REVISTA INVECOM
ISSN en línea: 2739-0063

Impacto del gobierno digital en el desempeño laboral sanitario

Impact of digital government on healthcare job performance

Recibido: 26/04/2026 - **Aceptado:** 22/07/2026

Clodoaldo Delusbe Sihuincha Pumacahua
https://orcid.org/0009-0007-0874-8725
csihuincha@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Jessica Lila Rivera Ynoñan
https://orcid.org/0009-0005-3519-2721
jlrivera@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Resumen

El gobierno digital se ha posicionado como un eje central de las reformas contemporáneas del sector público, incorporando tecnologías digitales para transformar procesos administrativos y mejorar la provisión de servicios. Sin embargo, la evidencia sobre su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores públicos, particularmente en el sector salud, resulta heterogénea y fragmentada. El objetivo de este estudio es analizar sistemáticamente la evidencia empírica publicada entre 2019 y 2026 sobre la relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral en instituciones públicas, con énfasis en el ámbito de la salud. Se realizó una revisión sistemática siguiendo las directrices PRISMA 2020, mediante búsquedas en las bases de datos SciELO, Scopus y Web of Science. Se incluyeron 40 estudios que analizaron explícitamente la relación entre gobierno digital y desempeño laboral en el sector público. Los hallazgos revelan que el gobierno digital impacta positivamente el desempeño laboral a través de la eficiencia operativa, la transparencia y la modernización de procesos administrativos. Se identificaron como factores facilitadores la capacitación digital, el liderazgo organizacional y la infraestructura tecnológica, mientras que las principales barreras incluyen la resistencia al cambio, la brecha digital y la falta de alineación entre sistemas digitales y procesos de trabajo. En el sector salud, la telemedicina y los sistemas de información hospitalaria emergen como herramientas clave, aunque enfrentan desafíos significativos de implementación. El gobierno digital constituye un catalizador del desempeño laboral en el sector público; no obstante, su efectividad depende de la articulación entre inversión tecnológica, desarrollo de capacidades digitales y cambios culturales organizacionales.

Palabras clave: gobierno digital, desempeño laboral, sector público.

Abstract

Digital government has become a central pillar of contemporary public sector reforms, incorporating digital technologies to transform administrative processes and improve service delivery. However, the evidence regarding its impact on the job performance of public employees, particularly in the health sector, is heterogeneous and fragmented. The objective of this study is to systematically analyze the empirical evidence published between 2019 and 2026 on the relationship between digital government and job performance in public institutions, with an emphasis on the health sector. A systematic review was conducted following the PRISMA 2020 guidelines, using searches in the SciELO, Scopus, and Web of Science databases. Forty studies that explicitly analyzed the relationship between digital government and job performance in the public sector were included. The findings reveal that digital government positively impacts job performance through operational efficiency, transparency, and the modernization of administrative processes. Digital training, organizational leadership, and technological infrastructure were identified as enabling factors, while the main barriers include resistance to change, the digital divide, and a lack of alignment between digital systems and work processes. In the healthcare sector, telemedicine and hospital information systems are emerging as key tools, although they face significant implementation

challenges. Digital government is a catalyst for job performance in the public sector; however, its effectiveness depends on the integration of technological investment, the development of digital capabilities, and organizational cultural changes.

Keywords: digital government, job performance, public sector.

Introducción

Los sistemas públicos de salud enfrentan desafíos crecientes en eficiencia administrativa, interoperabilidad de la información clínica y calidad de los servicios. En ese escenario, el gobierno digital (GD) se ha convertido en una dimensión clave de la modernización del sector público, pues permite a las administraciones adaptar sus procesos, servicios y mecanismos de relación con la ciudadanía. Varios estudios consideran al GD como la evolución del gobierno electrónico (GE) dentro de un proceso más amplio de transformación digital del Estado, en el cual la tecnología deja de ser una mera herramienta funcional para convertirse en un motor de reorganización institucional, interoperabilidad, gobernanza de datos y generación de valor público. Esta perspectiva se apoya en Mergel et al. (2019), quienes sostienen que la transformación digital exige articular capas tecnológicas, organizacionales y humanas.

Particularmente, en las instituciones públicas de salud, esta exigencia adquiere mayor relevancia porque las deficiencias en el desempeño laboral pueden comprometer la vigilancia epidemiológica, la atención oportuna de pacientes, la gestión de la información clínica y la continuidad de los servicios durante emergencias o contingencias. Por ello, el desempeño laboral debe concebirse como un constructo multidimensional que integra la eficiencia operativa (productividad), la calidad del trabajo, la capacidad de respuesta, el cumplimiento de objetivos y metas, y el desempeño contextual; estas dimensiones permiten evaluar de forma integral la contribución del personal al logro de las metas institucionales.

Aunque la literatura sobre gobierno digital ha crecido, la mayoría de los estudios se ha centrado en infraestructura, adopción de plataformas y satisfacción ciudadana; en cambio, el impacto del gobierno digital en el desempeño laboral del personal público sigue estando poco explorado. Esta laguna es particularmente relevante en el sector salud, donde la transformación digital exige atender aspectos como interoperabilidad, seguridad y privacidad, competencias digitales, gestión de la información y manejo del cambio organizacional. Por ello, se realizó una revisión sistemática de la evidencia empírica (2019–2026) sobre la relación entre gobierno digital y desempeño laboral en instituciones públicas de salud, tomando como referencia una revisión que identificó 74 registros y seleccionó 40 estudios para la síntesis cualitativa.

Metodología

La presente investigación correspondió a una revisión sistemática de la literatura científica con enfoque documental y síntesis narrativo-temática, orientada a identificar, seleccionar, evaluar y sintetizar la evidencia empírica disponible sobre la relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral en instituciones públicas del sector salud. Se desarrolló como una investigación secundaria, basada exclusivamente en estudios científicos previamente publicados, con el propósito de integrar y analizar críticamente los principales hallazgos reportados por la literatura especializada.

El proceso metodológico se llevó a cabo siguiendo las directrices establecidas por la declaración PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) (Page et al., 2021) y las recomendaciones del Manual Cochrane para Revisiones Sistemáticas, garantizando la transparencia, reproducibilidad y rigurosidad en las etapas de búsqueda, selección, evaluación y síntesis de la evidencia científica. Debido a la heterogeneidad metodológica, conceptual y estadística de los estudios incluidos, no fue posible realizar un metaanálisis; en consecuencia, se optó por una síntesis narrativo-temática, considerada el enfoque más apropiado para integrar investigaciones con diseños cuantitativos, cualitativos y mixtos.

La búsqueda bibliográfica se realizó en las bases de datos Scopus, SciELO y Web of Science, seleccionadas por su amplia cobertura internacional, calidad editorial y pertinencia para investigaciones relacionadas con la gestión pública, la transformación digital y la administración de los servicios de salud. La estrategia de búsqueda se diseñó utilizando operadores booleanos *AND* y *OR*, combinando descriptores en español e inglés correspondientes a las variables de estudio y al contexto de investigación.

Para la variable gobierno digital se emplearon los términos: "gobierno digital", "gobierno electrónico", "transformación digital", "gobernanza digital", "*digital government*", "*e-government*", "*digital governance*" y "*digital transformation*". En relación con la variable desempeño laboral, se utilizaron los descriptores "desempeño laboral", "rendimiento laboral", "desempeño organizacional", "*job performance*", "*employee performance*" y "*work*

performance". Para delimitar el ámbito de estudio se incorporaron los términos: "sector público", "instituciones públicas", "salud pública", "sector salud", "*public sector*" y "*public health*".

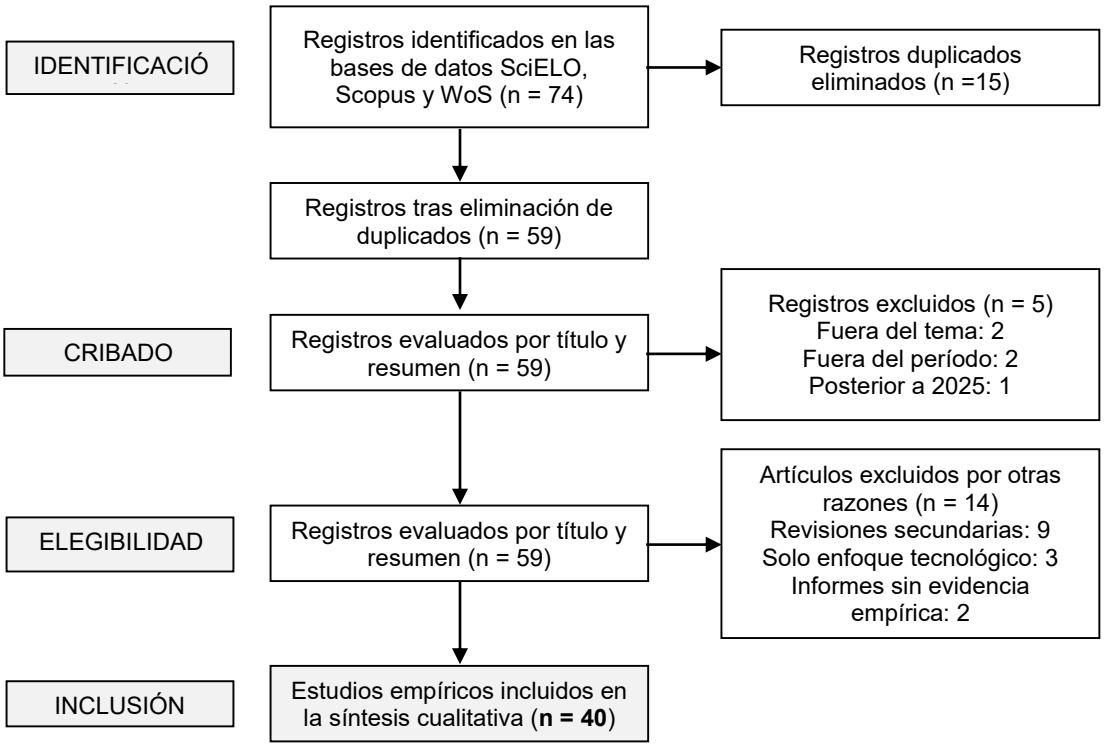
La ecuación general de búsqueda utilizada fue la siguiente: ("*digital government*" *OR* "*e-government*" *OR* "*digital governance*" *OR* "*digital transformation*" *OR* "gobierno digital" *OR* "gobierno electrónico" *OR* "transformación digital") *AND* ("*job performance*" *OR* "*employee performance*" *OR* "*work performance*" *OR* "desempeño laboral" *OR* "rendimiento laboral" *OR* "desempeño organizacional") *AND* ("*public health*" *OR* "*public sector*" *OR* "*health sector*" *OR* "salud pública" *OR* "sector salud" *OR* "instituciones públicas").

La estrategia fue adaptada a la sintaxis específica de cada base de datos, considerando las diferencias en los campos de búsqueda, operadores y filtros disponibles. Se incluyeron únicamente artículos científicos publicados entre enero de 2019 y junio de 2026, escritos en español o inglés e indexados en las bases de datos seleccionadas, período que concentra el mayor desarrollo de investigaciones relacionadas con la transformación digital aplicada a la gestión pública en salud.

El proceso de selección de la evidencia siguió las cuatro fases propuestas por la declaración PRISMA 2020, a saber, identificación, cribado, elegibilidad e inclusión. En la fase de identificación se recuperaron 74 registros procedentes de las bases de datos seleccionadas. Posteriormente, se eliminaron 15 registros duplicados, obteniéndose un total de 59 estudios para la fase de cribado. Durante esta etapa se revisaron los títulos y resúmenes, excluyéndose cinco publicaciones por no cumplir con los criterios de pertinencia temática o temporal. Como resultado, 54 artículos fueron evaluados en texto completo durante la fase de elegibilidad. Finalmente, se excluyeron 14 estudios debido a que correspondían a revisiones secundarias, presentaban un enfoque exclusivamente tecnológico sin analizar el desempeño laboral o carecían de evidencia empírica suficiente. En consecuencia, la revisión sistemática quedó conformada por 40 estudios, los cuales constituyeron la base para la síntesis cualitativa de la evidencia.

Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de selección



Fuente. Creación propia

La extracción de la información se realizó mediante una matriz de análisis diseñada específicamente para la revisión, la cual permitió organizar de manera sistemática los principales datos de cada estudio. Se registraron variables como autor, año de publicación, país, contexto institucional, diseño metodológico, variables analizadas, dimensiones del gobierno digital, dimensiones del desempeño laboral, instrumentos de recolección de datos, principales resultados y conclusiones.

Posteriormente, la información fue integrada mediante una síntesis narrativo-temática, agrupando los hallazgos en cinco categorías analíticas: eficiencia operativa, calidad del trabajo, capacidad de respuesta, cumplimiento de objetivos institucionales y desempeño contextual. Asimismo, durante el proceso de análisis se identificaron variables mediadoras recurrentes reportadas por la literatura, entre ellas las competencias digitales de los servidores públicos, el liderazgo institucional para la transformación digital, la calidad de los servicios digitales, la gestión documental, la interoperabilidad de la información y las políticas de gobernanza de datos, las cuales contribuyen a explicar la influencia del GD sobre el desempeño laboral en el sector público de salud.

En cuanto a la síntesis de datos, la misma se realizó utilizando una matriz que consideraba los siguientes campos: autor; año; país; sector institucional; diseño metodológico; variables; dimensiones del gobierno digital; dimensiones del desempeño laboral; instrumentos; resultados y conclusiones. La síntesis de datos fue narrativa-temática, presentando la evidencia agrupada en cinco categorías: eficiencia operativa; calidad del trabajo; capacidad de respuesta; logro de objetivos establecidos; y desempeño contextual.

También, se identificaron las siguientes variables mediadoras: percepción de las habilidades digitales por parte de los funcionarios públicos, liderazgo institucional para el uso de la tecnología digital/servicios digitales proporcionados a la población general/calidad de la documentación necesaria para llevar a cabo actividades que demuestren el desempeño individual y colectivo relacionado con los objetivos establecidos/política gubernamental basada en el uso de datos en poder del Estado para aumentar la eficiencia de las actividades realizadas por los funcionarios públicos para el GD.

Al tratarse de una revisión sistemática basada en estudios publicados, no se requirió consentimiento informado ni aprobación de comité de ética. Sin embargo, se respetaron principios de integridad científica, transparencia metodológica, citación adecuada y uso responsable de fuentes secundarias. El documento señala que se siguieron buenas prácticas de investigación académica y se empleó el formato APA 7 para atribuir ideas, datos y resultados.

Resultados

La revisión sistemática integró un total de 40 estudios publicados entre 2019 y junio de 2026, los cuales constituyeron la base para el análisis de la relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral en el sector público de salud. La producción científica mostró una tendencia creciente durante el periodo analizado, concentrándose principalmente entre 2024 y 2025, años en los que se publicaron 21 investigaciones (52.5 %). En el periodo comprendido entre 2022 y 2023 se identificaron 15 estudios (37.5 %), mientras que la producción correspondiente a los años iniciales fue considerablemente menor, registrándose únicamente un estudio publicado en 2019. Esta distribución temporal evidencia un incremento sostenido del interés científico por el impacto de la transformación digital sobre la gestión y el desempeño de los servidores públicos, especialmente en el ámbito sanitario.

En cuanto a las características de las publicaciones, 26 estudios (65.0 %) fueron publicados en español y 14 (35.0 %) en inglés. Respecto a las fuentes de indexación, SciELO concentró el mayor número de investigaciones (18 estudios), seguida de Scopus (13 estudios) y Web of Science (9 estudios), lo que refleja una importante producción científica desarrollada en América Latina, complementada por evidencia internacional indexada en bases de datos de alto impacto.

Respecto al contexto institucional, los 40 estudios se desarrollaron en organizaciones del sector público; de ellos, 12 investigaciones analizaron específicamente instituciones del sector salud, 19 correspondieron a organismos públicos de carácter general y 9 abordaron contextos multisectoriales con implicancias para la gestión pública. Desde el punto de vista metodológico, predominó el enfoque cuantitativo (18 estudios), seguido de investigaciones cualitativas, documentales y revisiones sistemáticas, siendo los diseños no experimentales de tipo correlacional los más utilizados para examinar la relación entre las variables analizadas.

A continuación, la Tabla 1 resume las características metodológicas de los 40 estudios incluidos en la revisión sistemática, considerando aspectos como autor, año, país, contexto de estudio, diseño metodológico, variables analizadas e instrumentos empleados. Esta información permite contextualizar la evidencia científica que sustenta los resultados y da pie a la discusión del presente estudio.

Tabla 1
Características metodológicas de los 40 estudios incluidos

Autor y año	País / región	Objetivo	Diseño metodológico	Muestra / corpus	Hallazgo principal
Manoharan et al. (2023)	Estados Unidos	Evaluar el desempeño del gobierno digital en administraciones públicas	Cuantitativo	Sitios web de gobiernos municipales de múltiples países	Un mayor nivel de gobierno digital se asoció con mayor transparencia, participación ciudadana y calidad de los servicios públicos.
Alvarado (2025)	Perú	Examinar desafíos digitales en salud	Revisión de literatura	Estudios del sector salud	Persisten barreras de interoperabilidad y gobernanza.
Ampuero Salas & Pari Coaquira (2024)	Perú	Analizar la influencia del gobierno digital	Cualitativo, análisis de casos	Gobierno local	El gobierno digital favoreció la modernización institucional.
Mergel et al. (2019)	Europa	Definir empíricamente el concepto de transformación digital en el sector público	Estudio cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas	Información documental y entrevistas	Identificó avances y brechas de implementación.
Corcino Cerafin et al. (2025)	Internacional	Revisar el gobierno electrónico y los procesos públicos	Revisión sistemática PRISMA	24 estudios	El gobierno electrónico optimizó los procesos administrativos.
Curioso (2019)	América Latina	Analizar capacitación en salud digital	Cualitativo, análisis de casos	Experiencias regionales	La formación digital es clave para salud pública.
Espejo Briceño et al. (2022)	Perú	Relacionar gobierno digital y desempeño docente	Cuantitativo correlacional	Docentes	Se halló relación entre digitalización y desempeño.
Espinoza Mero & Yoza Rodríguez (2024)	Ecuador	Evaluar la gestión pública y su desempeño	Mixto descriptivo	Servidores públicos	La modernización incidió en la motivación y el rendimiento.
Scupola & Mergel (2022)	Dinamarca	Analizar cómo la coproducción contribuye a la transformación digital de la administración pública	Estudio cualitativo de caso basado en entrevistas	40 entrevistas a directivos, funcionarios, responsables de políticas digitales y representantes de organismos públicos nacionales	La transformación digital del sector público genera mayor valor público cuando incorpora procesos de coproducción entre gobierno, ciudadanos y actores institucionales.

Flores Huambo (2025)	Perú	Evaluar el teletrabajo y la modernización estatal	Cuantitativo correlacional-causal	Servidores públicos	Explicó el 47.3% del desempeño laboral.
Frinaldi et al. (2023)	Indonesia	Identificar barreras y motores digitales	Encuesta cuantitativa	Organizaciones públicas	La capacitación y el cambio organizacional fueron claves.
Ganoza Alemán (2025)	Perú	Relacionar gobierno digital y gestión empresarial	Cuantitativo correlacional	Exportadores	Evidenció influencia positiva del gobierno digital.
García-Salirrosas & Millones-Liza (2023)	Perú	Analizar la aceptación tecnológica y el desempeño	Cuantitativo correlacional	Teletrabajadores	Reportó Rho = 0.475, $p < 0.01$.
Handayani et al. (2025)	Indonesia	Analizar sistemas hospitalarios y desempeño	Cualitativo, observación	Instituciones hospitalarias	La integración de sistemas mejoró la eficiencia y la calidad.
Huamán Coronel & Medina Sotelo (2022)	Perú	Examinar la transformación digital pública	Revisión bibliográfica	Literatura nacional	Identificó desafíos de gobernanza activa.
Izaguirre-García et al. (2025)	Ecuador	Evaluar TIC y desempeño laboral	Mixto descriptivo-correlacional	Gobiernos municipales	Reportó correlación de 0.79.
Jáuregui Iparraguirre (2025)	Perú	Revisar gobierno digital y modernización	Revisión sistemática	Estudios sobre Estado	Identificó mejoras y desafíos pendientes.
Yunching Lau Li (2022)	Perú	Analizar la modernización de la gestión pública	Cualitativo, entrevistas	Funcionarios públicos	La modernización democratizó la gestión estatal.
Lersundy Carbó & Bulla Agudelo (2024)	Colombia	Analizar la transformación digital en RR. HH.	Análisis documental	Gestión humana	La IA y la digitalización reconfiguraron los procesos.
Lyu et al. (2022)	China	Evaluar la economía digital y la salud pública	Empírico, Tobit-DEA	31 provincias	La economía digital mejoró la eficiencia sanitaria.
López-Solís et al. (2025)	Ecuador	Analizar el talento humano y la transformación digital	Documental	Literatura especializada	La gestión humana media el desempeño digital.
Maliqueo Pérez et al. (2021)	Chile	Identificar las barreras de innovación digital	Cuantitativo, encuesta	Empresas / organizaciones	La resistencia y la baja capacitación limitaron la innovación.

Melendrez Campos et al. (2024)	Perú	Revisar la transformación digital pública	Revisión narrativa	Estudios de entidades públicas	La digitalización redujo errores administrativos.
Collantes & Collantes (2022)	Perú	Determinar la relación entre las políticas públicas y la transformación digital en una municipalidad de la región Amazonas	Cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal.	70 funcionarios de la gerencia municipal	Las políticas públicas se relacionan significativamente con la transformación digital (Rho = 0.825; p < 0.001), evidenciando una correlación positiva alta.
Pachas Huaytan et al. (2024)	Perú	Analizar la digitalización hospitalaria	Mixto	Hospitales públicos	Mejoró la experiencia del paciente y la eficiencia.
Pérez (2024)	Panamá	Examinar la digitalización en RR. HH.	Cualitativo documental	Documentos institucionales	La digitalización exige nuevas competencias.
Ramos Quispe (2025)	Perú	Relacionar la motivación y el desempeño	Cuantitativo correlacional	Sector salud	Se halló relación con el desempeño, no con la productividad.
Rodríguez & López (2023)	Perú	Analizar el gobierno digital y el servicio ciudadano	Cualitativo documental	Documentos públicos	La estrategia digital requiere integración institucional.
Ahn & Chen (2022)	Estados Unidos	Analizar la percepción de los empleados públicos sobre la transformación digital y la adopción de IA en el gobierno	Cuantitativo	Empleados del sector público	La aceptación de la IA y de la transformación digital depende de las percepciones de los empleados sobre sus beneficios, riesgos y efectos en el trabajo.
Salirrosas Navarro et al. (2022)	Perú	Revisar el gobierno digital y la modernización	Revisión sistemática	Literatura peruana	Identificó consenso entre TIC y modernización.
Sangama Reyna (2024)	América Latina	Revisar la transformación digital y la gobernabilidad	Revisión sistemática	Estudios regionales	Persisten brechas de gobernanza digital.
Socarras Peña et al. (2023)	Internacional	Analizar límites digitales en RR. HH.	Revisión sistemática	Estudios de RR. HH.	La transformación sin gestión humana es limitada.
Tangi et al. (2020)	Internacional	Analizar barreras y motores digitales	Estudio socio-técnico	Organizaciones públicas	La digitalización requiere revisar el sistema social.

CC BY

Ulum & Wulansari (2025)	Indonesia	Evaluar el liderazgo digital y su desempeño	Cuantitativo descriptivo	200 empleados	El liderazgo y la competencia digital mejoraron el desempeño.
Valencia Julca et al. (2025)	Perú	Revisar la modernización y el desempeño	Revisión sistemática	Estudios públicos	La modernización se vinculó con el desempeño laboral.
Valeriano Carrasco (2025)	Perú	Relacionar modernización y desempeño	Cuantitativo correlacional	Entidad pública	Alta relación significativa entre variables.
Salazar Espinoza (2022)	Perú	Determinar la percepción de los funcionarios públicos sobre la influencia del gobierno digital	Cuantitativo descriptivo	53 directivos y funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha (Pasco)	El gobierno digital influyó significativamente en la participación ciudadana; se evidenció una relación positiva entre la implementación del gobierno digital y la gestión municipal.
Zambrano & Zambrano (2023)	Ecuador	Evaluar TIC en la gestión pública local	Cuantitativo, encuesta	Gobiernos locales	Las TIC mejoraron la gestión, con ciertas limitaciones.
Andersson, Hallin & Ivory (2022)	Suecia	Analizar la digitalización de los servicios públicos y su impacto en la organización del trabajo	Estudio cualitativo	Gobierno local	La automatización reorganiza los procesos de trabajo y mejora la eficiencia administrativa.
Morte-Nadal & Esteban-Navarro (2022).	España	Analizar los factores que favorecen la inclusión digital en los servicios de gobierno electrónico	Protocolo de revisión sistemática de métodos mixtos (PRISMA-P)	Estudios revisados en nueve bases de datos internacionales	La inclusión digital en el gobierno electrónico depende del fortalecimiento de las competencias digitales.

Fuente. Elaboración propia a partir de la revisión sistemática PRISMA 2020

Discusión

Los hallazgos de la presente revisión sistemática evidencian que el gobierno digital constituye un factor estratégico para fortalecer el desempeño laboral en el sector público, particularmente mediante la optimización de los procesos administrativos, la modernización institucional y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de las organizaciones. En la mayoría de los estudios analizados se observa que la incorporación de tecnologías digitales favorece una gestión pública más eficiente, incrementando la productividad de los servidores públicos y mejorando la prestación de los servicios.

En el contexto peruano, investigaciones como las de Manoharan et al. (2023), Ampudero Salas y Pari Coaquira (2024) y Valeriano Carrasco (2025) coinciden en señalar que la implementación del GD fortalece la modernización institucional y genera mejoras significativas en el desempeño de las entidades públicas. Estos resultados son consistentes con la evidencia internacional reportada por Mergel et al. (2019), Tangi et al. (2020),

quienes sostienen que la transformación digital requiere cambios organizacionales, tecnológicos y de gestión para generar impactos sostenibles sobre el desempeño institucional.

Respecto al sector salud público, la evidencia demuestra que el gobierno digital trasciende la incorporación de herramientas tecnológicas, convirtiéndose en un elemento que fortalece la eficiencia operativa y la calidad de los servicios sanitarios. Estudios desarrollados en Perú, Ecuador e Indonesia muestran que la digitalización de los procesos clínicos, la interoperabilidad de los sistemas de información y la incorporación de plataformas digitales facilitan la gestión hospitalaria, reducen tiempos de respuesta y mejoran la coordinación entre las unidades asistenciales (Curioso, 2019; Handayani et al., 2025; Pachas Huaytan et al., 2024; Lyu et al., 2022; Izaguirre-García et al., 2025). Del mismo modo, Flores Huambo (2025) evidenció que la modernización tecnológica explica una proporción importante del desempeño laboral de los servidores públicos, mientras que Espejo Briceño et al. (2022) encontraron una relación positiva entre la digitalización y el desempeño profesional. En conjunto, estos hallazgos sugieren que el GD no solo mejora la gestión institucional, sino que también fortalece el desempeño individual de los trabajadores mediante procesos más eficientes, oportunos y coordinados.

La revisión también permitió identificar que el impacto del gobierno digital sobre el desempeño laboral depende de diversos factores organizacionales y humanos. Entre los principales elementos facilitadores destacan el liderazgo institucional, las competencias digitales de los servidores públicos, la capacitación permanente y la gestión del cambio organizacional. Investigaciones realizadas por Frinaldi et al. (2023), Maliqueo Pérez et al. (2021), Pérez (2024), Lersundy Carbó y Bulla Agudelo (2024), Socarras Peña et al. (2023) y Ulum y Wulansari (2025) coinciden en señalar que la transformación digital produce mejores resultados cuando se acompaña de procesos sistemáticos de formación, desarrollo de capacidades digitales y liderazgo orientado a la innovación. De forma complementaria, Rodríguez Alegre y López Padilla (2023), Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) y Sangama Reyna (2024) advierten que las principales limitaciones para consolidar el GD continúan siendo la escasa interoperabilidad, la fragmentación institucional, la limitada gobernanza de datos y la resistencia al cambio organizacional.

Otro hallazgo relevante es que la literatura analizada muestra una convergencia creciente respecto a la influencia positiva de la transformación digital sobre el desempeño laboral, aunque los mecanismos explicativos presentan diferencias según el contexto institucional. Mientras algunos estudios destacan el efecto de la digitalización sobre la productividad y la eficiencia (García-Salirrosas & Millones-Liza, 2023; Espinoza Mero & Yoza Rodríguez, 2024; Ganoza Alemán, 2025), otros enfatizan la importancia de la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos (Corcino Cerafin et al., 2025; Melendrez Campos et al., 2024; Valencia Julca et al., 2025; Salirrosas Navarro et al., 2022). Asimismo, investigaciones internacionales como las de López-Solís et al. (2025) y Tangi et al. (2020) sostienen que la transformación digital debe comprenderse como un proceso organizacional integral, donde la tecnología constituye únicamente uno de los componentes necesarios para alcanzar mejoras sostenibles en el desempeño institucional.

Finalmente, los resultados de esta revisión permiten afirmar que el gobierno digital representa una estrategia fundamental para fortalecer el desempeño laboral en el sector público de salud; sin embargo, su efectividad depende de la articulación entre infraestructura tecnológica, liderazgo institucional, competencias digitales y políticas de innovación orientadas a la mejora continua. En conjunto, los estudios revisados evidencian que la transformación digital favorece la eficiencia operativa, la calidad del trabajo, la capacidad de respuesta y el cumplimiento de los objetivos institucionales, aunque persisten desafíos relacionados con la interoperabilidad, la gobernanza digital y la consolidación de capacidades organizacionales. Estos resultados aportan evidencia para respaldar el diseño de políticas públicas orientadas a acelerar la transformación digital en las instituciones sanitarias y, al mismo tiempo, identifican la necesidad de desarrollar investigaciones longitudinales y comparativas que permitan comprender con mayor profundidad los efectos del gobierno digital sobre las diferentes dimensiones del desempeño laboral en contextos públicos.

Conclusiones

La presente revisión sistemática permitió integrar la evidencia científica disponible sobre la relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral en instituciones públicas del sector salud. El análisis de los estudios incluidos evidenció que la implementación de estrategias de transformación digital favorece el fortalecimiento del desempeño de los servidores públicos mediante la modernización de los procesos administrativos, la optimización de la gestión institucional y la mejora en la prestación de los servicios. En conjunto, los hallazgos confirman que el GD constituye un elemento estratégico para impulsar la eficiencia y la capacidad de respuesta de las organizaciones públicas de salud.

Entre las dimensiones del desempeño laboral, la eficiencia operativa presentó el mayor respaldo empírico, al asociarse con la digitalización de procesos, la automatización de trámites y la reducción de actividades

manuales. Asimismo, la evidencia mostró mejoras en la calidad del trabajo, la capacidad de respuesta, el cumplimiento de objetivos institucionales y el desempeño contextual, especialmente cuando las iniciativas de transformación digital se acompañan de interoperabilidad, gobernanza de datos, liderazgo institucional y fortalecimiento de las competencias digitales de los servidores públicos.

Finalmente, los resultados permiten concluir que la transformación digital en las instituciones públicas de salud debe comprenderse como un proceso socio-técnico, en el que la incorporación de tecnologías constituye una condición necesaria, pero insuficiente para garantizar mejoras sostenibles en el desempeño laboral. Su efectividad depende de la articulación entre infraestructura tecnológica, capacitación continua, liderazgo, gestión del cambio, cultura organizacional y políticas de gobernanza digital. En este sentido, futuras investigaciones deberían desarrollar estudios longitudinales y comparativos que permitan profundizar en los mecanismos mediante los cuales el gobierno digital influye sobre las distintas dimensiones del desempeño laboral en organizaciones públicas del sector salud.

Referencias

Ahn, M. J., & Chen, Y. C. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. *Government Information Quarterly, 39*(2), 101664. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101664

Alvarado, A. D. (2025). Desafíos estructurales en la transformación digital de los servicios públicos en el sector salud: Una revisión de literatura. *Revista Espacios, 46*(3), 449–460. https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n03p35

Ampuero Salas, D. N., & Pari Coaquira, A. A. (2024). Análisis del nivel de influencia del gobierno digital en la modernización de la gestión pública en un gobierno local del Perú, período 2024. *Revista Veritas Et Scientia - UPT, 13*(2), 268–281. https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/1135

Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022). Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government. *Government Information Quarterly, 39*(1), 101662. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662

Collantes Inga, Z. M., & Collantes Inga, E. (2022). Políticas públicas y transformación digital en una municipalidad de la región de Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(1), 224–243. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1495

Corcino Cerafin, L. A., Cerafin Urbano, V. A., & Gonzales Cruz, J. C. (2025). Gobierno electrónico para la optimización de procesos en la administración pública: Una revisión sistemática. *Revista InveCom, 6*(3), 1–11. https://doi.org/10.5281/zenodo.17479024

Curioso, W. H. (2019). Building capacity and training for digital health: Challenges and opportunities in Latin America. *Journal of Medical Internet Research, 21*(12), e16513. https://doi.org/10.2196/16513

Espejo Briceño, H. J. L., León Fernández, C. V., Alberca Márquez, R. R., & Fabián Germán, C. M. (2022). Gobierno digital y su relación con desempeño docente en COVID-19. *IGOBERNANZA, 5*(19), 15–27. https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n19.2022.203

Espinoza Mero, A. N., & Yoza Rodríguez, N. R. (2024). Gestión administrativa en el desempeño laboral del departamento de talento humano, GAD Montecristi. *Ciencia y Desarrollo, 27*(3), 89–101. https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2674

Flores Huambo, G. L. (2025). Teletrabajo y modernización del Estado en el desempeño laboral de una entidad gubernamental. *Revista InveCom, 5*(3), 1–7. https://doi.org/10.5281/zenodo.14633308

Frinaldi, A., Putri, N. E., & Embi, M. A. (2023). Public sector performance and digital-governance effectiveness predicted by community happiness as a representation of culture. *Journal of Ethnic and Cultural Studies, 10*(2), 90–108. https://doi.org/10.29333/ejecs/1398

Ganoza Alemán, J. C. (2025). Influencia del gobierno digital y la gestión empresarial: Percepción de los exportadores de vestimenta de bebé en Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9*(3), 8525–8571. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18486

García-Salirrosas, E. E., & Millones-Liza, D. Y. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(Extra 9), 199–214. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142739

Handayani, N., Syafei, M. Y., & Narimawati, U. (2025). Integrating hospital information systems and national health insurance: Impact on employee performance and service quality. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 13*(4), 2889–2898. https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3679

Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: Desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13*(2), 93–105. https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594

Izaguirre-García, T. G., Loor-Carvajal, G. I., & Sánchez-Briones, Y. A. (2025). TIC's en el desempeño laboral en gobiernos municipales ecuatorianos. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun, 9*(16), 374–391. https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/607

Jáuregui Iparraguirre, P. K. (2025). El impacto del gobierno digital en la modernización del Estado: Revisión sistemática. *Revista Científica Visión del Futuro, 29*(1), 87–106. https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2024.29.01.003.es

Lersundy, G., & Bulla, L. S. (2024). *La transformación digital en la gestión de recursos humanos en Bogotá, Colombia: Integración de la inteligencia artificial* [Trabajo de grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA]. https://repository.cesa.edu.co/items/04fd5e41-fb18-438b-b783-d7630c66c5d7/full

López-Solís, S. C., Rivera-Barberán, G. R., Mendoza-Lino, K. M., & Zambrano-Moreira, M. E. (2025). Gestión del talento humano en el contexto de la transformación digital. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR, 8*(15), 148–159. https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/386

Lyu, Y., Peng, Y., Liu, H., & Hwang, J.-J. (2022). Impact of digital economy on the provision efficiency for public health services: Empirical study of 31 provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(10), 5978. https://doi.org/10.3390/ijerph19105978

Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). Digital governance: An assessment of performance and best practices. *Public Organization Review, 23*(1), 265–283. https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8

Maliqueo Pérez, C., González Candia, J., Mardones Espinosa, R., & Ardiles Briones, M. (2021). Gestión de personas y barreras para innovar en la transformación digital en empresas chilenas. *Revista Venezolana de Gerencia, 26*(94), 510–532. https://www.redalyc.org/journal/290/29069612003/html/

Melendrez Campos, G. V., Siancas Anastacio, C. B., & Chávez Rivas, P. I. (2024). Transformación digital en entidades públicas: Una revisión de literatura. *Horizonte Empresarial, 11*(1), 404–420. https://www.researchgate.net/publication/383800109_TRANSFORMACION_DIGITAL_EN_ENTIDADES_PUBLICAS_UNA_REVISION_DE_LITERATURA

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. A. (2022). Digital competences for improving digital inclusion in e-government services: A mixed-methods systematic review protocol. *International Journal of Qualitative Methods, 21*. https://doi.org/10.1177/16094069211070935

Pachas Huaytan, J. V., Rosales Rojas, G. G., & Ruiz-Balvin, M. C. (2024). Digital transformation in public hospital management: Improving the patient experience. *Revista de Gestão Social e Ambiental, 18*(4), e04571. https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-046

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*(71). https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Pérez, E. (2024). Transformación digital en la gestión de recursos humanos. *Revista Científica Global Negotium, 7*(1), 27–43. https://doi.org/10.53485/rgn.v7i1.423

Ramos Quispe, M. R. (2025). La motivación laboral y su relación con el desempeño en una entidad del sector salud público, Lima – 2022. *Boletín de Coyuntura*, (46). https://doi.org/10.31243/bcoyu.46.2025.2866

Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. del P. (2023). Digital government, state modernization and citizen service: Considerations in a digital government strategy in Peru. *Visual Review. International Visual Culture Review, 13*(2), 1–8. https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567

Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad y Sociedad, 14*(S1), 280–288. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631

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. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38779/43199

Sangama Reyna, E. J. (2024). Transformación digital en la gobernabilidad de América Latina: Digital transformation in Latin American governance. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5*(5), 2242–2259. https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2774

Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly, 39*(1), 101650. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650

Socarras Peña, R., Priego Clemente, A., Morales Sala, J. C., Alarcón Barbán, E., León de la O, D. M., & Garcia Rodríguez, A. M. (2023). La transformación digital y sus limitaciones en la gestión de los recursos humanos: Revisión sistemática. *Revista Cubana de Ciencias Informática, 17*(Especial), 205–229. https://rcci.uci.cu/index.php/RCCI/article/view/2846/859

Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2020). Barriers and drivers of digital transformation in public organizations: Results from a survey in the Netherlands. En *Electronic Government - 19th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2020*. https://re.public.polimi.it/retrieve/e0c31c12-9948-4599-e053-1705fe0aef77/Tangi_eGovConf_Text.pdf

Ulum, B., & Wulansari, P. (2025). The influence of digital leadership and digital competence on employee performance mediated by job satisfaction in health services in Tarakan City. *The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities, 2*(3), 498–517. https://doi.org/10.58812/esssh.v2i03.592

Valencia Julca, P. M., Valencia Julca, P. T., & Farfán Pimentel, J. F. (2025). Modernización de la gestión pública en el desempeño laboral: Una revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración, 5*(12), 61–86. https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.170

Valeriano Carrasco, H. M. (2025). Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en una entidad pública peruana. *Horizon International Journal, 3*(2), 251–268. https://doi.org/10.63380/hij.v3n2.2025.209

Yunching Lau Li, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el Estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 2601–2623. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Zambrano Dueñas, D. A., & Zambrano Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de información y comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(104), 1519–1533. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9

DECLARACIÓN SOBRE EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los autores declaran que utilizaron herramientas de inteligencia artificial generativa (Perplexity IA) únicamente como apoyo en la revisión gramatical, mejora de la redacción y optimización del estilo académico. La IA no fue empleada para generar resultados, analizar evidencia, interpretar hallazgos ni formular conclusiones. Los autores realizaron y supervisaron íntegramente la búsqueda de fuentes, el diseño metodológico, el análisis de la literatura y la elaboración del manuscrito, asumiendo plena responsabilidad por su contenido. Esta declaración se presenta conforme a los principios de transparencia e integridad promovidos por el Committee on Publication Ethics (COPE).