológicas que interactúan y se

refuerzan mutuamente. Esta interdependencia constituye el hallazgo transversal más relevante y pone de manifiesto la necesidad de marcos analíticos integradores que superen los enfoques fragmentados predominantes en el campo (Irazábal & Jirón, 2020; Jurado-Zambrano et al., 2022).

En relación con las barreras políticas e institucionales, la evidencia converge en señalar la resistencia al cambio y la fragilidad institucional como factores determinantes. Los resultados muestran que una proporción significativa de actores vinculados a la gestión pública identifica la resistencia organizacional como uno de los principales obstáculos para la consolidación de procesos participativos digitales, situación que coincide con estudios que describen estructuras administrativas caracterizadas por una limitada apertura hacia la participación ciudadana (Espinoza, 2024; Mendoza, 2020). No obstante, se observa una divergencia interpretativa entre las investigaciones que atribuyen esta problemática a patrones culturales arraigados en la burocracia latinoamericana y aquellas que la relacionan con contextos de inestabilidad política que dificultan la planificación estratégica de largo plazo (Capra-Ribeiro, 2024; International IDEA, 2021; Ibarra & Morales, 2022; Mendoza, 2020). Esta dualidad evidencia que los factores culturales y estructurales operan de manera simultánea, aunque la literatura aún no desarrolla explicaciones suficientemente articuladas sobre su interacción. Asimismo, la fragmentación normativa entre niveles de gobierno emerge como una limitación recurrente, particularmente en el ámbito municipal, donde se registran los mayores rezagos pese a constituir el espacio con mayores posibilidades de interacción directa entre ciudadanía y administración pública (Hernández, 2023; Romero & Alvarado, 2022).

Respecto a las barreras tecnológicas, los hallazgos confirman que la brecha digital continúa actuando como un mecanismo de exclusión que reproduce desigualdades sociales y territoriales preexistentes. La evidencia disponible muestra que amplios sectores de la población latinoamericana aún enfrentan limitaciones de acceso a internet y a servicios digitales, situación que restringe significativamente las oportunidades de participación mediante plataformas electrónicas (López

& Bardales, 2022; Segura & Bizberge, 2021; Villa et al., 2024). En consecuencia, la promesa democratizadora asociada al gobierno electrónico se encuentra condicionada por déficits estructurales de infraestructura tecnológica. Sin embargo, la literatura presenta una limitación importante al abordar las competencias digitales principalmente como una carencia individual, sin profundizar en la responsabilidad institucional vinculada a la alfabetización digital, la accesibilidad tecnológica y el diseño inclusivo de las plataformas gubernamentales (Cobos et al., 2022; Lizarazo, 2023). Los resultados también sugieren que el problema trasciende el acceso a la tecnología y se relaciona con la escasa difusión y apropiación social de los servicios digitales promovidos por las administraciones públicas (Veas, 2024).

Por otra parte, la distancia entre los marcos regulatorios y la participación efectiva constituye la dimensión más compleja y menos resuelta en la literatura revisada. Diversos estudios evidencian niveles reducidos de cumplimiento normativo en plataformas gubernamentales, particularmente en aspectos relacionados con la disponibilidad de información, la interacción ciudadana y la apertura de datos (Coronado-Zambrano & Estrada-Cuzcano, 2022; García-Estrella et al., 2022). A ello se suma una corriente crítica que cuestiona la premisa según la cual la incorporación de tecnologías digitales genera automáticamente mayores niveles de participación ciudadana (Mitchelstein et al., 2020). Esta perspectiva coincide con investigaciones que distinguen entre una participación de carácter instrumental y otra genuinamente democratizadora, concluyendo que la mayoría de las iniciativas implementadas en América Latina continúan concentrándose en la primera modalidad (Irazábal & Jirón, 2020). No obstante, la literatura presenta resultados heterogéneos. Mientras algunos estudios documentan experiencias exitosas de gobernanza inteligente en determinadas ciudades latinoamericanas, otros evidencian importantes limitaciones en gobiernos subnacionales, lo que sugiere que los casos exitosos siguen representando experiencias puntuales cuya replicabilidad aún resulta incierta (González-Bustamante et al., 2021; García-Estrella et al., 2022; Jurado-Zambrano et al., 2022; Romero & Alvarado, 2022).

Esta revisión presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, la búsqueda documental se restringió a determinadas bases de datos científicas y a publicaciones disponibles en español, inglés y portugués, lo que pudo excluir evidencia relevante procedente de otras fuentes o contextos lingüísticos. En segundo lugar, la predominancia de estudios de caso dificulta la generalización de los resultados a escala regional. Finalmente, la diversidad metodológica observada entre las investigaciones revisadas limita la comparación directa de los hallazgos reportados.

Las implicaciones derivadas de esta revisión poseen relevancia tanto teórica como práctica. Desde el plano conceptual, se requiere avanzar hacia modelos explicativos capaces de integrar las dimensiones políticas, institucionales y tecnológicas identificadas, superando los enfoques sectoriales que aún predominan en la literatura. Desde una perspectiva aplicada, los resultados sugieren que las estrategias de gobierno electrónico deben diseñarse de manera integral, considerando simultáneamente la voluntad política, las capacidades institucionales y las condiciones tecnológicas existentes. En este sentido, la evidencia analizada cuestiona las aproximaciones basadas en el determinismo tecnológico, que asumen que la simple digitalización de los procesos públicos conduce automáticamente a una mayor participación ciudadana (Celi-Arévalo, 2022; Mitchelstein et al., 2020). Asimismo, futuras investigaciones deberían profundizar en estudios comparativos multinivel que permitan comprender cómo interactúan estas barreras en distintos contextos territoriales y desarrollar indicadores integrados para evaluar sistemáticamente la distancia entre normatividad y participación efectiva.

En síntesis, la evidencia examinada confirma que la brecha entre el diseño normativo del gobierno electrónico y la participación ciudadana efectiva en América Latina responde a un entramado complejo de barreras interdependientes cuya superación exige intervenciones coordinadas, sostenibles y multidimensionales que trasciendan las soluciones exclusivamente tecnológicas.

Conclusiones

La presente revisión bibliográfica permitió identificar hallazgos relevantes sobre las barreras que dificultan la participación ciudadana efectiva mediante el gobierno electrónico en América Latina. Los resultados evidencian que la brecha existente entre el diseño normativo y su implementación efectiva responde a un entramado complejo de factores interrelacionados que operan en las dimensiones política, institucional y tecnológica.

En la dimensión política, se identifican como obstáculos recurrentes la resistencia al cambio dentro de las entidades públicas, la limitada voluntad para promover procesos participativos y las dificultades para consolidar estrategias sostenibles de transformación digital. En la dimensión institucional, destacan la fragmentación normativa, la escasa articulación entre los distintos niveles de gobierno y las inconsistencias en la implementación de las políticas públicas orientadas al fortalecimiento del gobierno electrónico, particularmente en los ámbitos subnacionales. Por su parte, la dimensión tecnológica se encuentra marcada por déficits de infraestructura, limitaciones de conectividad y niveles insuficientes de alfabetización digital, condiciones que restringen el acceso equitativo a los servicios digitales y profundizan la exclusión de poblaciones vulnerables. De manera transversal, la evidencia analizada muestra que gran parte de las iniciativas de participación ciudadana mediadas por tecnologías digitales mantienen un carácter predominantemente instrumental, sin alcanzar niveles de incidencia capaces de fortalecer sustancialmente los procesos democráticos.

En relación con el objetivo planteado, la revisión permitió identificar y categorizar las principales barreras políticas, institucionales y tecnológicas asociadas a la persistencia de la brecha entre el diseño normativo del gobierno electrónico y la participación ciudadana efectiva en los contextos latinoamericanos. Las barreras políticas comprenden la resistencia institucional al cambio, la inercia burocrática y las limitaciones del entorno democrático necesarias para promover mayores niveles de apertura gubernamental. Las barreras institucionales incluyen la fragmentación regulatoria, las ambigüedades conceptuales presentes

en los modelos de gestión pública digital y las deficiencias observadas en las plataformas gubernamentales para garantizar condiciones adecuadas de acceso, interacción y usabilidad. Las barreras tecnológicas abarcan las limitaciones de infraestructura digital, las insuficientes competencias tecnológicas de la población y las desigualdades territoriales que afectan principalmente a comunidades rurales y grupos socialmente vulnerables. La categorización obtenida confirma que estas barreras no actúan de manera independiente, sino que se encuentran estrechamente vinculadas, configurando un ciclo de retroalimentación que perpetúa la distancia entre la normatividad formal y la participación ciudadana efectiva.

Como estudio de revisión bibliográfica, esta investigación contribuye a sistematizar y articular la evidencia científica disponible, proponiendo un marco integrador que reúne dimensiones frecuentemente abordadas de forma aislada en la literatura especializada. No obstante, presenta limitaciones inherentes a su alcance metodológico. La búsqueda documental se restringió a determinadas bases de datos académicas y a publicaciones disponibles en tres idiomas, lo que pudo limitar la incorporación de otras contribuciones potencialmente relevantes. Asimismo, la diversidad metodológica de los estudios analizados restringe la comparabilidad directa de los resultados reportados.

En consecuencia, futuras investigaciones deberían desarrollar estudios empíricos comparativos que permitan comprender con mayor profundidad la interacción entre las barreras identificadas en distintos contextos territoriales y niveles de gobierno. Del mismo modo, resulta pertinente diseñar indicadores integrados que faciliten la medición sistemática de la brecha existente entre la normatividad y la participación efectiva. También se requiere profundizar en el análisis de las responsabilidades institucionales relacionadas con la alfabetización digital, la inclusión tecnológica y el diseño de plataformas accesibles para toda la ciudadanía. Solo mediante enfoques integrales y multidimensionales será posible impulsar políticas públicas capaces de trascender la formalidad normativa y generar condiciones efectivas para una participación ciudadana digital más inclusiva, sostenible y democráticamente significativa en América Latina.

Referencias

- Boné-Andrade, M. F., Núñez-Freire, L. A., & Chávez, R. E. G. (2024). *Impacto de la transformación digital en la inclusión tecnológica rural en América Latina*. Editorial grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.cl.74>
- Capra-Ribeiro, F. (2024). Rompendo o ciclo de emergência da justiça espacial. *Anales de Investigación en Arquitectura*, 14(1). <https://doi.org/10.18861/ania.2024.14.1.3784>
- Celi-Arévalo, K. J. (2022). Transformación digital como proceso generador de valor público para el ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1981–2005. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2725
- Cobos, J. A. L., Ávila, J. R. A., Díaz, M. del R. de F. A., Viramontes-Olivas, Ó. A., & Ríos, V. A. D. (2022). Revisión teórica de los factores que inhiben en el ciudadano el uso del e-gobierno. *European Scientific Journal, ESJ*, 18(37). <https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n37p41>
- Coronado-Zambrano, M., & Estrada-Cuzcano, A. (2022). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: Breve análisis en tiempo de crisis. *Rehuso Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6, 191–199. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iespecial.4690>
- Coronel, P. L. H., & Sotelo, C. G. M. (2022). Transformación digital en la administración pública: Desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Espinoza, S. J. M. (2024). Gobierno abierto y su incidencia en la operatividad de la administración pública del GAD municipal del Cantón Mocache, año 2022. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1935>

- Franco, I. D. (2021). Las smart cities en la agenda del planeamiento y la gobernanza urbana en América Latina. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 30(2), 280–296. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v30n2.89479>
- Gaona, W. C., & Chávez, S. J. U. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089–1096. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>
- García-Estrella, C., Santa-María, J. C., & Celis-Hernández, M. R. (2022). Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú. *Enfoque UTE*, 13(3). <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.838>
- González-Bustamante, R. A., Ferro-Escobar, R., & Liberona de la Fuente, D. (2021). ¿Qué estrategia puede seguir Bogotá para ser una ciudad inteligente? [What strategy can Bogotá follow to be an intelligent city?]. *Visión Electrónica*, 15(2), 200–217. <https://doi.org/10.14483/22484728.18942>
- Hernández, M. V. (2023). Gobierno electrónico. Análisis de los gobiernos locales del Estado de Michoacán, México. *Dicere*, (4), 73–90. <https://doi.org/10.35830/dc.vi4.96>
- Ibarra, G. A. M., & Morales, A. B. (2022). Gobierno electrónico o gobierno abierto en México: Entre el instrumento y un nuevo modelo de gestión pública. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 11(21), 53–80. <https://doi.org/10.15174/remap.v11i21.378>
- IDEA. (2021). *The state of democracy in the Americas 2021: Democracy in times of crisis*. <https://doi.org/10.31752/idea.2021.93>
- Irazábal, C., & Jirón, P. (2020). Latin American smart cities: Between worlding infatuation and crawling provincialising. *Urban Studies*, 58(3), 507–534. <https://doi.org/10.1177/0042098020945201>

- Jurado-Zambrano, D. A., Veléz-Ocampo, J., & López-Zapata, E. (2022). Smart governance strategies and their relationships with SDGs in three Latin American cities. *Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 21(1), 7–33. <https://doi.org/10.1108/mrjiam-01-2022-1270>
- Lizarazo, C. M. (2023). La brecha digital en la educación rural colombiana desde una revisión sistemática. *Dialéctica*, 1(21). <https://doi.org/10.56219/dialectica.v1i21.2306>
- López, L. F. M., & Bardales, J. M. D. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: Acceso a internet y barrera digital, caso Loreto-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 281–297. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586
- Mendoza, R. V. (2020). Gobierno abierto en una perspectiva multinivel: Reflexiones entre la razón teórica y la innovación práctica. *Revista de Gestión Pública*, 3(1), 163. <https://doi.org/10.22370/rgp.2014.3.1.2297>
- Mitchelstein, E., Matassi, M., & Boczkowski, P. J. (2020). Minimal effects, maximum panic: Social media and democracy in Latin America. *Social Media + Society*, 6(4). <https://doi.org/10.1177/2056305120984452>
- Romero, M. Á. M., & Alvarado, R. A. R. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644–658. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-047>
- Segura, M. S., & Bizberge, A. (2021). Digital rights during the COVID-19 pandemic in Latin America. *Comunicação e Sociedade*, 39, 119–144. [https://doi.org/10.17231/comsoc.39\(2021\).2852](https://doi.org/10.17231/comsoc.39(2021).2852)
- Torres, M. E. M., Meléndez, L. V., Cisneros, J. D. D., & Reyna, R. P. M. (2024). Digital modernization and public management: A bibliometric review. *Data & Metadata*, 3. <https://doi.org/10.56294/dm2024323>

- Valenzuela, E. N. A., Martínez, F. G., Bujaico, J. F. R., Moscoso, L. E. P., & Bujaico, R. W. R. (2023). *Modelo de gobierno digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo*. Acvenisproh Académico. <https://doi.org/10.47606/acven/acliboo31>
- Veas, A. L. V. (2024). Gobierno electrónico: Percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528>
- Vértiz-Osores, J. J., Giribaldi, A. R. B., Cama, S. E. C., & Palacios, L. A. M. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: Caso peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28, 580–594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>
- Villa, L. R. M., Saavedra, C. C. P., C., N. M. R., & Arandia, N. Y. M. (2024). Evaluación de la madurez digital en los sistemas de gestión de los municipios en Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4763–4790. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9035

Elisa del Carmen García-Bautista

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | Ayacucho | Perú

<https://orcid.org/0000-0001-8934-5125>

elisa.garcia@unsch.edu.pe

elisacat666@gmail.com

Licenciada en Ciencias de la Educación, Magíster en Ciencias Económicas, con Mención en Gestión Pública por la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Directora de la Dirección de Innovación y Transferencia Tecnológica del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Iván Miranda-Vega

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | Ayacucho | Perú

<https://orcid.org/0009-0003-2914-3646>

Ivan.miranda.67@unsch.edu.pe

ivanmirandavega26@gmail.com

Licenciado en Arqueología, Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública. Docente en la especialidad de Arqueología en la Facultad de Ciencias Sociales en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Political, Institutional, and Technological Barriers to E-Government: A Review of the Gap Between Regulations and Citizen Participation in Latin America

Abstract

The digital transformation of the public sector in Latin America has positioned e-government as a strategic instrument for strengthening democratic governance and citizen participation; however, a significant gap persists between the regulatory frameworks designed and their effective implementation, which limits the full exercise of digital citizenship in the region. The objective of this article was to identify and categorize the main political, institutional, and technological barriers that the scientific literature reports as causes of this gap in Latin American contexts. To this end, a literature review article was conducted through systematic searches in academic databases such as Scopus, Web of Science, SciELO, and Redalyc, applying rigorous inclusion and exclusion criteria to select relevant studies published between 2019 and 2024. The results show three categories of interdependent barriers: political, manifested in resistance to change and insufficient political will; institutional, expressed in multilevel regulatory fragmentation and disarticulation among levels of government; and technological, reflected in infrastructure deficits, limited connectivity, and insufficient digital skills that exclude vulnerable populations. It is concluded that these barriers do not operate in isolation but reinforce one another, configuring a cycle that perpetuates the disconnection between regulations and effective participation, which demands articulated interventions that transcend exclusively technological solutions.

Keywords: E-government; citizen participation; digital divide; institutional barriers; digital governance.

Barreiras políticas, institucionais e tecnológicas do governo eletrônico: uma revisão da lacuna entre normatividade e participação cidadã na América Latina

Resumo

A transformação digital do setor público na América Latina tem posicionado o governo eletrônico como um instrumento estratégico para fortalecer a governança democrática e a participação cidadã; no entanto, persiste uma lacuna significativa entre os marcos normativos concebidos e sua implementação efetiva, o que limita o exercício pleno da cidadania digital na região. O objetivo deste artigo foi identificar e categorizar as principais barreiras políticas, institucionais e tecnológicas que a literatura científica relata como causadoras dessa lacuna em contextos latino-americanos. Para isso, realizou-se um artigo de revisão bibliográfica por meio de buscas sistemáticas em bases de dados acadêmicas como Scopus, Web of Science, SciELO e Redalyc, aplicando critérios rigorosos de inclusão e exclusão para selecionar estudos pertinentes publicados entre 2019 e 2024. Os resultados evidenciam três categorias de barreiras interdependentes: políticas, manifestadas na resistência à mudança e na vontade política insuficiente; institucionais, expressas na fragmentação normativa multinível e na desarticulação entre níveis de governo; e tecnológicas, refletidas no déficit de infraestrutura, na conectividade limitada e nas competências digitais insuficientes que excluem populações vulneráveis. Conclui-se que essas barreiras não operam de forma isolada, mas se reforçam mutuamente, configurando um ciclo que perpetua a desconexão entre normatividade e participação efetiva, o que demanda intervenções articuladas que transcendam soluções exclusivamente tecnológicas.

Palavras-chave: Governo eletrônico; participação cidadã; exclusão digital; barreiras institucionais; governança digital.