

DESAFÍOS, TECNOLÓGICOS, INSTITUCIONALES Y SOCIALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN BOLIVIA

TECHNOLOGICAL, INSTITUTIONAL AND SOCIAL CHALLENGES OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN BOLIVIA

Cristhian Andrade Vallejos

cristhian.av.90@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-9436-2305>

Escuela Militar de Ingeniería

Resumen

Esta investigación examina los desafíos tecnológicos, institucionales y sociales del gobierno electrónico en Bolivia, tomando en cuenta la perspectiva de la economía digital y el desarrollo humano, esclareciendo los beneficios y las debilidades en el acceso a los servicios públicos con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que favorecen la participación ciudadana en la organización del Estado.

En su componente metodológico, el estudio presenta un enfoque mixto cualitativo con un contenido mayormente descriptivo y comparativo que está acompañado de un examen práctico con un diagnóstico situacional, además de un análisis de documentos referenciales como reportes, textos académicos individuales y colectivos que respaldan su justificación teórica.

Los resultados de esta investigación comunican que no existe una significativa resistencia a la digitalización en poblaciones de jóvenes adultos en Bolivia, aunque sí se evidencia un desequilibrio entre las políticas del gobierno central y las posibilidades reales de concreción del gobierno electrónico, ya que aparece una brecha entre lo urbano y lo rural, cuya reducción resulta compleja para el Estado.

Palabras clave: Gobierno electrónico, procesos de digitalización, brecha digital, resistencia a la digitalización y desarrollo humano.

Abstract

This research examines the technological, institutional, and social challenges of e-government in Bolivia, taking into account the perspective of the digital economy and human development. It clarifies the benefits and weaknesses in access to public services through Information and Communication Technologies (ICTs) that promote citizen participation in the organization of the State.

In its methodological component, the study presents a mixed-methods qualitative approach with a mostly descriptive and comparative content. This is accompanied by a practical examination with a situational diagnosis, as well as an analysis of reference documents such as reports and individual and collective academic texts that support its theoretical framework.

The results of this research indicate that there is no significant resistance to digitization among young adult populations in Bolivia. However, an imbalance is evident between central government policies and the real possibilities for implementing e-government, as a gap emerges between urban and rural areas, the reduction of which is complex for the State.

Keywords: E-government, digitization processes, digital divide, resistance to digitization, and human development

Introducción

El gobierno electrónico es una faceta evolutiva de la gobernanza en la era digital, esto es una reingeniería de la administración inteligente que prioriza la automatización de servicios con la transparencia, la eficiencia y el acceso horizontal de la población a la gestión pública.

La palabra gobierno electrónico proviene del latín gubernare, que se relaciona con dirigir y administrar y, en segundo lugar, electrónico del griego elektron o electrón que significa partícula elemental que contiene una carga de energía (Corominas y Pascual, 1980-1991).

Ambos términos, gobierno y electrónico, evocan una fórmula administrativa o un modo de expresar la gestión pública que evolucionó dentro de la lengua inglesa como e-government para expresar la administración desde los entornos virtuales.

El denominativo o e-government o gobierno electrónico comienza a utilizarse desde 1990, coincidiendo con las aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su impacto en la sociedad de la información, el desarrollo de la Web y los procesos continuos de la digitalización de servicios públicos.

El gobierno electrónico alcanzó popularidad, gracias al empoderamiento de su denominación por parte de algunos presidentes como Bill Clinton, aunque también organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial impulsaron su crecimiento.

El gobierno electrónico tiene como propósito acompañar el desarrollo sostenible en lo económico y social de todas las personas con la finalidad de elevar la calidad de vida de todos sin exclusiones mediante una conexión con los objetivos del milenio (2030-ODS) unas 17 metas globales interconectadas para erradicar la pobreza global.

Esta preocupación que aparece en los Objetivos Globales (ODS, 2030) en sentido de mejorar los servicios públicos para los grupos humanos con desventaja social es una estrategia que el Estado boliviano ha diseñado favoreciendo a las personas vulnerables con el afianzamiento de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La promoción del gobierno electrónico con el apoyo de las TIC está dirigido a mejorar la calidad de vida de los bolivianos, en primer lugar, democratizando el acceso a la administración pública y, en segundo lugar, dejando de lado el régimen tradicional de la administración oficinista con una comunicación directa, virtual y activa entre el Estado y la población civil.

La comunicación activa que se espera que se concrete entre el gobierno electrónico con la población civil es un primer esfuerzo en el ejercicio de la identidad digital mediante una reconstrucción de los procesos de participación pública frente la ciudadanía digital para una conexión horizontal con los mecanismos de interacción virtual.

Aunque las expectativas fueron diseñadas de esta manera por

el Estado, en la práctica el gobierno electrónico todavía enfrenta muchos desafíos formales y materiales asociados a los factores institucionales, tecnológicos y sociales que limitan su consolidación y efectividad en el contexto de las transformaciones públicas.

En consecuencia, la incidencia de factores heterogéneos, etnográficos, económicos y tecnológicos, en la realidad de Bolivia pueden influir directamente en los resultados de las transformaciones tecnológicas promovidas por el gobierno electrónico desde las políticas de modernización del Estado. A partir de lo expuesto, cabe preguntarse ¿De qué manera influyen estas debilidades institucionales, tecnológicas y sociales en el establecimiento del gobierno electrónico en Bolivia?

El objetivo de esta investigación es estudiar los factores relacionados a las debilidades institucionales, tecnológicas y sociales del gobierno electrónico en Bolivia, analizando el nivel de resistencia hacia el gobierno electrónico para encontrar soluciones a las dificultades de los procesos de digitalización en nuestra realidad social y económica.

Esta investigación se justifica ante la necesidad de entender las dificultades por el que atraviesa Bolivia dentro de los proyectos de modernización de la administración pública a partir del cual se aspira promover una política de crecimiento equilibrado de varias facetas sociales del ser humano con la constitución de los primeros pasos del gobierno electrónico. La investigación también es motivante desde un punto de vista social, porque está dirigida a respaldar una estrategia de construcción propositiva de la digitalización que fomente el desarrollo humano o bien ayude a superar la crisis política, económica y social de Bolivia mediante el uso progresivo de servicios públicos inteligentes para la democratización de asistencia pública por medio del Internet y las TIC.

Finalmente, es relevante desde un punto de vista práctico, porque nos permite apreciar el curso del proceso del establecimiento del gobierno electrónico y sus consecuencias positivas y negativas con el propósito de evitar la “brecha entre diseño y realidad”, un efecto sombrío que ocurre en los procesos de transformación tecnológica cuando en su ejecución no se considera en la situación social y psicológica de la población.

Estrategia metodológica

La investigación para su validez científica sigue una metodología mixta de exploración al compaginar elementos del enfoque cualitativo con la perspectiva cuantitativa, una propuesta de nominación heterogénea del estudio de los factores negativos y positivos del gobierno electrónico.

En su concreción lógica aparecen los métodos de investigación inductiva y deductiva, la primera que reflexiona lo cualitativo del objeto de la investigación, haciendo posible una observación empírica de los hechos sobre el funcionamiento de los primeros esfuerzos del gobierno electrónico en Bolivia.

En segundo lugar, el deductivo hace posible el análisis de teorías generales y los presupuestos lógicos o de tipo cuantitativo sobre el funcionamiento del gobierno electrónico en la realidad nacional que equivale a las conclusiones en esta investigación.

También es compatible el uso de método analítico con un acercamiento directo de los hechos para la descomposición de las teorías, las normas internas y las circunstancias asociadas al gobierno electrónico que luego fueron sometidos a un examen dialéctico de reconstrucción mediante procesos de síntesis.

En su realización práctica, se auxilia de técnicas exploratorias activas que están en conexión con la observación, el análisis de documentos y la encuesta.

Especialmente la encuesta tiene un papel relevante en esta investigación que hizo posible un diagnóstico situacional mediante un registro de datos de la opinión social sobre la pertinencia o no de la hipótesis inicial con respecto a los desafíos sociales, institucionales y tecnológicos del gobierno electrónico.

El tipo de investigación es descriptivo, comparativo y no experimental, el primero es adecuado para representar las características del gobierno electrónico en nuestra realidad y el segundo, busca una extensión comparativa de la digitalización con otras realidades.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, puesto que no se realiza una manipulación profunda de variables, se reduce a observar los hechos tal como se manifiestan en la realidad, para motivar una reflexión objetiva sobre los desafíos del gobierno electrónico.

La comprobación de la hipótesis y la selección de las variables fue en forma aleatoria simple y aleatoria estratificada, es decir, utilizando la escala Likert que es ideal para una valoración sumativa de opiniones.

La selección de la muestra poblacional es de tipo no probabilístico contextualizado de la representación de datos mixtos que explora la percepción pública del establecimiento del gobierno electrónico en una comunidad adulta joven.

El universo poblacional estuvo representado por 64 encuestados jóvenes profesionales y estudiante universitarios de diferentes carreras, cuyas edades oscilan entre 20 a 30 años de diferentes regiones de Bolivia, que se realizó a principios de 2026, a partir de una encuesta personal y online con el apoyo de herramientas mixtas de recolección de datos.

Digitalización como estrategia de desarrollo humano

La digitalización es aquel proceso de carácter tecnológico dinámico y transformador que consiste en anteponer, adaptar a un sistema de servicio manual o reemplazarlo por sistemas automatizados de soporte digitalizado.

La digitalización es una estrategia de construcción del desarrollo humano, así lo confirma el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2024) que señala que la conversión digital tiene la capacidad de mejorar la autorrealización personal con un progreso que puede medirse según el nivel de educación, salud, ingresos y oportunidades sociales, esto incluye, progreso sostenible, nivel de vida y esperanza de vida.

Cabe señalar que el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DESA, 2024) señala que el establecimiento del gobierno electrónico es fundamental para mejorar la calidad de vida de los pueblos, hacer realidad los Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODS), Agenda 2030, a fin de favorecer la inclusión y la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, uno de los principales obstáculos de la digitalización en nuestra realidad es la carencia de una infraestructura tecnológica robusta que contribuya al cumplimiento de ejes del gobierno electrónico que sufren algunos país en América Latina tal como lo informa la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) que reconoce que no existe una cobertura uniforme del Internet y tampoco hay estructuras adecuadas de conectividad de Internet que ayuden al soporte de redes digitales.

Este desbalance que se presenta en Bolivia que equivale a un distanciamiento entre los objetivos de la digitalización y realidad económica- social, lo hace conocer, Alex Ojeda Copa (2022) señalando que la digitalización en nuestra realidad constituye un proceso multisectorial con varios desequilibrios sociales y económicos en donde coexisten modernización digital, pero con importantes brechas territoriales y tecnológicas.

En coincidencia con lo anterior, Gimena P. Burgos Maizares y Velsi Zarate (2025) sostienen que la conectividad, ha cobrado especial atención en todos los procesos de transformación social, su ejercicio ya no es una realización complementaria, sino un requisito fundamental en el crecimiento personal, pero que su acceso limitado, especialmente en poblaciones con menor capacidad tecnológica, restringe este derecho, porque profundiza las desigualdades sociales.

El Estado se esfuerza en digitalizar los servicios públicos, pero la sociedad tiene pocas posibilidades de acceso a las innovaciones tecnológicas, unas veces por factores geográficos, ya que en algunos casos no es posible garantizar la cobertura del Internet o esta es deficiente, inestable o inexistente que no llega a todas las poblaciones rurales, porque tienen un hábitat diseminado y complicado, persistiendo así los desequilibrios sociales y tecnológicos.

Desafíos del gobierno electrónico

Los desafíos del gobierno electrónico pueden ser muchos y diversos, sin embargo, prestaremos atención aquellos de carácter tecnológico, institucional y social.

Desafíos tecnológicos

Desafíos tecnológicos son todas aquellas necesidades que

requieren una atención inmediata de parte del Estado, ya que su falta de asistencia provoca un distanciamiento entre la innovación y la capacidad del gobierno para llevar adelante los procesos de digitalización.

Una de las medidas del gobierno Bolivia implica la utilización de la tecnología como medio dentro de la transformación social, para ello ha diseñado una serie de objetivos progresivos, específicamente privilegiando a los grupos humanos con geografías difíciles que hoy se encuentran menos favorecidos por los servicios de Internet.

En diciembre de 2025 el ejecutivo nacional promulgó el Decreto Supremo 5509 que autoriza al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (MOPSV), la implementación en Bolivia de los servicios de Internet satelital.

Para cumplir los objetivos del Decreto Supremo 5509, Bolivia agendó a finales de 2025 reuniones con los ejecutivos de empresas internacionales de red informática satelital Starlink (SpaceX) y Project Kuiper (Amazon) que prestan servicios de Internet satelital de alta velocidad y baja latencia.

La reunión del gobierno de Bolivia con los ejecutivos de Starlink y Project Kuiper fue para ampliar la cobertura de atención de Internet en las zonas rurales con miras a mejorar la conexión y fortalecer infraestructura tecnológica de los servicios móviles y reducir la brecha entre lo urbano y lo rural desde los procesos de digitalización.

Esta intención de mejorar la expansión en los servicios de Internet dentro el gobierno electrónico se llevó adelante mediante la aplicación de medidas ejecutivas de orden jurídico administrativos que comienza con la promulgación del Decreto Supremo N° 5519.

El Decreto Supremo N° 5519 de enero de 2026 tiene por finalidad hacer efectiva las siguientes medidas: Ampliar las competencias de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mejorando los servicios operativos de Internet en todo el territorio nacional con un plan estratégico de desarrollo humano a través del Centro de Gobierno (CENGOB).

También busca incorporar las TIC al bienestar integral promocionando a las denominadas herramientas digitales, las plataformas tecnológicas y los sistemas de seguridad informática desde los centros de gobierno electrónico.

El gobierno de Bolivia tiene la necesidad de promocionar el uso de las TIC en el sector público poniendo de relieve a las TCD o tecnología blockchain con atributos de trazabilidad, intemporalidad, transparencia y seguridad, ejecutable en futuros proyectos de servicio remoto (más avanzados) que incluya soportes de inteligencia artificial, es decir, unas estrategias de desarrollo nacional híbrida o inteligente a largo plazo.

El establecimiento del gobierno electrónico en Bolivia

necesita cambios continuos que permitan garantizar estructuras tecnológicas adaptativas con un acompañamiento continuo de mejoras en conectividad, intemporalidad y custodia de datos, es decir, un plan integral sobre el uso conveniente de las TIC, las TCD y la inteligencia artificial.

Desafíos institucionales

Los desafíos institucionales presentan mayores dificultades y preocupaciones en los procesos del establecimiento del gobierno electrónico, debido a la fragilidad de las instituciones públicas o las brechas económicas, tecnológicas y culturales entre países y Estados.

Esta asimetría entre Estados es analizada por Niebuhr Herrera, A. E. (2025) en sentido que en Latinoamérica, Chile, Brasil y México tienen estructuras tecnológicas escalables, porque lideran los procesos de gobierno electrónico en la región, esto incluye unos sistemas de digitalización adaptables los diferentes servicios públicos.

Por otra parte, Bolivia está comenzando a establecer un plan de digitalización estatal orientado a consolidar una política tecnológica del gobierno electrónico con la ciudadanía digital, la firma digital, la conectividad satelital, las plataformas financieras, es decir, una estrategia gradual o una metodología por etapas, aprovechando el uso paulatino de las TIC y las TCD.

La digitalización en Bolivia avanza de manera focalizada que aporta beneficios sí, pero la contribución para la transformación no es igual para todos, ya que se distribuye de manera injusta y desequilibrada entre las personas, geografías y localidades en donde unos grupos o ciudades se benefician más que otros, coexistiendo modernización digital, pobreza moderada, aguda y pobreza multidimensional o crónica con fuertes brechas económicas, sociales y territoriales como ocurre en la mayoría de los países de Latinoamérica.

Desafíos sociales

Los desafíos sociales de la digitalización en Bolivia son todas aquellas dificultades que se presentan en la población civil que reflejan los obstáculos sobre el acceso conveniente a los servicios tecnológicos, la capacitación ciudadana, la confianza en el uso de plataformas y la alfabetización digital.

La alfabetización digital es el desarrollo de competencias personales de carácter virtual que le permite a una persona comprender, analizar y evaluar cualquier tipo de información que proviene del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y otras innovaciones más recientes.

Tratándose de Bolivia, el investigador Windsor Alvarez Dávila (2025) sostiene que la alfabetización digital es indispensable para cualquier proceso de innovación o transformación digital, por que no basta con incorporar tecnologías emergentes en las instituciones públicas del Estado, sino que se requiere desarrollar competencias que permitan utilizar las TIC de manera segura, eficiente y crítica.

En coincidencia con lo anterior Mariana E. Zamora-Mendoza

(2025) afirma que no es suficiente tener tecnología de punta en el gobierno electrónico o la administración pública, sino que se requiere escalar en las competencias digitales que resultan convenientes para los servidores públicos y la sociedad civil como usuarios de las herramientas digitales.

Esta preocupación por el desarrollo de las habilidades digitales coincide con las iniciativas de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes: ATT Bolivia, que puso en marcha una propuesta de capacitación digital, Resolución ATT-DJ-RAR-TL LP 29/2025, el Plan Nacional de Alfabetización Digital para reducir la brecha tecnológica y fomentar el ejercicio de la ciudadanía digital.

El Plan Nacional de Alfabetización Digital en Bolivia busca integrar varios actores públicos que, incluye gobiernos municipales, gobernaciones y universidades para promocionar una estrategia dinámica de ciudadanía digital con las TIC, comenzando por mejorar las competencias digitales de los servidores públicos y de la población civil.

Estas competencias enteramente digitales (o habilidades metacognitivas) preparadas para los entornos virtuales son estratégicas en el funcionamiento del gobierno electrónico y determinan la realización de la mayoría de los procesos de digitalización en el Estado del cual derivan las siguientes premisas:

- Primero, aseguran la inclusión digital, mejorando la capacidad de los ciudadanos para interactuar digitalmente, porque hace posible que la sociedad civil acceda a servicios básicos de educación, salud y justicia: Cohesión social.
- Segundo, le permite al servidor público adaptarse a los cambios tecnológicos adquiriendo nuevas habilidades para que su gestión sea eficiente, transparente y compatible con el desarrollo de la digitalización: Eficiencia institucional.
- Tercero, realizar un control riguroso de los procesos administrativos, porque las herramientas digitales facilitan el acceso a la información pública y la supervisión constante de los datos codificados: Control social.
- Cuarto, hacen realidad la participación de la población civil en la gestión pública para su ejercicio íntegro sin restricciones de barreras territoriales o culturales que aparecen en los modelos tradicionales: Conexión activa.
- Quinto, permite evaluar los riesgos de ejecución o un distanciamiento entre lo tecnológico y la realidad social que ocurre cuando la digitalización se implementa en un contexto cultural no comprendido, no explorado o cuando no se presta atención a lo psicológico, lo cultural y lo económico de una sociedad, la "brecha entre diseño y realidad" (Heeks, 2002): Las TIC en el desarrollo humano.

- Sexto, es un instrumento de desarrollo para una ciudadanía crítica y participativa de los procesos estatales frente a la sociedad civil que evalúa constantemente el rumbo de la información de las relaciones públicas internas en los entornos virtuales: Desarrollo de pensamiento crítico.

Estas seis premisas teóricas de la digitalización son fundamentales para interactuar en los entornos virtuales, porque si no se las ejerce o valora convenientemente, los servidores públicos no podrían cumplir sus funciones de forma eficiente, por otro lado, los ciudadanos (como usuarios) tampoco serían capaces de beneficiarse del gobierno electrónico, privándose de un servicio público automático.

Discusión cualitativa teórica

En Bolivia, hay un contraste entre lo urbano y lo rural y esta realidad provoca desigualdad en el acceso a los servicios públicos, una debilidad a tomar en cuenta en las políticas de transformación digital, porque tiene un impacto negativo que restringe el establecimiento del gobierno electrónico.

En el caso de las debilidades de la cobertura al Internet estudios realizados por el INE-Censo 2024 ya advirtieron este punto débil, sobre las preocupaciones por la brecha urbano-rural en sentido de que es necesario mejorar el servicio público de asistencia tecnológica, especialmente en la cobertura de Internet en las poblaciones rurales.

Un estudio independiente de Ernesto Torres Carrasco (2025) confirma este indicador negativo, mostrando de que la deficiente asistencia de servicios de Internet de sectores sociales donde no existe a inclusión educativa, social y financiera equitativa, una realidad que influye negativamente en el establecimiento de las políticas de digitalización.

Oscar Quesada Madriz (2021) señala que las debilidades de conectividad y acceso tecnológico entre lo urbano y lo rural dificultan una verdadera transformación digital con efecto directo en la calidad de servicios públicos en las poblaciones rurales y ciudades intermedias, especialmente cuando se trata de conectividad o Internet.

La UNICEF y la AGETIC en un estudio conjunto de 2025 hicieron evidentes otras brechas sociales como las restricciones a los servicios tecnológicos del acceso al Internet de amplios sectores sociales (considerados vulnerables), especialmente se identificaron dificultades por razón de género y edad, incluyendo aquí las preocupaciones por violencia digital.

El origen de esta debilidad es económica-social y geográfica, en las áreas urbanas (ciudades capitales) hay mejores servicios de Internet al igual que una avanzada alfabetización digital en relación a las poblaciones rurales que no cuentan con iguales atenciones como suministros tecnológicos óptimos, esto implica menos posibilidades para beneficiarse de los procesos de digitalización.

Esta desigualdad que hay entre lo urbano y lo rural que es un

dato revelador de la realidad económica y administrativa de Bolivia provoca un entorno negativo para los procesos de integración y desarrollo humano que no garantizan la ejecución plena del gobierno electrónico, quedando debilitada en sus potenciales beneficios.

La realidad de servicios de conectividad en las zonas rurales de Bolivia es preocupante, porque su acceso es costoso y su funcionamiento depende de una atención económica significativa, pero el Estado no puede realizar inversiones en estas zonas por su difícil geográfica, lo cual amplía la brecha digital entre lo urbano y lo rural.

Esta asimetría de servicios de telecomunicaciones igualmente se presenta entre ciudades, La Paz, Santa Cruz y Cochabamba que tienen servicios de la calidad con redes digitales que son convincentes en comparación a las demás ciudades, que no cuentan con la misma conectividad, dando lugar no solo a una brecha entre lo urbano y lo rural, sino otra desigualdad tecnológica dentro de lo urbano.

También es oportuno reflexionar sobre la “desigualdad de desarrollo regional” que es un factor negativo que revela que hay ciudades con mayor continuidad económica y empresarial que tienen un ventajoso desarrollo humano, especialmente en Santa Cruz de la Sierra, situado en el oriente de Bolivia.

Esta ventaja de bienestar que hay Santa Cruz de la Sierra considerado motor económico y productivo de Bolivia contrasta con otras regiones del occidente que están afectados por episodios de conflictividad política recurrente que socaban su desarrollo humano, provocando una disparidad “oculta” frente a otras poblaciones del oriente boliviano donde no se aprecia la frecuencia de la referida inestabilidad política y social.

Discusión cuantitativa empírica

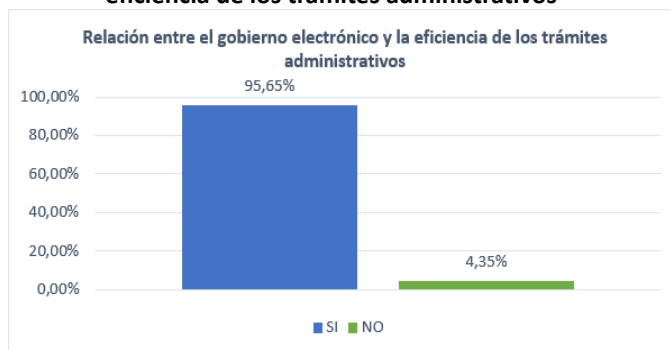
El objeto de esta actividad fue evaluar la percepción social sobre las transformaciones tecnológicas, para comprender los factores asociados a la resistencia a la digitalización para determinar las condiciones favorables que hagan posible impulsar el éxito del gobierno electrónico en Bolivia.

Especialmente se tomó en consideración variables relacionadas a la brecha digital en el acceso al Internet, la alfabetización digital, la desconfianza en la digitalización y la ausencia de estrategias estatales para la transformación tecnológica.

El proceso de indagación de los desafíos tecnológicos, institucionales y sociales del gobierno electrónico comenzó examinando el grado de interés sobre el uso de herramientas digitales y las TIC en las políticas públicas y su impacto en muestra realidad social que fue llevada a la práctica de la siguiente manera:

Pregunta 1: En primer lugar, se preguntó a los participantes si el establecimiento del gobierno electrónico podría mejorar la eficiencia de los trámites administrativos en el territorio nacional.

Gráfica 1: Relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de los trámites administrativos



Fuente: Elaboración propia

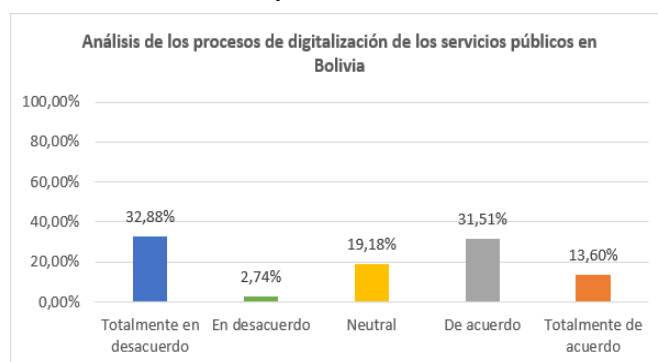
El rendimiento de esta pregunta dicotómica, sobre el establecimiento del gobierno electrónico en los trámites administrativos, presenta una aceptación sobresaliente con un reporte de 95,65 % de afirmativamente (“sí”), a diferencia de un 4,35 % que manifestó un punto de vista coherente de la opción (“no”).

En los resultados aparece un predominio o satisfacción por los procesos de digitalización con un reporte favorable para el establecimiento del gobierno electrónico en Bolivia.

Nota: Análisis de las variables dicotómicas sobre la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia de los trámites administrativos, datos correspondientes al 2026.

Pregunta 2: En segundo lugar, se consultó si estaban de acuerdo con los procesos de digitalización de los servicios públicos en el territorio de Bolivia.

Gráfica 2: Análisis de los procesos de digitalización de los servicios públicos en Bolivia



Fuente: Elaboración propia

Los puntos de vista de los encuestados sobre la digitalización en Bolivia fueron evaluados a partir de la escala Likert y revelan una tendencia inicial desestimación, ya que el 32,88 % se expresó en sentido de estar “totalmente en desacuerdo”, un 2,74 % “en desacuerdo”, 19,18% con opinión neutral; sin embargo, aparece otro indicador divergente, porque un 31,51 % señaló estar “de acuerdo”, al cual se suma el 13,60 % que aparece con la opción “totalmente de acuerdo”.

En síntesis, los resultados de la referida pregunta hacen evidente una disposición heterogénea de puntos de vista, en la que hay con una simultaneidad de datos con afirmaciones negativas, y, al mismo tiempo se presentan posiciones ponderables o escalables para los procesos de digitalización.

Nota: El análisis se concentra en los procesos de digitalización de los servicios públicos en Bolivia y su expectativa de desarrollo público desde la perspectiva de la sociedad civil.

Pregunta 3: En tercer lugar, se indagó mediante una pregunta de selección múltiple acerca de los factores sociales, institucionales y tecnológicos implicados en la resistencia a la digitalización.

Gráfica 3: Impacto de los factores sociales, institucionales y tecnológicos en la resistencia a la digitalización



Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta de opción múltiple comienza explorando los factores asociados a la resistencia a la digitalización en Bolivia en que los participantes tenían la posibilidad de seleccionar más de una alternativa.

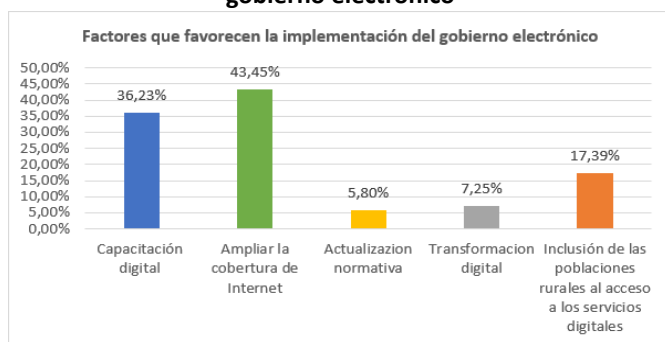
Una inicial aproximación a los resultados nos permite evidenciar que el ítem de la falta de estrategias para la transformación digital alcanzó el mayor rango de preferencias con un 31,88 %; seguido de la desconfianza en las plataformas virtuales con un 24,78 %, la brecha de acceso a Internet con un 24,36 %; por otro lado, la opción los costos elevados del servicio alcanzaron un 18,84 %, mientras que la baja alfabetización digital registró el porcentaje más reducido un 5,80 %.

En resumen, los reportes de esta pregunta señalan que la resistencia a la digitalización responde a varios factores, concretamente indicadores sociales, económicos, tecnológicos, inclusive culturales que aparecen dentro a la realidad de Bolivia.

Nota: El estudio examina la influencia de factores sociales, institucionales y tecnológicos asociados a la resistencia de la digitalización

Pregunta 4: Aplicando el mismo modelo de análisis utilizado en la pregunta 3, se estudió las circunstancias sociales que facilitarían superar los déficits en los procesos digitalización para la aplicación efectiva del gobierno electrónico.

Gráfica 4: Factores que favorecen la implementación del gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia

Al igual que la pregunta tercera, los participantes en esta discusión pudieron seleccionar más de una alternativa, porque es una interrogante de opción múltiple que indaga la aplicación del gobierno electrónico en Bolivia.

La novedad del resultado demuestra que hay una tendencia sobresaliente por el ítem ampliación de la cobertura de Internet con un 43,45 %, seguido de la capacitación digital con un 36,23 %, también aparece la inclusión de las poblaciones rurales al acceso a los servicios digitales con un 17,39 %, la transformación digital alcanzó un 7,25 %, mientras que la actualización normativa presenta un menor reporte con un 5,80 %.

En conclusión, los resultados evidencian que los factores más valorados en la aplicación del gobierno electrónico están relacionados con el acceso a la conectividad, específicamente ampliar los servicios de Internet y seguido del fortalecimiento de capacidades digitales con la alfabetización digital.

Nota: El análisis se concentra en identificar los factores decisivos que favorecen la materialización del gobierno electrónico en Bolivia.

En cuanto al reporte general de los datos cuantitativos que aparecen en el cuestionario sobre el objeto de las cuatro preguntas, se evidencia que hay un punto de vista favorable para las políticas del gobierno electrónico, ya que en esta población de jóvenes adultos no se identifican barreras significativas frente a la digitalización, sin embargo se refuerza la inquietud compartida de implementar medidas directas como la ampliación de la cobertura del Internet, la promoción de la ciudadanía digital y la capacitación digital con una promoción estratégica de las TIC.

Lo que se puede rescatar de este diagnóstico teórico y situacional es que la sociedad está consciente de la importancia del establecimiento gobierno electrónico o del impacto positivo que tienen las TIC y las TCD, que por su carácter neutral y su potencial transformador puede contribuir en la reducción de la asimetría digital y la exclusión social que existe en Bolivia, pero tiene que ser un proceso amplio y sostenible que tenga por propósito acortar la brecha digital entre zonas rurales y ciudades medias e intermedias.

Conclusiones

El gobierno electrónico tiene un gran potencial para mejorar la calidad de vida de los bolivianos elevando la eficiencia gubernamental en salud, educación, administración pública, reduciendo la burocracia de los servicios públicos, pero todavía sobreviven desafíos tecnológicos, sociales, institucionales y culturales que merecen ser tomados en cuenta para mejorar los procesos de digitalización.

En lo tecnológico es necesario aprovechar otras herramientas, tales como, las TCD, la firma digital, las aplicaciones móviles, las plataformas de participación ciudadana y la inteligencia artificial, aunque esto implica mejorar la cobertura de servicios de Internet, para que llegue a la mayoría de las poblaciones rurales con geografías accidentadas y difíciles, que puede enfrentarse utilizando ingeniería de comunicación inalámbrica o una información sin cables.

En lo social es necesario mejorar el acceso a la información, la seguridad, la confianza social, las capacidades institucionales mejorando la eficiencia, principalmente con los portales de atención ciudadana, el aprendizaje virtual, los sistemas de telemedicina y otras atenciones en favor de la población civil, para que puedan traducirse en un medio de inclusión social o de acceso a otros derechos fundamentales.

En lo institucional el Estado debe proyectar una política valerosa de los procesos de digitalización y cerrar la brecha entre Estados, mejorando en calidad de los sistemas de gestión de recursos materiales y humanos, innovando bases de datos integradas, ya que estas tecnologías están en constante evolución y lo que hoy se espera que las instituciones públicas y sociedad civil es estar con actitud de superación, preparados para vencer los obstáculos de modernización.

La modernización tecnológica y la promoción de sus beneficios en el afianzamiento del gobierno electrónico debe ser

un proceso dinámico, adaptable sostenible con un acompañamiento integral de políticas formales e informales como la inclusión de estrategias de educativas en el sistema formal regular, especial y superior para elevar las competencias digitales y cerrar las brechas digitales de competencias en la población civil.

El futuro del gobierno electrónico está condicionado por la capacidad institucional, la infraestructura tecnológica, el marco normativo actualizado y un compromiso social sobre las aplicaciones de las TC, un esfuerzo conjunto de las instituciones públicas y la sociedad civil que permita implementar políticas públicas inclusivas, eficientes y transparentes con una perspectiva horizontal de desarrollo humano de acuerdo a la realidad geográfica, social, cultural y económica de Bolivia.

Referencias bibliográficas

Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC). (2025). Estado de las tecnologías de información y comunicación en Bolivia: Encuesta nacional TIC 2025. La Paz, Bolivia: AGETIC.

Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), y UNICEF Bolivia. (2025). Brechas digitales de género en la educación: Un estudio nacional con adolescentes y jóvenes.

Alvarez Dávila, W. (2025). Transformación digital en la gestión pública boliviana: avances, brechas e inclusión. *Revista Científica INNOVA*, 2(2). <https://doi.org/10.56469/rci.v2i2.1999>

Burgos Maizares, G. P., y Zarate, V. (2025). Abismo digital: el ejercicio del derecho a la conectividad educativa y su impacto en el aprendizaje de los niños del barrio de Alto Sucre "B". *Orbis Tertius - UPAL*, 9(17), 107–147. <https://doi.org/10.59748/ot.v9i17.171>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). Gobierno digital y transformación del Estado en América Latina. Naciones Unidas.

Corominas, J., y Pascual, J. A. (1980–1991). Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico (Vols. 1–6). Gredos.

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2024). Encuesta sobre Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2024: Aceleración de la transformación digital para el desarrollo sostenible. United Nations. <https://publicadministration.desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2024-0>

FundéuRAE. (2011, 1 de junio). "Gobierno electrónico", "e-government". <https://www.fundeu.es/recomendacion/gobierno-electronico-mejor-que-e-government-947/>

Heeks, R. (2002). Sistemas de información y países en desarrollo: Fracaso, éxito e improvisaciones locales. *La Sociedad de la Información*, 18(2), 101–112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>

Herrera, A. E. N. (2025). Las tecnologías emergentes en la gestión pública para la toma de decisiones en el ámbito latinoamericano. *Revista InveCom*, 5(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.13905150> Chile Cuenta con una Política Nacional IA desde el 2019

Instituto Nacional de Estadística. (2024). Censo Bolivia 2024: Datos y estadísticas clave.

Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., y Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32–41.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). Informe sobre desarrollo humano 2023/2024: Rompiendo el estancamiento: Reimaginar la cooperación en un mundo polarizado. PNUD. <https://hdr.undp.org/>

Quesada Madriz, O. (2021). Brecha y transformación digital dos caras de una misma moneda para los territorios rurales en Costa Rica. *Revista Centroamericana De Administración Pública*, (81), 33–49. Recuperado a partir de [https://ojs.icap.ac.-cr/index.php/RCAP/article/view/37](https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/37)

Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179.

rejo Quintana, J. (2017). Apuntes sobre la incorporación del término alfabetización mediática y digital en América Latina. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 51, 175–192.

orres Carrasco, L. E. (2025). Hacia una economía digital inclusiva en Bolivia: avances, desafíos y perspectivas en América Latina y el mundo. *Academia.edu*

Zamora-Mendoza, M. E. (2025). Gobierno electrónico en América Latina. Revisión sistemática. *Noesis. Revista Electrónica de Investigación*, 7(14), 229–247.