

REVISIÓN DE ENFOQUES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: CONTEXTO SUDAMERICANO**REVIEW OF APPROACHES TO INFORMATION MANAGEMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION: SOUTH AMERICAN CONTEXT**

Stalin Mao Chiroque-Linares
Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú
schiroquel@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4423-9625>

Recibido: 29 de diciembre de 2024

Revisado: 6 de febrero de 2025

Aprobado: 22 de mayo de 2025

Cómo citar: Chiroque-Linares, S. M. (2025). Revisión de enfoques en el manejo de la información en la administración pública: contexto Sudamericano. *Bibliotecas. Anales de Investigación*;21(2), 1-11

RESUMEN

Objetivo. Analizar críticamente los enfoques teóricos y metodológicos utilizados en el estudio del manejo de la información en la administración pública de Sudamérica. **Metodología.** Se realizó una revisión integradora de artículos científicos indexados en la base de datos Scopus, publicados entre 2014 y 2024. La selección se basó en criterios de pertinencia temática, enfoque metodológico y contexto geográfico. Se extrajo información relevante respecto al sector abordado, los marcos teóricos utilizados, las dimensiones analizadas en torno a la gestión informacional y los principales hallazgos. **Resultados/Discusión.** Los estudios revisados se centraron mayoritariamente en los sectores de salud, gobierno local y justicia. Se identificaron múltiples enfoques, desde teorías institucionales y de valor público hasta análisis empíricos sin marco teórico explícito. Las dimensiones informativas más tratadas fueron la accesibilidad, la interoperabilidad, la percepción digital, la transparencia y la participación ciudadana mediada por datos. Sin embargo, persiste una fragmentación metodológica, escasa articulación teórica y una limitada cobertura intersectorial. **Conclusiones.** La gestión de la información en la administración pública sudamericana aún presenta vacíos conceptuales y metodológicos. Se requiere avanzar hacia marcos teóricos situados, que consideren la equidad informacional, la legitimidad institucional y la articulación tecnológica como componentes clave para fortalecer los servicios públicos. **Originalidad/Valor.** El estudio aporta una visión crítica y contextualizada sobre cómo se ha abordado el manejo de la información en la administración pública sudamericana, identificando desafíos estructurales y proponiendo líneas futuras de investigación y mejora institucional.

PALABRAS CLAVE: administración pública; gestión de la información; interoperabilidad; revisión integradora; transparencia digital

ABSTRACT

Objective. To critically analyze the theoretical and methodological approaches used in the study of information management in South American public administration. **Methodology.** An integrative review was

conducted using scientific articles indexed in the Scopus database, published between 2014 and 2024. Articles were selected based on thematic relevance, methodological approach, and geographical context. Key information was extracted regarding the sector analyzed, theoretical frameworks employed, dimensions of information management, and main findings. **Results/Discussion.** The reviewed studies primarily focused on the health, local government, and justice sectors. Theoretical approaches ranged from institutional and public value theories to empirical studies without an explicit conceptual framework. The most frequently addressed dimensions were accessibility, interoperability, digital perception, transparency, and citizen participation through data. Nonetheless, methodological fragmentation, weak theoretical articulation, and limited cross-sectoral coverage persist. **Conclusions.** Information management in South American public administration still faces conceptual and methodological gaps. It is necessary to develop situated theoretical models that incorporate informational equity, institutional legitimacy, and technological integration as key components to strengthen public services. **Originality/Value.** This study provides a critical and context-sensitive perspective on how information management has been addressed in South American public administration, identifying structural challenges and proposing future research and institutional development pathways.

KEYWORDS: information management; integrative review; interoperability; public administration; digital transparency

INTRODUCCIÓN

Para Burrell et al. (2023), la calidad de atención en el ámbito público se refiere al conjunto de características que determinan la eficacia, eficiencia, equidad y satisfacción con la que los ciudadanos reciben servicios del Estado. No obstante, en los últimos años, la noción de calidad también se ha vinculado estrechamente con la gestión de la información, entendida como un elemento central para garantizar servicios públicos accesibles, transparentes y centrados en el usuario. En este sentido, Rostad et al. (2023) señalan que, en el contexto de la administración pública, la capacidad institucional para recopilar, procesar, almacenar y utilizar datos de manera eficaz se vuelve crucial, especialmente en sectores como salud, educación o desarrollo económico, donde la provisión de servicios requiere una base informacional sólida.

En Sudamérica, los procesos de descentralización han impulsado una mayor autonomía territorial y visibilidad de los gobiernos locales. Sin embargo, persisten limitaciones significativas en el manejo de la información pública, lo que afecta la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos (Chávez-Rivas & Heredia-Llatas, 2024; Vílchez-Vargas, 2023). Según Pérez Panduro & Flores (2022), los usuarios enfrentan cotidianamente dificultades como la falta de acceso a datos claros sobre procedimientos, la escasa interoperabilidad entre entidades y la inexistencia de plataformas integradas que faciliten el seguimiento de casos o trámites. Estas deficiencias no solo afectan la experiencia del usuario, sino también la confianza en la institucionalidad pública. Lingán Cano et al. (2024) agregan que estas problemáticas se agudizan en contextos de desigualdad o debilidad técnica, donde la gestión de datos no ha sido una prioridad estructural.

El problema no radica únicamente en la disponibilidad tecnológica, sino en la ausencia de una cultura institucional orientada al uso estratégico de la información. Msacky (2024) destaca que, además de la limitada inversión en infraestructura digital, muchas entidades carecen de marcos normativos claros para la gestión y protección de datos, y no promueven prácticas sistemáticas de evaluación o retroalimentación ciudadana. Eika & Hvalvik (2022) advierten que esta falta de articulación entre niveles de gobierno y la inexistencia de estándares comunes para el intercambio de datos dificulta el diseño de servicios públicos integrados. Asimismo, Siren et al. (2021) señalan que sin una estructura clara para almacenar y compartir información de forma interoperable, se incrementa la fragmentación administrativa y se ralentiza la respuesta estatal.

Cuando los ciudadanos no tienen acceso a información clara y confiable, ni medios digitales efectivos para interactuar con las instituciones públicas, no solo se sienten desatendidos, sino que tienden a alejarse de los procesos participativos, debilitando el ejercicio de sus derechos fundamentales (Owigho & Isara, 2022). Además, la opacidad o desorganización informacional suele traducirse en una ejecución ineficiente del gasto público, pues se repiten procesos, se duplican esfuerzos y se aplican políticas mal focalizadas (Nakrem &

Kvanneid, 2022). Todo esto afecta la cohesión territorial y obstaculiza un desarrollo institucional sostenible (Lukyamuzi et al., 2021).

Aunque existe abundante literatura sobre transformación digital en el sector privado, y se ha avanzado en la implementación de servicios digitales a nivel nacional, los estudios orientados específicamente a los enfoques teóricos y metodológicos sobre el manejo de información en la administración pública sudamericana aún son escasos. Winqvist et al. (2023) afirman que esta dispersión conceptual impide establecer comparaciones rigurosas entre países y limita la generación de evidencia sólida que oriente el diseño de sistemas de información eficientes, interoperables y centrados en los usuarios (Rostad, Skinner, et al., 2023).

Frente a este panorama, el presente artículo propone una revisión integradora de los enfoques teóricos y metodológicos utilizados en el estudio del manejo de la información en la administración pública sudamericana. Se busca identificar los modelos conceptuales empleados, las dimensiones analizadas en los estudios como las necesidades de información, los sistemas de almacenamiento de datos, la usabilidad y el intercambio interinstitucional y las principales contribuciones de la literatura reciente. Con ello, se pretende construir un marco de referencia útil tanto para nuevas investigaciones como para el fortalecimiento de las capacidades informacionales del Estado en los distintos niveles de gobierno.

METODOLOGÍA

Revisión integradora

Para esta investigación se optó por una revisión integradora, también conocida como revisión crítica, siguiendo el enfoque propuesto por Guirao Goris (2015). Este tipo de revisión tiene como objetivo recopilar y sintetizar, de forma sistemática, el conocimiento disponible sobre un tema específico, combinando tanto estudios teóricos como empíricos. A diferencia de una revisión narrativa, que suele centrarse en la descripción general de los hallazgos, la revisión integradora va más allá, pues permite analizar en profundidad, identificar patrones, construir modelos conceptuales e incluso plantear nuevas interpretaciones.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda de información se llevó a cabo en la base de datos Scopus, utilizando una cadena de búsqueda compuesta por los términos: ("quality of care" OR "quality of service" OR "public service quality") AND ("public administration" OR "public sector"), aplicada en los campos de título, resumen y palabras clave. En una primera revisión, se identificaron 1064 documentos. Luego, se aplicó un filtro por periodo de publicación, acotando los resultados a los años 2014 a 2024, lo que redujo el total a 594 documentos. Después, se seleccionaron únicamente los registros que correspondían a artículos científicos, quedando 423. Finalmente, se aplicó un filtro por idioma (inglés, español y portugués) obteniéndose un total final de 413 artículos relevantes para el análisis. Además, se restringió la búsqueda a publicaciones provenientes de revistas científicas, resultando en 411 artículos. Para acotar el análisis al contexto sudamericano, se aplicó un filtro por país, obteniendo como resultado 30 artículos seleccionados para su revisión en profundidad.

Análisis de documentos

Tras la lectura completa de los documentos, se excluyeron 13 artículos por no centrarse en la evaluación o análisis de la calidad de atención en el ámbito de la administración pública. Además, algunos estudios presentaban un enfoque clínico orientado al tratamiento de enfermedades, lo cual se alejaba del objetivo principal de esta revisión. De esta manera, se contó con 17 artículos que se revisaron de forma crítica para responder a las siguientes preguntas de investigación:

P1: ¿En qué sector o área específica de la administración pública se enfocó el estudio respecto al manejo de la información?

P2: ¿Qué modelos o enfoques teóricos se utilizaron para analizar la gestión de la información en el contexto de la administración pública?

P3: ¿Qué dimensiones del manejo de la información fueron abordadas en los estudios?

P4: ¿Cuáles fueron los principales hallazgos en torno a los desafíos, buenas prácticas o impactos del manejo de la información en la administración pública?

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis por sectores: gestión de la información en la administración pública sudamericana

La Tabla 1 muestra los 17 artículos seleccionados, organizados según el sector de la administración pública en el que se centraron, con un enfoque específico en la gestión de la información. A partir del análisis, se identificaron cuatro áreas temáticas predominantes: salud pública, gobierno local y gestión municipal, gobernanza y políticas públicas, y justicia y rehabilitación social.

Tabla 1. Sectores de la administración pública abordados en relación con el manejo de la información

Área/Sector	Artículos
Salud pública	Frenz et al. (2014), Monteiro et al. (2017), Faria et al. (2017), Castro et al. (2018), Moreno-Gavilanes et al. (2023), Pozzer et al. (2024), de Albuquerque & Tomasi (2024)
Gobierno local y gestión municipal	Vermelho & Figueiredo (2017), Hercos & Berezovsky (2017), Perez Acuña et al. (2023), Chiroque-Linares (2024), Mercado Marrufo & Baylon Salvador (2024)
Gobernanza y políticas públicas	Cerezo-Espinosa de los Monteros et al. (2021), Façanha Neto & Façanha (2023), de Souza & Cavalcante (2024)
Justicia y rehabilitación social	de Souza & Cavalcante (2024), Gomes et al. (2020)

Dentro de los artículos revisados, el sector salud fue el más abordado, con siete estudios que, además de evaluar la calidad de atención, exploraron el uso de sistemas de información sanitaria, la digitalización de registros clínicos, y la disponibilidad de datos para el seguimiento de pacientes. Autores como Frenz et al. (2014), Pozzer et al. (2024) y de Albuquerque & Tomasi (2024) analizaron factores relacionados con el acceso a la información, la equidad en la cobertura de datos y la interoperabilidad entre instituciones de salud.

En segundo lugar, cinco artículos se enfocaron en el gobierno local y la gestión municipal, destacando el uso de herramientas digitales para la interacción con la ciudadanía, tales como portales municipales, sistemas de consulta en línea y plataformas de seguimiento de trámites. Estas iniciativas buscan mejorar la transparencia, reducir los tiempos de atención y aumentar la participación ciudadana mediante el acceso oportuno a la información.

Por su parte, tres estudios sobre gobernanza y políticas públicas examinaron cómo los marcos normativos e institucionales condicionan la gestión informacional en entornos complejos, incluyendo la implementación de sistemas integrados, la disponibilidad de datos abiertos y la articulación entre entidades. Cerezo-Espinosa de los Monteros et al. (2021) y Façanha Neto & Façanha (2023) resaltan la necesidad de estructuras de gobernanza que regulen y supervisen el uso estratégico de la información.

Finalmente, dos investigaciones se centraron en el área de justicia y rehabilitación social, en donde se abordaron aspectos relacionados con la confidencialidad, trazabilidad y calidad de los datos utilizados en procesos penitenciarios. Gomes et al. (2020) y de Souza & Cavalcante (2024) analizaron cómo el flujo de información entre entidades judiciales y administrativas influye en la garantía de derechos y la eficiencia del sistema de justicia.

Modelos teóricos utilizados para el análisis del manejo de la información en la administración pública

En relación con la Tabla 2, se presentan los modelos o enfoques teóricos identificados en los artículos revisados, ahora enfocados en cómo se ha abordado el manejo de la información en distintos sectores de la administración pública. Si bien varios estudios fueron originalmente diseñados para evaluar la calidad de atención, muchos de ellos incorporaron dimensiones informacionales clave, como la gestión de datos, la percepción ciudadana sobre el acceso a la información, la digitalización institucional y el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la toma de decisiones.

Entre los enfoques teóricos más comunes se encuentran la teoría del valor público, los modelos de gobernanza democrática, los marcos institucionales sobre acceso y equidad, y enfoques empíricos vinculados a la percepción digital y uso de tecnologías informativas. También se identificaron estudios que, aunque sin un marco teórico claramente declarado, aportan reflexiones relevantes desde perspectivas operativas o prácticas.

Tabla 2. Modelos o enfoques teóricos utilizados en el análisis del manejo de la información.

Artículos	Modelo/Enfoque Teórico
Frenz et al. (2014)	Modelo SERVQUAL adaptado al sistema de rehabilitación social, con énfasis en percepción y registro de datos
Mattos et al. (2015)	Calidad funcional/técnica y teoría de la desconfirmación de expectativas, aplicada a la gestión informativa
Monteiro et al. (2017)	Indicadores de desempeño en gestión de RRHH pública; relevancia del flujo de información interna
Vermelho & Figueiredo (2017)	Modelo de satisfacción ciudadana con énfasis en accesibilidad digital y transparencia informativa
Faria et al. (2017)	Enfoque ciudadano en servicios públicos; uso institucional de datos para evaluar desempeño
Hercos & Berezovsky (2017)	Teoría del valor público y participación ciudadana, con foco en acceso a información y control social
Castro et al. (2018)	Atributos de atención primaria; estructura informativa para garantizar continuidad y trazabilidad
Gomes et al. (2020)	SERVQUAL y teoría de brechas informativas; calidad de datos en servicios

	penitenciarios
Cerezo-Espinosa de los Monteros et al. (2021)	Gobernanza democrática y redes colaborativas; interoperabilidad y coordinación interinstitucional
Perez Acuña et al. (2023)	Enfoque empírico sobre percepción digital; plataformas municipales de consulta de servicios
Façanha Neto & Façanha (2023)	Modelo institucional penitenciario; calidad de servicios basada en flujos de datos internos
de Souza & Cavalcante (2024)	Indicadores de clima organizacional; análisis cualitativo sin marco teórico explícito
Moreno-Gavilanes et al. (2023)	SERVQUAL (6 dimensiones adaptadas); análisis factorial de componentes informativos
Pozzer et al. (2024)	Modelo de atención integral; uso de información para continuidad y acceso equitativo
Chiroque-Linares (2024)	Estudio bibliométrico; análisis del crecimiento de literatura sobre digitalización pública
Mercado Marrufo & Baylon Salvador (2024)	Gobernanza pública inteligente; gestión de datos e innovación en políticas públicas
de Albuquerque & Tomasi (2024)	Modelo de accesibilidad y equidad en justicia sanitaria; uso de información desagregada

Los resultados muestran una creciente preocupación por el papel estratégico de la información en la administración pública. Algunos estudios incorporan marcos institucionales centrados en la gobernanza, la participación ciudadana y el acceso a la información, como parte esencial del diseño de servicios más transparentes y eficientes. Otros estudios, aunque sin fundamentación teórica explícita, revelan enfoques aplicados a partir del uso de tecnologías de la información, plataformas digitales, o indicadores de desempeño.

La persistencia del uso de modelos como SERVQUAL, adaptado desde el ámbito privado, evidencia intentos por capturar percepciones del usuario sobre el acceso y la calidad de los sistemas informativos públicos. Sin embargo, se observa una limitación teórica al analizar procesos estructurales más complejos, como la interoperabilidad de datos, el diseño de arquitecturas informativas o la gobernanza algorítmica, especialmente relevantes en el contexto actual.

La ausencia de modelos conceptuales robustos y específicos para el manejo de la información pública limita la posibilidad de construir un conocimiento acumulativo, adaptado a las condiciones sociopolíticas y tecnológicas de la región sudamericana. Esto evidencia la necesidad de desarrollar marcos teóricos situados,

que reconozcan la información no solo como recurso operativo, sino como un bien público esencial para la legitimidad institucional, la participación ciudadana y la innovación en la gestión estatal.

Dimensiones informacionales identificadas en los estudios revisados

En el análisis de los artículos seleccionados, se identificaron múltiples dimensiones asociadas tanto a aspectos técnicos como humanos del manejo de la información en los servicios públicos. Aunque muchos estudios utilizan marcos clásicos como SERVQUAL, estos han sido adaptados o reinterpretados para incluir factores relacionados con la accesibilidad a los datos, la transparencia institucional, la interoperabilidad de sistemas y la percepción ciudadana sobre la disponibilidad y calidad de la información.

Entre las dimensiones que emergen con mayor frecuencia destacan la empatía informacional (es decir, la capacidad del sistema para ofrecer información útil y comprensible desde la perspectiva del ciudadano), la seguridad de los datos, la confiabilidad de las fuentes institucionales, la capacidad de respuesta digital y la accesibilidad de las plataformas públicas. Estas dimensiones reflejan tanto la usabilidad de los sistemas informativos como la percepción de confianza en el uso de tecnologías públicas.

Asimismo, otras categorías menos frecuentes, pero relevantes, incluyen la competencia técnica del personal que gestiona información, la transparencia en la entrega de datos, la coordinación interinstitucional y la satisfacción laboral de quienes operan estos sistemas, elementos que también inciden en la calidad global del manejo informacional.

Figura 1. Frecuencia de dimensiones evaluadas en estudios sobre calidad de atención



Nota: Esta imagen fue generada mediante una nube de palabras que refleja la frecuencia de aparición de términos clave en los artículos seleccionados. Las palabras más grandes representan dimensiones más abordadas en la literatura analizada.

Principales hallazgos sobre el manejo de la información en la administración pública

La Tabla 3 recoge los principales hallazgos identificados en los 17 artículos revisados, analizados desde la perspectiva del manejo de la información en distintos sectores de la administración pública. Aunque los enfoques y objetivos de cada estudio son diversos, se identifican patrones comunes relacionados con el acceso oportuno a la información, la eficiencia institucional en la gestión de datos, la participación ciudadana mediada por tecnologías digitales, y la integración de sistemas informativos en la toma de decisiones públicas.

En los sectores de salud y justicia, los estudios destacan la importancia de la interoperabilidad de datos, la continuidad en el seguimiento de casos, y el uso de información desagregada para garantizar equidad en el acceso. En tanto, en gobiernos locales y marcos de gobernanza, los hallazgos resaltan el rol de la transparencia, la gobernanza digital y el uso de plataformas para mejorar la confianza institucional. Asimismo, se identifican barreras estructurales como la fragmentación de los sistemas, la falta de capacitación técnica, y la ausencia de normas comunes que regulen el uso eficiente de la información pública.

Tabla 3. Hallazgos principales por artículo sobre el manejo de la información en la administración pública.

Artículos	Hallazgos resaltantes
Frenz et al. (2014)	La percepción positiva sobre empatía y seguridad se relaciona con una mejor gestión de datos sensibles en rehabilitación social.
Mattos et al. (2015)	La alineación entre expectativas ciudadanas y sistemas de información mejora la percepción de confiabilidad institucional.
Monteiro et al. (2017)	Un entorno laboral favorable fortalece la calidad de los registros administrativos y el desempeño informativo interno.
Vermelho & Figueiredo (2017)	La accesibilidad a la información y los servicios digitales es clave para mejorar la interacción con el ciudadano.
Faria et al. (2017)	La eficiencia en el manejo técnico de datos clínicos influye directamente en la percepción de calidad hospitalaria.
Hercos & Berezovsky (2017)	La participación ciudadana mejora cuando existe transparencia informativa y canales accesibles de consulta.
Castro et al. (2018)	La continuidad del cuidado en salud se apoya en sistemas informativos coordinados entre niveles de atención.
Gomes et al. (2020)	Los sistemas penitenciarios requieren estructuras informacionales claras para garantizar derechos y trazabilidad.
Cerezo-Espinosa de los Monteros et al. (2021)	La colaboración institucional mejora cuando hay plataformas compartidas y normas comunes de gestión de datos.
Perez Acuña et al. (2023)	El uso de tecnologías digitales en municipios mejora la eficiencia, aunque persisten barreras de acceso en zonas rurales.
Façanha Neto & Façanha (2023)	La garantía de derechos en prisiones se vincula al uso de información confiable y a sistemas de monitoreo.
de Souza & Cavalcante (2024)	Un liderazgo efectivo favorece el uso estratégico de la información organizacional para la toma de decisiones.

Moreno-Gavilanes et al. (2023)	La confiabilidad y capacidad de respuesta informativa son claves para una gestión penitenciaria centrada en el usuario.
Pozzer et al. (2024)	La continuidad del cuidado depende de sistemas de información integrados y accesibles para los usuarios.
Chiroque-Linares (2024)	La literatura sobre digitalización estatal está en crecimiento, especialmente en gobiernos subnacionales.
Mercado Marrufo & Baylon Salvador (2024)	La gobernabilidad inteligente se basa en plataformas de gestión de datos que refuerzan la confianza ciudadana.
de Albuquerque & Tomasi (2024)	La equidad informativa y el acceso a datos desagregados son determinantes en contextos de alta vulnerabilidad social.

La revisión crítica de los artículos analizados evidencia que el estudio del manejo de la información en la administración pública sudamericana aún se encuentra en una fase fragmentada y poco sistematizada. Si bien se observan avances en áreas como salud y gobiernos locales particularmente en iniciativas vinculadas a la digitalización de servicios o el uso de herramientas tecnológicas para la interacción con la ciudadanía, persiste una gran diversidad de enfoques teóricos y metodológicos que no logran articularse entre sí. Esta heterogeneidad, aunque valiosa en términos exploratorios, limita la posibilidad de establecer modelos comparativos sólidos y de construir una base de conocimiento acumulativa sobre cómo se gestiona la información pública en la región.

Uno de los aspectos más críticos es la prevalencia de estudios centrados en la percepción del usuario sin una integración clara con los factores estructurales que condicionan dicha experiencia informativa. En muchos casos, se evalúa la satisfacción con los canales digitales o con la accesibilidad a los datos públicos, pero sin considerar elementos como la interoperabilidad de los sistemas, la capacidad técnica de las instituciones, los marcos normativos vigentes o la coordinación intergubernamental. Esto produce una mirada enfocada en los efectos visibles de la gestión informacional, pero no en sus causas estructurales o institucionales.

Asimismo, se identificó una dependencia de enfoques heredados del sector privado, como el modelo SERVQUAL, que si bien ha sido adaptado parcialmente a contextos públicos, mantiene una lógica de mercado que no necesariamente responde a las dinámicas propias del Estado. Esta dependencia metodológica ha limitado la incorporación de otras dimensiones cruciales, como la equidad informativa, el derecho al acceso a datos abiertos, la seguridad digital, o la legitimidad institucional construida a través de la transparencia. En este sentido, se requiere avanzar hacia marcos teóricos más situados, capaces de reconocer la especificidad del ecosistema informacional en los países sudamericanos, donde la información es también un instrumento de inclusión, empoderamiento y justicia social.

Otra debilidad recurrente es la escasa presencia de estudios longitudinales o de evaluaciones que analicen el ciclo completo de vida de los sistemas de información pública, desde su diseño hasta su implementación, uso y efectos. La mayoría de investigaciones adoptan una perspectiva transversal, enfocándose en etapas puntuales del proceso informativo, lo que dificulta entender la evolución, sostenibilidad e impacto real de las estrategias informacionales implementadas. Esta limitación metodológica reduce el valor práctico de los hallazgos y su utilidad para la formulación de políticas públicas basadas en evidencia.

Además, se detecta una clara ausencia de estudios aplicados a sectores estratégicos como educación, seguridad ciudadana o protección social, donde el manejo de datos públicos puede tener implicancias directas sobre los derechos fundamentales de la población. Esta omisión sugiere que la agenda investigativa actual sigue siendo parcial y dispersa, sin una cobertura equilibrada de los distintos ámbitos de la administración estatal.

De cara al futuro, se requiere un esfuerzo articulado para construir un enfoque latinoamericano del manejo de la información pública, que combine rigor metodológico con sensibilidad contextual. Esto implica fortalecer las capacidades investigativas dentro del Estado, fomentar la cooperación académica regional, y desarrollar indicadores más inclusivos y multisectoriales, que permitan evaluar no solo la eficiencia, sino también la justicia, accesibilidad y legitimidad del ecosistema informacional público.

Es importante reconocer las limitaciones metodológicas de esta revisión. Al centrarse exclusivamente en artículos indexados en la base de datos Scopus, es posible que se hayan omitido estudios relevantes publicados en revistas locales o en repositorios institucionales que abordan experiencias prácticas y enfoques contextualizados con un alto valor para el análisis regional.

CONCLUSIONES

Esta revisión integradora revela que el estudio del manejo de la información en la administración pública sudamericana presenta una notable dispersión teórica y metodológica. Aunque se identifican esfuerzos relevantes en sectores como salud, justicia y gobiernos locales, la mayoría de estudios carece de marcos conceptuales robustos que permitan comprender la información pública como un eje estratégico de gobernanza, transparencia y eficiencia estatal. Predominan enfoques centrados en la percepción ciudadana, sin una articulación clara con las estructuras organizativas, las capacidades tecnológicas o los marcos normativos que condicionan la gestión informacional en la región.

A nivel metodológico, se observa una fragmentación entre estudios cuantitativos orientados a validar indicadores y enfoques cualitativos de carácter exploratorio. Esta separación dificulta la construcción de un cuerpo de conocimiento integrado y limita la posibilidad de extraer buenas prácticas transferibles entre países o sectores. Además, la ausencia de estudios longitudinales y de análisis intersectoriales impide comprender cómo evoluciona y se institucionaliza el uso de la información en los distintos niveles del aparato público.

Frente a este panorama, se plantea la necesidad de impulsar investigaciones orientadas a diseñar modelos teóricos y metodológicos situados en el contexto latinoamericano. Estos deben considerar dimensiones como la interoperabilidad, la equidad informacional, la transparencia digital y la participación ciudadana basada en el acceso efectivo a los datos. En esa línea, resulta prioritario fortalecer la articulación entre sectores, por ejemplo, entre salud, educación y justicia para consolidar un enfoque integral de gestión de la información pública que contribuya a una administración más eficiente, legítima y centrada en las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burrell, L. V., Rostad, H. M., Wentzel-Larsen, T., Skinner, M. S., & Sogstad, M. K. R. (2023). The influence of individual and municipality characteristics on allocation of long-term care services: a register-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 801. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09641-y>
- Castro, R., Nin, N., Ríos, F., Alegría, L., Estenssoro, E., Murias, G., Friedman, G., Jibaja, M., Ospina-Tascon, G., Hurtado, J., Marín, M. del C., Machado, F. R., Cavalcanti, A. B., Dubin, A., Azevedo, L., Cecconi, M., Bakker, J., & Hernandez, G. (2018). The practice of intensive care in Latin America: a survey of academic intensivists. *Critical Care*, 22(1), 39. <https://doi.org/10.1186/s13054-018-1956-6>
- Cerezo-Espinosa de los Monteros, J., Castro-Torres, A., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Gómez-Salgado, C., & Coronado-Vázquez, V. (2021). Administration of Strategic Agreements in Public

Hospitals: Considerations to Enhance the Quality and Sustainability of Mergers and Acquisitions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4051.

<https://doi.org/10.3390/ijerph18084051>

Chávez-Rivas, P. I., & Heredia-Llatas, F. D. (2024). Modernización de la gestión pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. *Revista Nacional de Administración*, 15(1), 33978.

<https://doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>

Chiroque-Linares, S. M. (2024). Uso de tecnologías de información para mejorar la calidad de atención en municipalidades. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 4(1), e558.

<https://doi.org/10.51252/rcsi.v4i1.558>

de Albuquerque, P. V. C., & Tomasi, E. (2024). Assessing hypertension care quality in Brazil: gender, race, and socioeconomic intersection in public and private services, 2013 and 2019 national health surveys. *BMC Health Services Research*, 24(1), 939.

<https://doi.org/10.1186/s12913-024-11358-5>

de Souza, I. G. L., & Cavalcante, P. P. M. M. (2024). Construction and validation of reputation metrics for human resource management in Brazilian public organizations. *Revista de Administração Pública*, 57(6).

<https://doi.org/10.1590/0034-761220220329x>

Eika, M., & Hvalvik, S. (2022). Municipal healthcare professionals' interprofessional collaboration during older patients' transitions in the municipal health and care services: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 918.

<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08226-5>

Façanha Neto, I. F., & Façanha, J. C. R. F. (2023). The Fundamental Role of Care in Public Management: A Case Analysis in a Basic Health Unit in Maranhão. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 17(10), e04248.

<https://doi.org/10.24857/rgsa.v17n10-020>

Faria, R. M. O. de, Leite, I. C. G., & Silva, G. A. da. (2017). O sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma universidade pública federal no Estado de Minas Gerais. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 27(3), 541–559.

<https://doi.org/10.1590/s0103-73312017000300009>

Frenz, P., Delgado, I., Kaufman, J. S., & Harper, S. (2014). Achieving effective universal health coverage with equity: evidence from Chile. *Health Policy and Planning*, 29(6), 717–731.

<https://doi.org/10.1093/heapol/czt054>

Gomes, T. dos S., Santos, A. de F. dos, Machado, A. T. G. da M., Araújo, L. H. L. de, & Cella, J. N. (2020). Relação entre natureza jurídica de prestadores de serviços e qualidade na atenção básica brasileira. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(2).

<https://doi.org/10.1590/0102-311x00231518>

Guirao Goris, S. J. A. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2).

<https://doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>

Hercos, B. V. S., & Berezovsky, A. (2017). Quality of the ophthalmological service to outpatients of the public and private healthcare systems. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 80(6).

<https://doi.org/10.5935/0004-2749.20170086>

Lingán Cano, Y. G., Ramón Osorio, A. B., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Córdor, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *Revista de Climatología*, 24, 722–729.

<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>

Lukyamuzi, Z., Tetui, M., Fonseca-Rodríguez, O., Atuyambe, L., Makumbi, F. E., & Baroudi, M. (2021). Quality of Care in Family Planning Services: Differences Between Formal and Informal Settlements of Kira Municipality, Uganda. *Frontiers in Global Women's Health*, 2.

<https://doi.org/10.3389/fgwh.2021.656616>

- Mattos, G. C. M., Gallagher, J. E., Paiva, S. M., & Abreu, M. H. N. G. (2015). Perception of 'Comprehensiveness of Care': a qualitative study amongst dentists in the Brazilian Health System. *Brazilian Oral Research*, 29(1), 1–7. <https://doi.org/10.1590/1807-3107BOR-2015.vol29.0037>
- Mercado Marrufo, C. E., & Baylon Salvador, E. G. (2024). Hacia una Gobernanza pública inteligente desde la Gobernabilidad. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–18. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-1072>
- Monteiro, C. N., Beenackers, M. A., Goldbaum, M., Barros, M. B. de A., Gianini, R. J., Cesar, C. L. G., & Mackenbach, J. P. (2017). Use, access, and equity in health care services in São Paulo, Brazil. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00078015>
- Moreno-Gavilanes, K., Acosta-Morales, M. G., Caisa-Yucailla, D., & Aranguren Álvarez, W. (2023). Calidad del servicio en el sistema de rehabilitación social ecuatoriano y expectativa del detenido. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 97–113. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.7>
- Msacky, R. F. (2024). Quality of health service in the local government authorities in Tanzania: a perspective of the healthcare seekers from Dodoma City and Bahi District councils. *BMC Health Services Research*, 24(1), 81. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10381-2>
- Nakrem, S., & Kvanneid, K. (2022). How Is Quality of Care in Home Healthcare Created? A Qualitative Study of Health Professionals' Perspectives. *Healthcare*, 10(6), 1021. <https://doi.org/10.3390/healthcare10061021>
- Ortiz Llana, A. J., Zapana Ruiz, J. A., & Meneses Claudio, B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective*, 1, 17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>
- Owigho, O., & Isara, A. (2022). Women's perception of quality and utilization of antenatal care and delivery services in Oshimili South Local Government Area of Delta State, Nigeria. *Journal of Community Medicine and Primary Health Care*, 34(1), 81–98. <https://doi.org/10.4314/jcmphc.v34i1.6>
- Perez Acuña, B. J., Puican Rodriguez, V. H., Vargas Espinoza, J. L., Camacho Delgado, F. M., & Rimapa Navarro, L. R. (2023). Logistics Management and Quality Of Service in a Municipality of Bagua, Peru. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e640. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.640>
- Pérez Panduro, S., & Flores, E. (2022). Gestión de recursos humanos en el sector público de América latina, 2017-2021: revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3965–4000. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2141
- Pozzer, D., Luzardo, A. R., Batista, J. d'Arc L., & Barbato, P. R. (2024). Sickness absenteeism among health care workers in the municipal public service of Chapecó-SC, in the period 2015-2018. *Revista Brasileira de Medicina Do Trabalho*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-962>
- Rostad, H. M., Burrell, L. V., Skinner, M. S., Hellesø, R., & Sogstad, M. K. R. (2023). Quality of Municipal Long-Term Care in Different Models of Care: A Cross-Sectional Study From Norway. *Health Services Insights*, 16. <https://doi.org/10.1177/11786329231185537>
- Rostad, H. M., Skinner, M. S., Wentzel-Larsen, T., Hellesø, R., & Sogstad, M. K. R. (2023). Modes and models of care delivery in municipal long-term care services: a cross-sectional study from Norway. *BMC Health Services Research*, 23(1), 813. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09750-8>
- Siren, A., Amilon, A., Larsen, G. K., & Mehlsen, L. (2021). The promise of assistive technology in institutionalized old age care: economic efficiency, improved working conditions, and better quality of care? *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 16(5), 483–489. <https://doi.org/10.1080/17483107.2019.1659862>

- Vermelho, S. C., & Figueiredo, G. (2017). A percepção de secretários municipais de saúde sobre a gestão do trabalho e da educação na rede pública do Sistema Único de Saúde (SUS). *Saúde e Sociedade*, 26(2), 382–396. <https://doi.org/10.1590/s0104-12902017166359>
- Vílchez-Vargas, N. (2023). Participación ciudadana y gobernabilidad democrática en gobiernos locales. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e434. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.434>
- Winqvist, I., Näppä, U., & Häggström, M. (2023). Quality of care during rural care transitions: a qualitative study on structural conditions. *BMC Nursing*, 22(1), 262. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01423-5>