

TRANSFORMACIÓN DIGITAL, UN IMPULSO HACIA LA DISMINUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES SOCIALES

Yudith Salvador Hernández

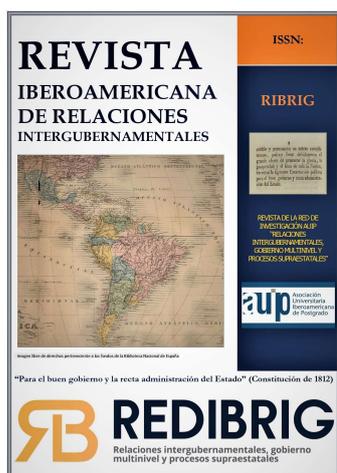
Profesora de la Universidad de Holguín (Cuba) ysalva-
dorh@uho.edu.cu

Mariluz Llanes Font

Profesora de la Universidad de Holguín (Cuba)
mlfon@uho.edu.cu

Miguel Ángel Suárez Benítez

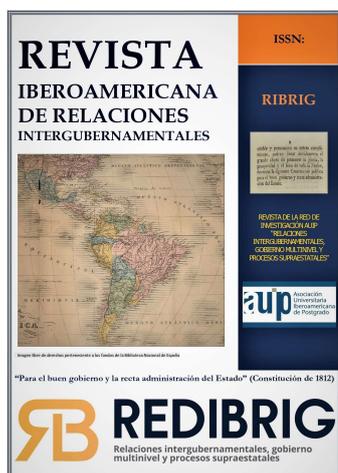
Profesor de la Universidad de Holguín (Cuba)
miguel@cigetholguin.cu



SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. MATERIALES Y MÉTODOS. III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN. 1. Impulso sinérgico en la transformación digital. 2. Impacto de la transformación digital en las desigualdades sociales. 3. Avances obtenidos por países de Latinoamérica. IV. CONCLUSIONES. V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

RESUMEN: Este artículo tiene como propósito describir los principales enlaces que impulsan la transformación digital y su impacto en la disminución de las desigualdades sociales. Se muestran los elementos claves que conforman el impulso sinérgico hacia dicha transformación, así como los que disminuyen las brechas digitales, y algunos ejemplos de países de Latinoamérica que han avanzado en la utilización de esta transformación en beneficio de los ciudadanos. La metodología parte de la revisión de artículos relacionados con el tema, con énfasis en la disminución de las desigualdades sociales, con el objetivo de encontrar los elementos comunes entre los

Para citar: J. Salvador Hernández, M.L. Llanes Font, M.A. Suárez Benítez, “Transformación digital, un impulso hacia la disminución de las desigualdades sociales”, *RIBRIG*, 1, 2020, 1-15.



estudios ya publicados. Se utilizaron métodos empíricos y teóricos; dentro de estos últimos, el histórico – lógico y el análisis y la síntesis. En las conclusiones se da cuenta de la importancia que reviste para la sociedad la adopción de patrones digitales que acerquen al ciudadano a los servicios y trámites del Estado a golpe de un clic en la palma de la mano.

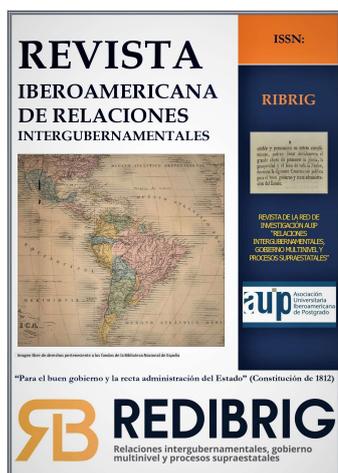
PALABRAS CLAVE: TRANSFORMACIÓN DIGITAL, IMPULSO SINÉRGICO, DISMINUCIÓN DE DESIGUALDADES.

ABSTRACT: This article aims to describe the main elements that drive digital transformation and its impact on reducing social inequalities. The key relationship that make up the synergic drive towards this transformation are shown, as well as those that reduce digital gaps, and some examples of Latin American countries that have advanced in the use of this transformation for the benefit of citizens. The methodology starts from the review of articles related to this topic, with emphasis on the reduction of social inequalities, with the aim of finding common elements among the studies already published. Empirical and theoretical methods were used; within the latter, the historical - logical and the analysis and synthesis. In the conclusions, he realizes the importance for society of adopting digital standards that bring the citizen closer to the services and procedures of the State with the click of a palm.

KEY WORDS: DIGITAL TRANSFORMATION, SYNERGISTIC DRIVE, DECREASE IN INEQUALITIES.

I. INTRODUCCIÓN.

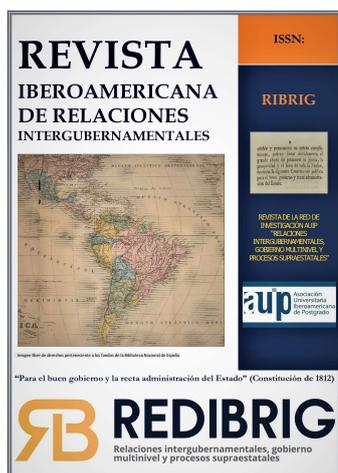
La sociedad se encuentra en un entorno en el que las tecnologías están en constante evolución, en consecuencia han adoptado un proceso de transformación digital en el que la conectividad se ha convertido en parte del día a día tanto en el ámbito personal como en el profesional. Todos los procesos



industriales como organizacionales cada vez están más digitalizados. En el sector público muchos países han lanzado agendas o estrategias digitales claves para impulsar la transformación digital que impactan en todos sus procesos, lo que puede ser una gran oportunidad para transformar las maneras de gobernar y ayudar a mejorar el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas. Por lo tanto, es una de las palancas más relevantes ya que incorpora nuevas tecnologías a las organizaciones, pero sobre todo nuevas lógicas para que los procesos sean más eficientes lo que puede traducirse en nuevas oportunidades.

La transformación digital constituye una gran oportunidad para cerrar las brechas sociales, siempre y cuando se provea de las condiciones necesarias para que se implemente efectivamente, y en la medida en que se ponga a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones para acceder a trámites y servicios del Estado. No obstante, aun es necesario fomentar políticas públicas que coadyuven a la equidad, ésta debe ser la estrategia a seguir y el medio es el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC); en consideración de la opinión de los ciudadanos para establecer una mejora continua y fortalecer la confianza en el uso de aplicaciones digitales.

En función de lo planteado este artículo tiene como propósito describir los principales enlaces que impulsan la transformación digital y su impacto en la disminución de las desigualdades sociales. Se muestran los elementos claves que conforman el impulso sinérgico hacia dicha transformación, así como los que disminuyen las brechas digitales, y algunos ejemplos de países de Latinoamérica que han avanzado en la utilización de esta transformación en beneficio de los ciudadanos.



II. MATERIALES Y MÉTODOS.

La investigación parte de la revisión de más de 120 artículos relacionados con la transformación digital, con énfasis en la disminución de las desigualdades sociales, con el objetivo de encontrar los elementos comunes entre los estudios ya publicados. Para la selección de estos documentos se tuvo en consideración criterios académicos e internacionales alineados a las actuales particularidades de la administración pública del siglo XXI.

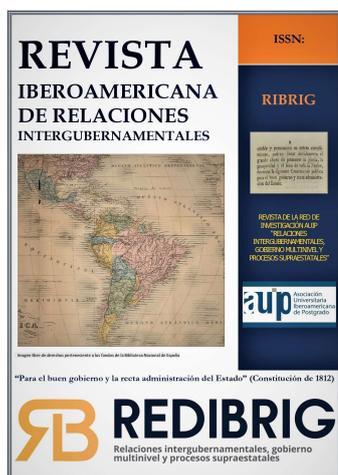
Se utilizaron métodos empíricos y teóricos; dentro de estos últimos, el histórico – lógico y el análisis y la síntesis. El histórico – lógico para el estudio de los diferentes países que implementan la transformación digital en función de la disminución de las desigualdades. El análisis y la síntesis de la información obtenida para agrupar los elementos relacionados con el impulso hacia la transformación digital y de la disminución de las brechas digitales.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

1. Impulso sinérgico en la transformación digital.

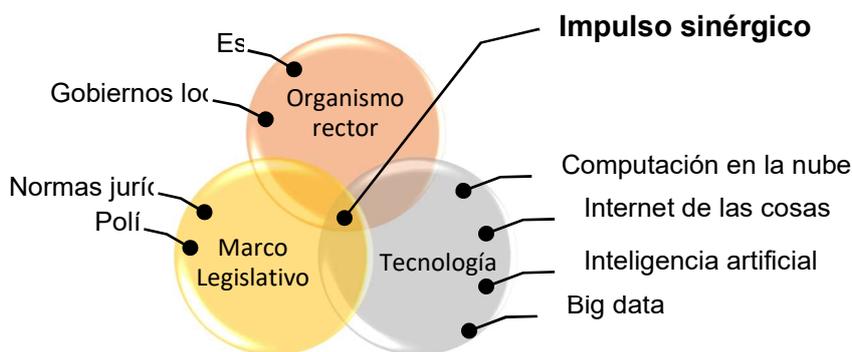
Para impulsar la transformación digital de un gobierno es necesario partir de la existencia de un organismo rector que guíe cada una de las etapas de su implementación, un marco legislativo que lo ampare y una tecnología que soporte dichos cambios.

Es de vital importancia contar con un organismo rector que defina, organice, identifique y coordine a las instituciones públicas, sector privado y sociedad civil para llevar a cabo una transformación digital planificada. El organismo rector debe encargarse de definir el organigrama, responsabilidades y alcance de las medidas a tomar. Un país puede tener la tecnología más avanzada del mundo pero si no cuenta con una adecuada dirección comprometida con el avance digital, su trans



formación digital no tendrá resultados positivos.

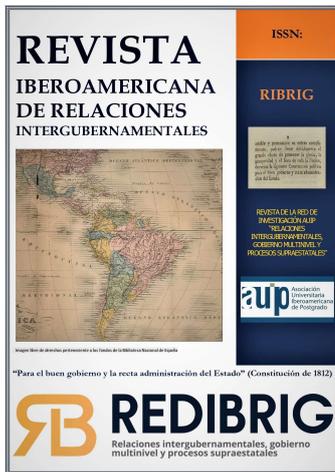
Figura 1. Enlaces que generan impulso sinérgico en la transformación digital



Fuente: elaboración propia

Es significativo aclarar que no se trata de un ministerio más que funcione dentro de los límites de su sector sino que esta institución debe trabajar en beneficio de todo el gobierno, organizaciones y ciudadanos. Existen muchos elementos que son abordados por la transformación digital, el intercambio de información, la verificación de identidad de las personas, la comunicación interna y externa hacia la ciudadanía, la solicitud de pagos o la publicación de contenidos, por mencionar algunos. Este organismo rector es el encargado de generar y proveer los servicios comunes digitales, herramientas que toda institución pública necesita y que se pueden crear una sola vez para que todos las utilicen de manera uniforme (BID, 2019).

A su vez, necesita una estructura de gobernanza que legitime las líneas estratégicas de la transformación digital, asegure una apropiación transversal a todo el sector público y facilite la participación activa de los demás actores en la toma de decisiones. Por otro lado, se debe contar con mecanismos para traducir en planes operativos concretos, cada decisión que se toma a nivel del Estado. Se necesita una hoja de ruta

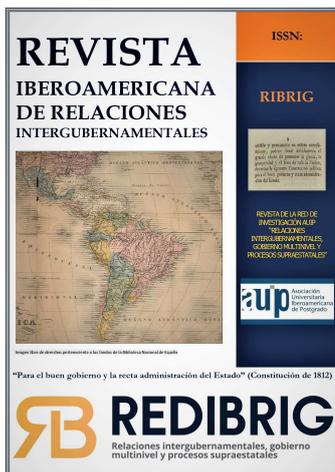


clara, no solo para determinar la dirección de la transformación digital sino también para abarcar temas específicos que suelen ser muy complejos. Entre estos temas se incluye la disminución de brechas de acceso y uso de tecnología, la capacitación a funcionarios públicos para nuevas tareas que traerá esta transformación digital y las compras de tecnología que pueden ser difíciles tanto por su complejidad técnica como por el poder adquisitivo de cada país.

Un elemento clave dentro de este organismo rector, es un fuerte liderazgo, porque la transformación del gobierno tradicional a digital implica una transformación cultural profunda, no solo en la gestión de los procesos sino en la cultura de las organizaciones. Poner al frente de esta tarea a personas reconocidas, con experiencia y capaces de captar apoyos para su misión es fundamental. Así mismo, es necesario que este líder tenga el respaldo político suficiente para conducir la reforma y remover los obstáculos que se presenten debido a la naturaleza transversal de la transformación digital.

El marco normativo como segundo elemento que impulsa la transformación digital, pone frente a situaciones nuevas para las que hay que definir las reglas del juego, la seguridad de los datos, la identidad digital, la validez de los recibos o firmas digitales, así como las transacciones digitales, que exigen una actualización de las normativas, que transmita seguridad a quienes operan en este entorno. Debido a la naturaleza cambiante del ambiente digital estas normas requieren frecuentes revisiones para adaptarse a las nuevas realidades. El proceso de generar el marco normativo contribuye a convertir la transformación digital en política del Estado.

Por último, la tecnología, permite el uso específico de los datos para que cada sector pueda desarrollarse en esta transformación, elemento fundamental para que el país genere e implemente sistemas transversales y herramientas que todos utilizarán. Refiérase a aspectos como la identidad y la firma digital, la interoperabilidad, los servicios digitales para ciuda-



danos y organizaciones, los sistemas de datos abiertos, la gestión documental electrónica, y la computación en la nube, entre otros.

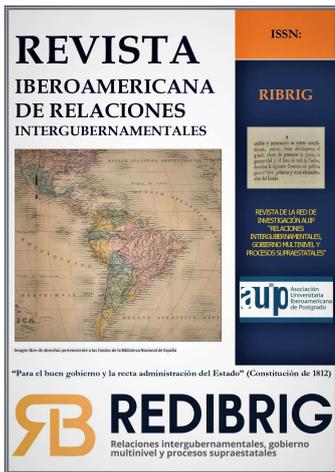
Con la mejora de la gestión pública se puede promover la equidad, al modernizar los servicios y ofrecer a los ciudadanos trámites en línea para sus distintas necesidades. Impacta también en la gestión educativa, al introducir programas de alfabetización digital que incluya a los adultos mayores y la posibilidad de la educación a distancia. El gobierno debe conjuntamente complementar con aumento en infraestructura tecnológica y capacitación técnica para las zonas rurales de las ciudades, así como mejoramiento de las redes de conectividad.

2. Impacto de la transformación digital en las desigualdades sociales.

7

La transformación digital disminuye las desigualdades sociales, permite que los sectores menos favorecidos y las zonas rurales puedan acceder a los servicios que ofrece el Estado, de manera universal y a menor costo (tiempo, dinero). El gobierno puede promover el uso de la tecnología para brindar estos servicios y llegar a las zonas más deprimidas y alejadas. Siempre que se realice con una visión holística y que abarque a todos los sectores, ya que la población con menos recursos podrá acceder a consultar sus datos de manera digital, sin que tenga que pagar o perder tiempo. El conocimiento de lo que el gobierno le ofrece al ciudadano, independientemente del nivel social que tenga, le facilita los servicios públicos y aumenta la confianza en la administración del gobierno.

La estrategia del Estado debe diseñarse bajo un enfoque integral orientado a reducir brechas, como las de acceso a procesos digitales, y democratizar el acceso a la información lo cual podría desarrollar en la ciudadanía la confianza hacia las instituciones gubernamentales al sentir que sus necesidades



de información son atendidas. Por lo tanto, el incremento o reducción de desigualdades dependerá de las políticas que soporten la estrategia de transformación, la facilidad de adopción de procesos y la usabilidad de las herramientas que se implementen para acceder a la información.

La reducción de las brechas digitales (figura 2) se logra al tener en cuenta elementos como alfabetización tecnológica, acceso a la tecnología, entre otros aspectos, que deben ser tomados en cuenta en cualquier proceso de transformación digital del gobierno, para evitar que la desigualdad social se acentúe. La alfabetización digital es uno de los primeros pasos, con el objetivo de que los ciudadanos y servidores públicos aprovechen al máximo los beneficios de esta transformación y que además los programas sociales realmente lleguen e impacten a los sectores sociales que más lo necesitan.

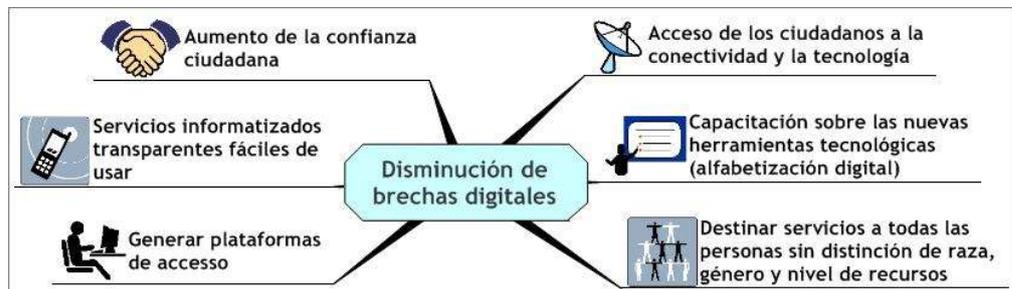
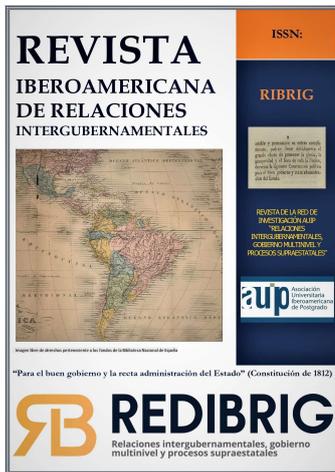


Figura 2. Elementos que disminuyen las brechas digitales.

Fuente: elaboración propia

La transformación digital basada en la educación y capacitación de la ciudadanía en el uso y beneficios de las TIC, así como el acceso a internet de todos los niveles de la sociedad y a las personas con alguna discapacidad, se convierte en una herramienta que fomenta la equidad y que disminuye la desigualdad social.

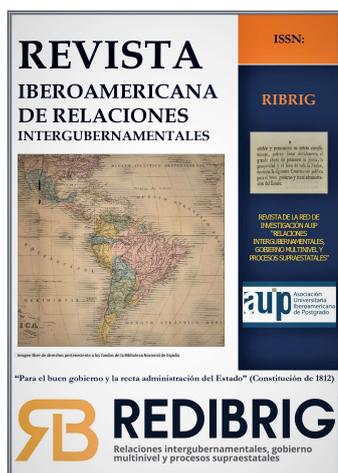


Los próximos pasos deben ir en función de acercar a la población los trámites de una manera digital, donde el ciudadano sea el centro de todo el servicio público. La digitalización del gobierno, viene a hacer un gran avance para la comunidad y va a permitir cerrar en parte la brecha existente en la sociedad, al tener oportunidad el ciudadano de efectuar un trámite de los muchos que existen, sin tomar en cuenta las condiciones sociales, económicas, género y raza, entre otras formas de discriminación.

La equidad sería más viable en una sociedad digital ya que los programas dirigidos a las personas más vulnerables llegarían de forma más segura a cada uno de ellos, pues se entiende que todos los ciudadanos tienen acceso a la información estatal y en algunos países vemos como ejemplo que el estado es quien contacta a estos clasificados como "vulnerables" y no al revés donde el ciudadano es que tiene que buscar la forma de enterarse si existe algún programa que le auxilie en determinado escenario y luego tratar de aplicar a través de procesos burocráticos.

Mediante la transformación digital, el acceso a la información y la tramitología ciudadana, se democratiza y se simplifica, acompañado de infraestructura y capacitación, tanto a la ciudadanía como a los funcionarios, optimizaría todos los procesos, ahorra tiempo, dinero y reduce gastos innecesarios, como el papel, por ejemplo. Disminuye la corrupción y los pagos por trámites, y los traslados del sector rural y de la población adulta, igualmente para los niños y la población juvenil.

Con la mejora de la gestión pública se puede promover la equidad, al modernizar los servicios y ofrecer a los ciudadanos trámites en línea para sus distintas necesidades. Se impacta también en la gestión educativa, al introducir programas de alfabetización digital que incluya a los adultos mayores y la posibilidad de la educación a distancia.

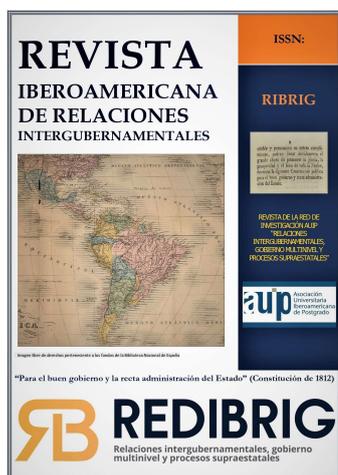


3. Avances obtenidos por países de Latinoamérica.

Diversos países han demostrado mejoras con la digitación. Brasil, por ejemplo, cuenta con un programa social llamado Bolsa Familia, que transfiere ingresos directos a familias en situación de pobreza. Su objetivo es garantizar a estas familias el derecho a la alimentación y el acceso a la educación y la salud. El programa atiende a millones de familias, y llega a poblaciones remotas mediante el uso de una amplia red de corresponsales bancarios, basada en tres niveles de infraestructura tecnológica, plataformas digitales y terminales de computadoras personales (Martins y Rückert, 2019; Marques y Martino, 2020).

La era digital en Brasil constituye una acción estratégica en la habilitación de la infraestructura y el acceso a las TIC, para promover la conexión de miles de escuelas públicas, urbanas y rurales, con accesos de banda ancha de alta velocidad, en redes terrestres o satelitales, dentro del Programa de innovación educativa conectada. Esta iniciativa se refiere a la mejora de la infraestructura y la conexión de las escuelas, que incluye la expansión de la red de banda ancha terrestre, servicios de conectividad e infraestructura wi-fi. Así miles de puntos de conexión satelital se implementaron en escuelas públicas. En la región noreste, la Red Nacional de Educación e Investigación conecta instituciones de educación, unidades de salud, hospitales, bibliotecas, instituciones de seguridad, tribunales, entre otros, a la banda ancha (Domínguez, Von Schoettler y Rezende, 2019).

La experiencia de países como Perú y Uruguay da cuenta de que con la transformación digital se disminuyen algunas brechas digitales que tienen que ver con el acceso y la facilidad en la realización de trámites. Los procesos de transformación tecnológica desde la educación y servicios públicos han permitido la accesibilidad de más ciudadanos por las facilidades de conexión existentes. Uruguay es un caso de éxito en Amé-

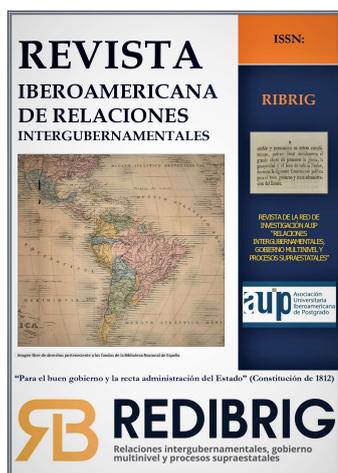


rica del Sur en especial en el entorno legal e institucional favorable para la innovación y adopción digital (Slotnisky, 2016 y Jurburg y Cabrera, 2019).

Por su parte en Argentina la disminución de las desigualdades con la transformación digital es evidente, ha acercado infinidad de servicios a todos los ciudadanos, especialmente a las personas de menos recursos, que de otra manera les hubiera sido mucho más costoso acceder, en términos de dinero y tiempo. Hoy día se han digitalizado casi todos los trámites y servicios. Incluso ha hecho que la gestión de los servicios vitales, como salud y educación, sean mucho más eficientes, lo que genera ahorros significativos. La transformación digital pone al alcance de todos, los servicios del gobierno (Corzo, 2019 y Rodríguez, 2019).

En República Dominicana, gracias a los avances digitales, las personas de todas las provincias pueden solicitar un certificado de antecedentes penales sin moverse de casa, asimismo gracias al portal transaccional de compras públicas, los oferentes pueden participar en los procesos de contrataciones públicas, crear igualdad de condiciones, lo que favorece el principio de participación dispuesto (Quintero, 2019; Tavárez y Febles, 2019).

En Cuba, a pesar de las restricciones del bloqueo, la transformación digital avanza a buen ritmo. La política integral para el perfeccionamiento de la informatización en Cuba fue aprobada el 28 de febrero de 2017 por el Consejo de Ministro y constituye un documento rector para este proceso. Esta cuenta con 21 proyectos o sistemas básicos dirigidos en lo fundamental a la creación de infraestructura tecnológica, así como la producción de servicios y contenidos digitales de cara a internet (MIMCOM, 2017). Entre los programas en ejecución se encuentra el relacionado al gobierno electrónico y la atención ciudadana que permitirá que los organismos, entidades y los gobiernos locales tengan una presencia en internet



lo que posibilita la interactividad y la participación ciudadana.

Se constata la ampliación de los servicios de acceso a internet a la población con más de 1 651 sitios públicos en el país con presencia en todos los municipios, se han logrado hasta 125 400 conexiones simultáneas a través de los diferentes espacios, sitios WIFI, salas de navegación y áreas de navegación, entre otros (Arevich, 2018). Asimismo el fortalecimiento del comercio electrónico a través de plataformas virtuales constituye una experiencia que a pesar de sus limitaciones, ha dado frutos para acercar a los ciudadanos productos y servicios que anteriormente requerían de la presencia física en oficinas comerciales y centros de atención a la población, entre los que se destacan: pagos de facturas telefónicas, electricidad, impuestos tributarios, gas manufacturado, giros postales, compras en tiendas virtuales, entre otros.

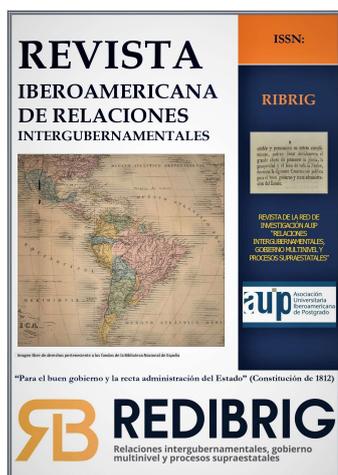
IV. CONCLUSIONES.

12

La transformación digital es un paso que todos los países deben afrontar porque significa una reducción de costos y tiempo en la atención al cliente final que en este caso es el ciudadano. Sin embargo, cada país tiene sus limitantes, que deben de enfrentar de manera gradual y por etapas, para obtener los beneficios esperados.

Se constata que con esta digitalización se amplía el alcance o cobertura de los servicios, lo que propicia la accesibilidad de la población a través de los canales digitales, y hace de manera generalizada que los ciudadanos tengan virtualmente la posibilidad de acceder a los servicios, sin necesidad de realizar una visita presencial a lugares físicos.

Se ha demostrado con esto avances digitales que el gobierno potencia la disminución de las desigualdades sociales, permite más acceso ciudadano a los servicios y trámites del Estado. Puede usar la transformación digital de muchas ma-



neras para promover la equidad, al dar acceso uniforme a servicios y trámites se democratiza la discusión de políticas públicas, permite que los emprendedores puedan ofertar bienes y servicios de manera más efectiva, entre otros beneficios. No obstante, se hace necesario de manera general un aumento en infraestructura tecnológica y capacitación técnica, así como mejoramiento de las redes de conectividad para asegurar la efectividad de la transformación digital.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Arevich, M. (2018). ETECSA de cara a 2018. [Ponencia presentada en el Congreso Informática 2018]. Palacio de las Convenciones, Cuba.

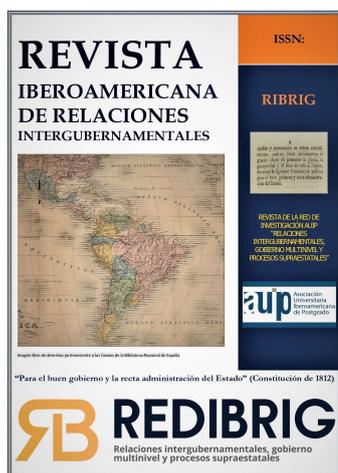
BID. (2019). Material del curso Gobierno digital. Recuperado de: <https://cursos.iadb.org/es/indes/gobierno-digital>

Corzo, L. (2019). Realidad, ciudades e interfaces. La reproducción transmedia de la realidad social. [Ponencia presentada en XXI Congreso de la Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo]. Escuela de Ciencias de la Comunicación, Argentina.

Domínguez, C.; Von Schoettler, W. V. y Rezende, A. (2019). Democracia digital, ciudadanía y soberanía en las redes sociales virtuales: Una aproximación teórica al estado de situación digital en América Latina. *Revista Neiba, Cadernos Argentina Brasil*, 8(1).

Jurburg, D. y Cabrera, A. (2019). Análisis de las principales competencias necesarias para la implementación de la Industria 4.0 en el sector agroindustrial uruguayo. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, (17), 151-171.

Marques, Â. C. S. y Martino, L. M. S. (2020). Entre o digno e o precário: enquadramento biopolítico de mulheres em fotografias jornalísticas sobre o Programa Bolsa-Família. *Bakhtiniana: Revista de Estudos do Discurso*, 15(1), 33-60.



Martins, B. A. y Rückert, F. Q. (2019). El Programa Bolsa Familia y la educación: un análisis de la producción científica brasileña desde la base de datos Scielo (2003-2018). *Revista Brasileira de Educação*, 24.

MINCOM (2017). Política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad en cuba. Recuperado de: <https://www.cubahora.cu/uploads/documento/2018/05/25/politica-integral-para-el-perfeccionamiento-de-la-informatizacion-de-la-sociedad-en-cuba-0-0.pdf>

Quintero, L. C. S. (2019). Redes sociales y gestión de crisis en entornos de ciberseguridad y ciberdefensa. *Seguridad, Ciencia & Defensa*, 5(5), 47-55.

Rodríguez, M. (2019). Entre las redes y la calle: comunicación política sociodigital en Argentina. [Ponencia presentada en XXI Congreso de la Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo]. Escuela de Ciencias de la Comunicación, Argentina.

Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución*. Digital House. Coding School.

Tavárez, W. G. V. y Febles, J. P. (2019). Plan de acción para desarrollar competencias digitales en los docentes de segundo ciclo del nivel secundario para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista de postgrado*, 7 (3).