

# REPRESENTACIONES SOCIALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

## SOCIAL REPRESENTATIONS OF ELECTRONIC GOVERNMENT

Yusey del Pilar Yasmin Flores Cano<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Unidad de Gestión Educativa Local Puno, Jr. Cesar Augusto Sandino N° 225 Chanu Chanu, Puno, Perú  
[yuseyc@hotmail.com](mailto:yuseyc@hotmail.com)

### RESUMEN

El objetivo de estudio fue caracterizar la representación social de los usuarios de la UGEL Puno en el año 2019 en relación a la implementación del gobierno electrónico, siendo un tema de gran interés en la agenda de académica de nuestro país, como estrategia de la Ley 27658 sobre Política de Modernización de la Gestión Pública que se realiza en las entidades del Estado. La metodología utilizada fue cualitativa, seccional de corte descriptivo, para ello como instrumento se aplicó una entrevista a 20 directores de instituciones educativas secundarias de los ámbitos urbano y rural de los 14 distritos de la Provincia de Puno. Los resultados de la investigación son: La dimensión de la información de los usuarios es de carácter estereotipado sin soporte explícito pues no hay conceptos concretos. La dimensión del imaginario social respecto de las funciones básicas del gobierno electrónico, sobre el acceso a tecnología aún está en proceso de implementación en áreas rurales principalmente, la función de transparencia no es positiva pues aún se restringe información de carácter presupuestal y financiera, la función de eficacia es tangible expresada en la atención ágil y oportuna; al igual que la función de eficiencia expresada en el ahorro de tiempo y costo beneficio que les permitió mejorar su gestión. La dimensión de actitudes es positiva por cuanto los directivos mostraron deseos de incursionar en las tecnologías informáticas y comunicativas a través de fortalecimiento de capacidades. Se concluyó que la construcción de la representación social de mayor influencia es a través del internet, seguido de los procesos de capacitación.

**Palabras Clave:** Acceso a la información, eficacia, eficiencia, modernización de la gestión pública, representaciones sociales, tecnologías de información.

### ABSTRACT

The objective of the study was to characterize the social representation of the users of the UGEL Puno in 2019 in relation to the implementation of electronic government, being a topic of great interest in the academic agenda of our country, as a strategy of Law 27658 on the Public Management Modernization Policy that is carried out in the State entities. The methodology used was qualitative, sectional descriptive, for this purpose an interview was applied to 20 directors of secondary educational institutions in the urban and rural areas of the 14 districts of the Province of Puno. The results of the research are: The dimension of user information is stereotyped in nature without explicit support as there are no concrete concepts. The dimension of the social imaginary regarding the basic functions of e-government, on access to technology is still in the process of being implemented in rural areas, mainly, the transparency function is not positive, since information of a budgetary and financial nature is still restricted, the function of effectiveness is tangible expressed in the agile and opportune attention; as well as the efficiency function expressed in saving time and cost benefit that allowed them to improve their management. The attitude dimension is positive because managers showed their desire to venture into information and communication technologies through capacity building. It was concluded that the construction of the most influential social representation is through the internet, followed by training processes.

**Key Works:** Access to information, effectiveness, efficiency, modernization of public management, social representations, information technologies.

\*Autor para correspondencia: [yuseyc@hotmail.com](mailto:yuseyc@hotmail.com)

## INTRODUCCIÓN

En la década de los noventa en el Perú existía una serie de herramientas de gestión electrónica para el sector público (PCM 2012); sin embargo estas no respondían a una política pública como en el caso de otros países (Presidencia del Consejo de Ministros 2013), pues éstas estaban orientada a la promoción del uso de las TIC's en la gestión de servicios encauzados al ciudadano (Rivera 2006). El año 2013 durante el gobierno de Alejandro Toledo Manrique se declaró al Estado peruano en proceso de modernización (Narrea 2017) y con ello se crearon instrumentos como el Plan de Desarrollo de la Sociedad de Información en el Perú y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico como un eje transversal de la Ley N°27658 donde se expresa la Política de Modernización de la Gestión Pública, que pone al descubierto un curso de acción institucionalizado aparentemente en la relación Estado - ciudadano, éste se constituye como el centro de atención en el diseño de la política pública (Presidencia del Consejo de Ministros 2012) Siendo el fin de este proceso lograr eficiencia en la asignación de recursos y servir a los ciudadanos (Pando & Fernández 2013). Por lo cual se generaron cambios significativos para lograr pasar de un Estado disgregado y desarticulado con trámites largos y engorrosos a uno más accesible, eficiente y articulado para el beneficio de los ciudadanos (Criado & Gil 2013). Sin embargo este proceso para el caso de nuestra región Puno se fue dando de manera lenta y no formal; debido a diferentes debilidades como la brecha digital (Gomez *et al.* 2018), la diversidad geográfica, la poca importancia al fortalecimiento de capacidades en material de TIC's, la falta de voluntad por parte de los líderes de las entidades públicas para la implementación del gobierno electrónico y la baja cultura del cero papel, las mismas que se verán expresadas a través de las representaciones sociales en sus tres dimensiones (Merino & Pantoja 2013), que expresan la importancia de la investigación; la misma que pertenece al área de las ciencias sociales, línea de sociedad de información y el tema de representaciones sociales del gobierno electrónico.

Respecto a la primera categoría gobierno electrónico (Rodríguez 2004) se configura como un instrumento que gracias a los avances tecnológicos se han convertido en herramientas claves en la gestión pública, pues facilitan la forma en cómo se brindan los servicios públicos referido en practicidad en su uso, acceso y optimización del tiempo (Gil *et al.* 2010); así también son un importante instrumento en la construcción de gobernanza (Kaufman 2003).

Los estudios sobre gobierno electrónico comienzan a tener mayor visibilidad a finales del siglo XX e inicios del XXI (Criado & Gil 2013) y , en general suelen estar vinculados a los procesos de reforma organizacional y administrativa de los estados (Narrea 2017). Éste se inserta en la dinámica de la economías emergentes que se encuentran en procesos de reforma estatal (Sanchez & Rincón 2004), también forma parte de la reforma administrativa de los Estados (Criado & Gil 2013); además del proceso de transición que también se ha dado en nuestro país guardando las diferencias del caso (Villoria & Ramírez 2013).

Farabollini (2000), precisa que son dos los enfoques con que se puede analizar el gobierno electrónico, desde la mirada externa del ciudadano usuario y desde la mirada interna institucional. Así mismo, Gil *et al.* (2010) indican que éste tiene una serie de fases que no son necesariamente consecutivas, afirma Rodríguez *et al.* (2015) son la fase de presencia, fase de interacción, fase de transacción, fase de transformación y fase de participación democrática. Además, Sánchez (2009) identifica cuatro dimensiones del gobierno electrónico, las mismas que son: la externa referida por (Cumana y Marval 2009) como la prestación de servicios e interacción con el ciudadano, la interna que para (Naser & Concha 2011) es el uso de TIC's como una palanca de cambio en la institución y gestión pública, la relacional que Sancho (2002), la asocia a la posibilidad de crear una red para intercambiar recursos con otros agentes del contexto social y la dimensión de la promoción que está referida al desarrollo de la cultura, infraestructura y equipamiento ( Sanchez & Rincón 2004).

Son cuatro funciones básicas de acción del gobierno electrónico que (Naser & Concha 2011) manifiestan, las mismas que identifican como: la función de acceso a la tecnología la cual se expresa a través del uso de las TIC's en la administración pública, la función de eficiencia que según Naser (2008) eleva la productividad de las organizaciones públicas, la función de eficacia que permite mejorar la calidad en los servicios públicos y la función de transparencia que le permite al ciudadano informarse sobre las labores gubernamentales como las finanzas, recursos humanos y los procesos de rendición de cuentas.

Sobre la segunda categoría representaciones sociales Araya (2002) en su estudio indica que Moscovici es creador de éste concepto, la cual se especifica en sus tesis doctoral “Estado sobre el psicoanálisis”, a la cual Jodelet (2011) agrega que se configura como una estructura latente que se construye y se organiza en el proceso del pensamiento, la cual permite a la gente actuar, hablar y se expresa en su mundo de vida, de otro sentido Ortiz (1989) se visibiliza esta teoría como un marco teórico y metodológico apropiado para analizar los diferentes aspectos de la cultura, mientras que Cuevas (2016) plantea que su abordaje debe ser transdisciplinar. En su investigación Gutiérrez (1998) bosqueja que las tres dimensiones de las representaciones sociales están expresadas en determinar que se sabe de un objeto o hecho social (campo de la información), que se cree, como se interpreta este hecho (campo del imaginario social) y que se hace o cómo se actúa (campo de la actitud).

## MÉTODOS

### Ámbito o lugar de estudio

El ámbito de estudio es la provincial de Puno sede de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, se identificó un segmento de usuarios aplicando el método de muestreo de casos especiales (Martínez 2012), la población operacional estuvo conformada por 20 directores de instituciones educativas secundarias de los 14 distritos tanto urbanos como rurales, cuyas características estuvieron

relacionadas a la cantidad de docentes y población estudiantil de cada distrito según el Sistema del ESCALE (Estadísticas del Ministerio de Educación), a los cuales se les aplicó una entrevista semi estructurada a profundidad para llegar a la esencia del fenómeno.

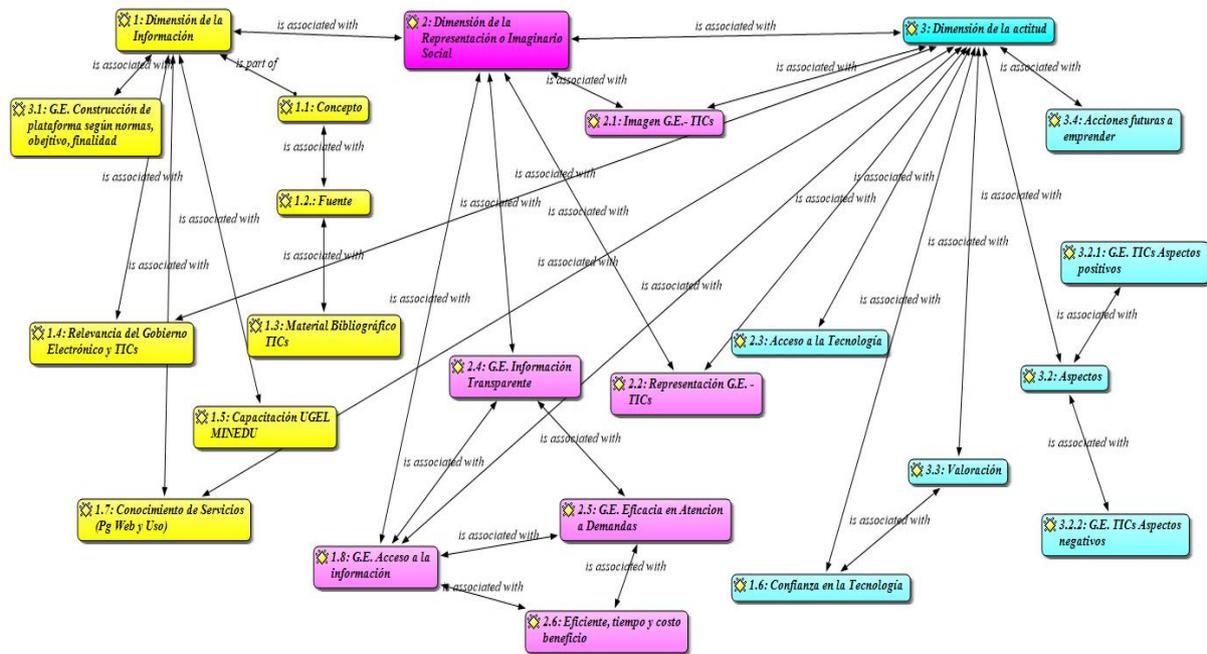
### **Descripción de métodos**

El estudio fue de tipo no experimental, cualitativo, dentro de cuyo marco se articuló los procedimientos fenomenológicos (Quecedo & Castaño 2002), que buscó comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores (Campoy & Gomes 2009), en este caso de los Directores de instituciones educativas secundarias urbanas y rurales representativas de la provincia de Puno. Así mismo se hizo uso del método de la observación inadvertidamente para apreciar el uso del portal web por parte de los directores. Además de realizar una revisión documentaria del proceso de implementación del gobierno electrónico en la Sede de la UGEL Puno.

El instrumento principal que se aplicó fue la entrevista a veinte directores representativos según cantidad de alumnos y docentes extraída de las Estadísticas de la Calidad Educativa (ESCALE); cada entrevista duró aproximadamente una hora y media para luego proceder a la. El periodo de compilación de información duró nueve meses, incluyendo las entrevistas. El análisis de significados y contenido se hizo con la ayuda de la herramienta informática del Atlas Ti versión 7 que permite asociar códigos y etiquetas con fragmentos de texto, lo cual permitió explicar las representaciones sociales de los usuarios de la UGEL Puno respecto de la implementación del gobierno electrónico.

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

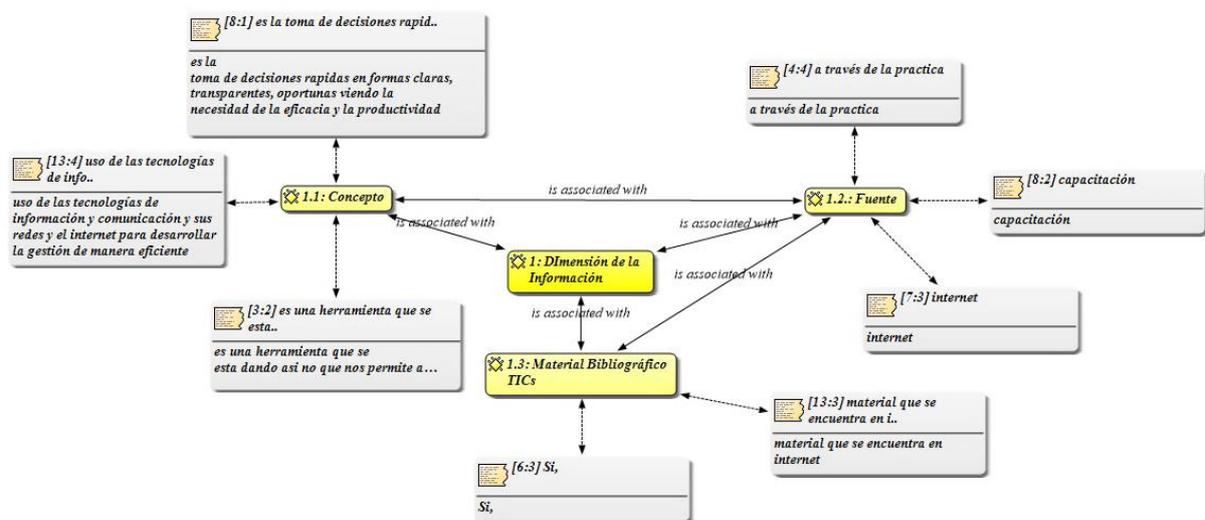
Los resultados del estudio se presentan y exponen de acuerdo a lo propuesto en los objetivos específicos, que vienen a ser las tres dimensiones de las representaciones sociales descritas por (Gutiérrez 1998), las cuales se expresan (Figura 1).



**Figura 1.** Dimensiones de las representaciones sociales del gobierno electrónico en la UGEL Puno 2019.

Respecto al nivel de información de los usuarios de la UGEL Puno consideramos que es de vital importancia como lo sustenta (Ortíz 1989a), pues es ésta la que ha ejercido mayor influencia en su construcción, más aún en una época en el que el avance de las tecnologías de información y comunicación permite tener diversos canales de información, capaces de llegar a los puntos geográficos más remotos (Alfaro *et al.* 2011).

Si bien es cierto que para ser partícipes del proceso de implementación del gobierno electrónico es importante que los usuarios tengan un concepto claro, así como de las bondades que ofrece a la población (Figura 2).



**Figura 2.** Conceptos y fuentes sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019.

Sin embargo, se evidenció que los directivos tanto del área urbana como de la rural no poseen una noción pertinente por lo que son partícipes obligados de este proceso, lo cual se evidencia (Kaufman 2005).

Así mismo, el concepto de mayor relevancia se apreció en la entrevista que se enuncia a continuación:

“Bueno es el uso de las tecnologías de información y comunicación, el internet para desarrollar la gestión de manera eficiente, pertinente y oportuna para que los usuarios ya no estén haciendo colas ni tengan que arrumar muchos documentos.” (COD-DIESU-1).

Respecto a la fuente de la que proviene el concepto el cual permite según Jodelet (2011) estructurar su pensamiento, se encontró que una primera fuente es el internet donde directivos de zonas rurales a través de noticias han llegado a conocer del tema en general, una segunda fuente son las capacitaciones a las que tienen acceso por diferentes medios, además de una tercera fuente que generalmente aplica a directivos de colegios urbanos que, por practica han podido conocer de manera más detallada las bondades del proceso de implementación del GE, las cuales posibilitaron tener una forma de pensar variada que se evidencia en las entrevistas.

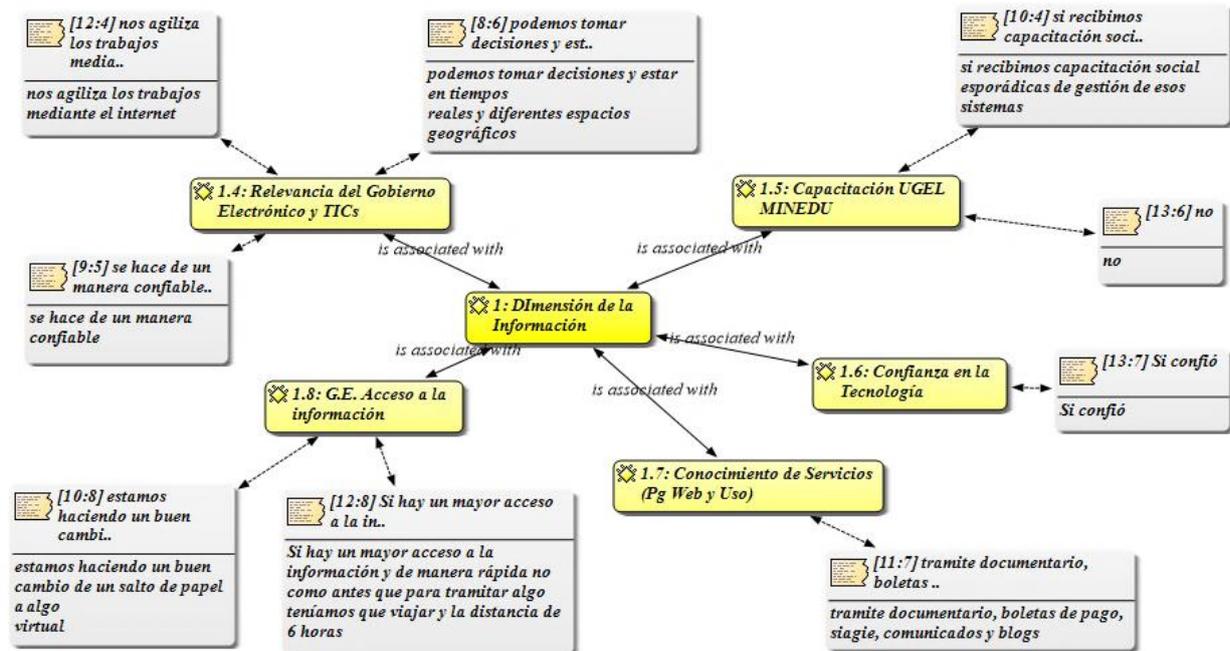
“Constantemente nosotros como directores revisamos el internet es ahí donde me enteré que es el gobierno electrónico.” (COD-DIESR-12).

“Como directores participamos de espacios formativos como capacitaciones que nos brinda el Ministerio de Educación y otros donde no han comunicado sobre los beneficios del gobierno electrónico y cómo esto es de ayuda en nuestra labor. (COD-DIESU-5).

Otro aspecto importante conocer fue, si ellos en su calidad de directivos se han preocupado por indagar mediante material bibliográfico u otros sobre lo que representa el gobierno electrónico; al respecto manifestaron en su totalidad que consultaron diferentes páginas web sobre el tema como se evidencia en la entrevista:

“Si he consultado textos en versión pdf y ppt, además de videos a través del internet para ampliar mi conocimiento sobre lo que significa el gobierno electrónico.” (COD-DIER-5).

Un segundo bloque de interrogantes mostró el papel que jugó la UGEL Puno en dar a conocer las bondades que el gobierno electrónico, a través del uso de los aplicativos que existen en su página web, además si ejercieron la responsabilidad de capacitar a sus usuarios, para luego determinar el nivel de información a la que tiene acceso y cómo esta ha generado o no confianza respecto al uso de tecnologías informáticas; para lo cual se presenta a continuación (Figura 3).

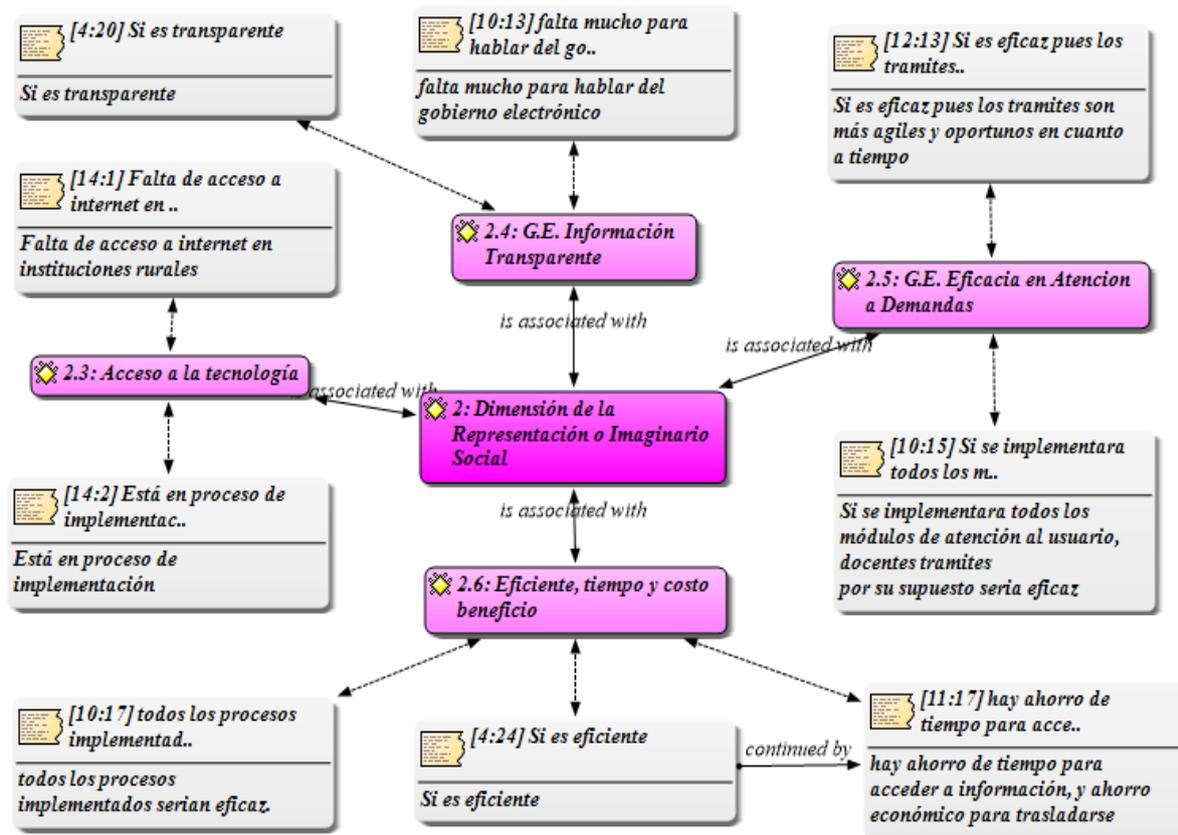


**Figura 3.** Acceso a información y relevancia del gobierno electrónico UGEL Puno 2019.

Narrea (2017) sobre el tema refiere que nuestro país tuvo una evolución de la política de gobierno electrónico de manera desarticulada en un primer momento, pues recién a partir del 2013 la PCM lidera esta nueva opción, pero con factores como el condicionamiento internacional mediante transferencias de políticas poco adecuadas para nuestro entorno económico y sociocultural, donde además los actores que conducen este proceso (Secretaría de Gobierno Digital, ONGEI) no han llegado a la totalidad de las entidades públicas para dar a conocer sus bondades, además del costo que esto implica para cada ente de gobierno como en este caso la UGEL Puno, que a la luz de la investigación se comprobó que comenzó el proceso de implementación de manera artesanal, sin ningún apoyo del Gobierno Regional; por lo que al dar inicio a la primera etapa se demostró que como entidad era muy escasa la información que se brindaba a los usuarios, sobre lo que significaba esta estrategia nacional, así como el uso de los aplicativos en la página web que ofrecían a la comunidad, como se aprecia en la entrevista:

“Bueno yo no recibí por el momento algún tipo de capacitación del uso de los aplicativos de la página web de la UGEL Puno, tal vez como recién recibí esta encargatura de dirección, pero a través de unos compañeros de trabajo me enseñaron el sistema del SIAGIE, el sistema de tramite documentario lo aprendí de manera autodidacta, así como mi boleta de pago, aún me falta aprender el uso de otros aplicativos” (COD-DIESR-2).

Sobre el segundo objetivo específico imaginario social respecto a las cuatro funciones básicas del gobierno electrónico entendido por (Merino y Pantoja 2013) como el impacto que debería producir el GE en el seno de la administración pública, el cual se evidenció a continuación (Figura 4).



**Figura 4:** Representación social de las funciones del gobierno electrónico UGEL Puno 2019.

La primera función de acceso a tecnología Urrutia (2006) destaca la importancia que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales, sobre lo cual se apreció que está en proceso de implementación en la Provincia de Puno, ya que aún falta el impulso de parte del Gobierno Regional como ente rector de nuestra Región para posibilitar el acceso al internet en instituciones rurales especialmente, así como el equipamiento de equipos informáticos como fue percibido por un grupo de directivos de zonas rurales en la entrevista:

“La imagen que se me presenta sobre acceso a tecnología es el internet que conlleva a tener gran cantidad de información que existe en la net; sin embargo no noto que el Gobierno Regional le de importancia puesto que no han realizado gestiones para poder tener acceso a internet ni la dotación de equipos de cómputo en las zonas rurales de frontera, donde prácticamente no hay conocimiento del gobierno electrónico, cuando podría ser de gran ayuda para el dictado de clases a nuestro alumnos” (COD-DIESR-11)

La segunda función de transparencia que Rivolta (2015) indica debe promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo; sin embargo según las precisiones de los entrevistados predominantemente tuvieron respuestas negativas al respecto, pues para ellos la información brindada por la UGEL Puno es parcializada ya que no hay

información respecto al manejo presupuestal, así como del sistema de administración, en cuanto a adquisiciones específicamente, como se aprecia en la entrevista:

“Al momento me parece que aún falta acceso de la información administrativa ojalá podamos ver mejoras en el servicio por parte de la UGEL, ya que es importante para nosotros como directivos conocer por ejemplo el manejo económico, el cual debe ser transparente, por lo que no hay una total transparencia en la información que nos brindan, por lo que falta mucho para hablar de un verdadero GE” (COD-DIESU-6)

La tercera función de eficiencia, que Paredes (2010) indica que el gobierno electrónico incrementa la eficiencia en las relaciones internas del Estado, dado que busca reducir los costos de organización propios de estructuras jerárquicas y formales; contrariamente se evidenció por un lado el problema de la brecha digital (Gomez *et al.* 2018) como es el caso de las zonas rurales imposibilita un uso homogéneo de las potencialidades de las TIC's, como se muestra en la entrevista:

“Si es eficiente sobre todo en cuanto al tiempo y costo pues se aprecia un provecho para nosotros como directores que tenemos que estar informados constantemente, se ahorra en transporte pues antes debíamos bajar a la UGEL con frecuencia perjudicando nuestras horas de clase, ahora toda la información y aplicativos están disponibles. (COD-DIESR-10)

Por otro lado, la eficiencia los directores la relaciona estrechamente a la realización de trámites vía internet, lo cual ha facilitado su gestión, ello evidencia las siguientes apreciaciones en la entrevista:

“Si definitivamente y muchos de los tramites no hay la necesidad de hacerlo directamente en la propia entidad, por ejemplo ahora ultimo lo que es el mantenimiento de locales escolares nos han pedido simplemente a través del correo lo enviemos la resolución y el DNI entonces no hay necesidad de hacerlo físicamente y eso genera de que no pueda perder tiempo ósea hay un ahorro en el tiempo y uno si está lejos la presentación física hecho que gastaría la forma económica, más en las zonas lejanas como el campo donde no hay internet todavía no podríamos hablar de eficiencia” (COD-DIESR-3).

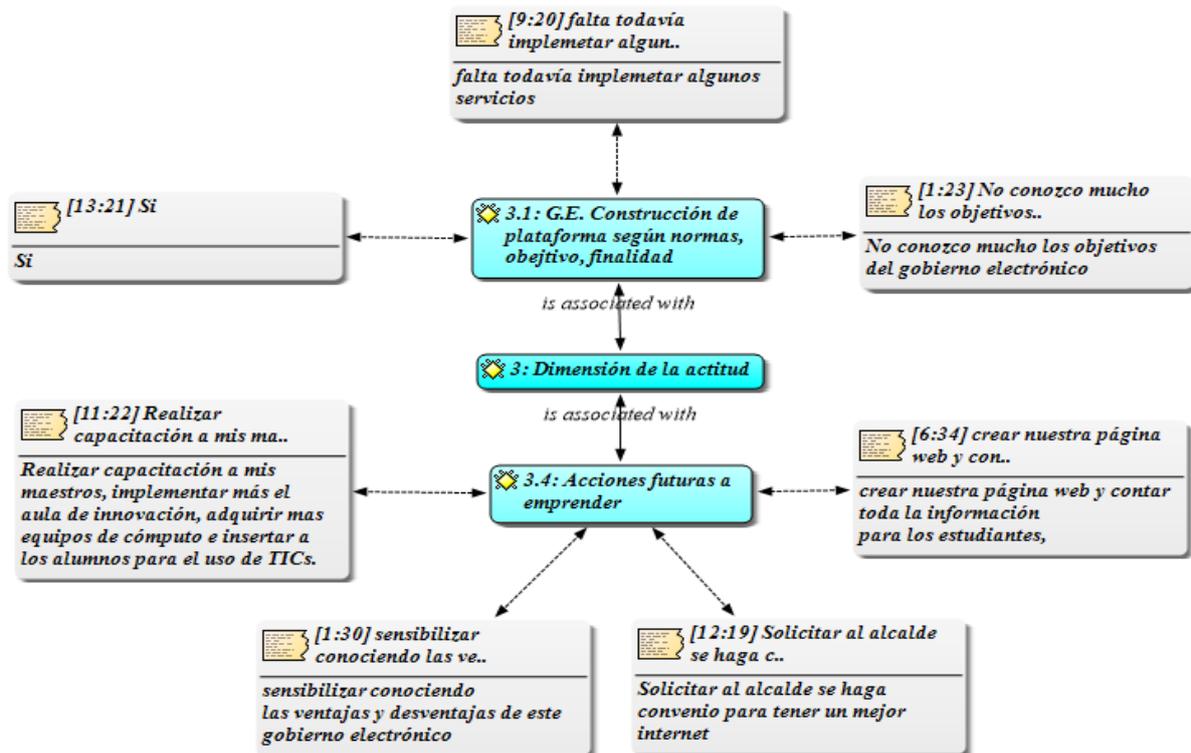
Sobre la cuarta función eficacia, expresada en la reingeniería de procesos a través de la incorporación de las TIC's, que según (Rivera 2006) podría ser una palanca para reorientar la cultura administrativa en nuestro país, siempre y cuando las instituciones lleguen a implementar el GE en todas sus dimensiones de modo que se transforme las modalidades en las que se relaciona el gobierno con los usuarios (Rodríguez 2004) según la tendencia de respuestas de los entrevistados sobre el tema, los directivos indicaron que todavía la UGEL Puno no les brinda una satisfacción tangible a sus demandas, así como falta implementar diferentes bondades del GE en nuestra región, como se aprecia en la entrevista:

“Bueno a mi parecer las TIC's están dirigidas a mejorar los canales de información en lo que

se refiere a la atención de ciertas necesidades de nosotros los usuarios como por ejemplo el pago por concepto de certificados de estudio se debería hacer por internet mediante el enlace con una entidad bancaria y poder imprimir el certificado sin necesidad de asistir a la entidad, lo que no se ha hecho efectivo aún, entonces falta implementar algunas fases del GE como lo han hecho en otros países.” (COD-DIESU-4).

Por otro lado también es importante denotar la importancia que los directivos han tomado respecto a la política de cero papel, lo cual contribuye a mejorar las condiciones medio ambientales tal como se establece en el documento de la (PCM 2013).

A continuación, observamos que la toma de conciencia de los directivos respecto al GE y uso de TIC's, el cual puede posibilitar un cambio en su vida, teniendo en cuenta las percepciones recabadas en las entrevistas se ha evidenciado posiciones favorables tanto en directivos del área urbana como rural; lo cual se expresa en la siguiente (Figura 5).



**Figura 5.** Actitudes y acciones a emprender respecto al gobierno electrónico UGEL Puno.

Respecto al tercer objetivo de las actitudes respecto al gobierno electrónico, en esta dimensión que termina por focalizar la orientación global en relación al objeto de la representación social (Ortiz 1989),

Los directivos de instituciones urbanas tienen un avance respecto al uso de TIC's y GE, además que a partir de las entrevistas han programado realizar acciones precisas para continuar el proceso puesto que para ellos es una ayuda extra en el desempeño de funciones como directores y además como son

evaluados periódicamente les sirve para sustentar su gestión.

“Bueno como director y profesional del área hemos priorizado el servicio de internet en el 100% de aulas, oficinas tenemos cable azul lo que ningún colegio tiene la ciudad de Puno, controlamos todo vía las TIC’s como es el ingreso y la salida de profesores y estudiantes; además a corto plazo realizaremos las emisiones de certificados de estudios vía digital y control biométrico tanto como estudiantes y docentes en el 2020, para ello hemos implementado de software y dotado con equipos de informática en nuestra aula de innovación, asimismo estamos en pleno proceso de capacitación a docentes y administrativo, vamos lento con personas mayores pero ya hay un avance considerable”. (COD-DIESU-3)

Mientras que los directivos de zonas rurales que poseen más apreciaciones teóricas que empíricas respondieron a esta interrogante en función capacitarse, entrar más en contacto con las TIC’s, como se evidencia a continuación:

“ Esta entrevista me ha hecho reflexionar mucho respecto a cómo está mi institución educativa en el internet expresado en el gobierno electrónico, en primer lugar el año pasado tenía mi página web he pagado el servicio para este año no he pagado, pero si tenemos una Facebook que es consultado por diversos usuarios, ahora si nosotros queremos estar inmersos en la tecnología de información y comunicación en forma objetiva real debo hacer instalar el servicio de internet , para luego capacitar a mis profesores para que manejen las TIC’s y lo incorporen a sus procesos de enseñanza y a partir de ello los estudiantes también se va a habituar para poder estar actualizados y capacitados para que manejen todo lo que es el GE” (COD-DIESR-4).

## CONCLUSIONES

Respecto al nivel de información, los directivos de la UGEL Puno poseen un nivel mediano de información de carácter estereotipado sin soporte explícito respecto al gobierno electrónico expresado en el uso de tecnologías informáticas. Mientras que, en el imaginario social, son dos las imágenes que han construido los directivos sobre el gobierno electrónico que constituyen el campo de la representación, primero la de mejorar la gestión a partir del uso de las TIC’s acortando los tiempos y distancias y segundo es el paso a la cultura de cero papel el cual permite cuidar y preservar el medio ambiente. Las actitudes de los directivos se evidenciaron como positiva tanto en los de instituciones rurales quienes mostraron deseos de incursionar en las TIC’s, además solicitarán el acceso a internet y fortalecer las capacidades de sus docentes, así como los directivos de colegios urbanos que ya cuentan con una base en el uso de TIC’s pero se han planteado acceder a diferentes medios virtuales para fortalecer el trabajo con docentes y estudiantes.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano alma mater de nuestro Departamento de Puno, en cuyas aulas fuimos formados para brindar un mejor servicio a nuestro país.

A los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno por la información prestada para la construcción de la investigación.

Al Ing. César Vílchez Inga, Sub Secretario Nacional de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros por su apoyo brindando información relevante para la investigación.

Al Dr. José Gutierrez Alberoni por su asesoría y su valioso apoyo en la ejecución de la investigación.

## CONFLICTO DE INTERÉS

La autora (YPYFC), no tiene conflicto de interés con otros autores.

## REFERENCIAS

- Alfaro R., Bustos G., Gonzales R., Loroño J. 2011. Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones. *Revista Chilena de Derecho Informático*, (7), 3–23. <https://doi.org/10.5354/0717-9162.2005.10747>
- Campoy T., Gomes E. 2009. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos, 273–300. <https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/2-UPLA>
- Criado I., Gil R. 2013. Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas, (518), 3–48. [www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1](http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1).
- Gil H., Arango M., Lléo A. 2010. Modernización de los procesos en la administración pública en la era digital. *Revista Avances En Sistemas e Informática*, 7, 99–108. [avances@unalmed.edu.co](http://avances@unalmed.edu.co)
- Gomez D., Alvarado R., Martínez M., Dias de León C. 2018. La brecha digital : una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México The digital divide : A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico. *Revista Entreciencias Dialogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(16), 49–64. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gutiérrez J. 1998. La teoría de las representaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial. *Psiquiatría Pública*, 10(4), 211–219. <https://www.insumisos.com/bibliotecanew>
- Kaufman E. 2003. Panorama Latinoamericano de Gobiernos Electrónicos existentes. *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública*, 1–23. <https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883>
- Kaufman E. 2005. E - ciudadanía, practicas de buen gobierno y TIC. *Consulta Regional Del Programa Pan Américas IDRC*, 1–23. <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/55408/IDL-55408>
- Martínez C. 2012. El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias.

*Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613–619.  
[81232012000300006](https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006)

<https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>

- Merino V., Pantoja P. 2013. Investigación cualitativa sobre la Representación social de Anarquismo de un grupo de estudiantes secundarias y secundarios ., 1–190.  
[repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/333](http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/333)
- Narrea F. 2017. *Modelando el e-gov : factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Pontificia Uniersidad Católica del Perú. [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9843](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9843)
- Ortíz E. 1989a. Aproximación al estudio de las representaciones sociales. *Memorias Del Coloquio Internacional Sobre Educación Pedagogía y Didáctica: Problemas Contemporáneos - España*, 1, 11–20. <https://www.researchgate.net/publication/299955225>
- Pando D., Fernández N. 2013. *El gobierno electrónico a nivel local: experiencias, tendencias y reflexiones*. Cippec. Retrieved from [http://www.cippec.org/documents/10179/11301/L\\_DL\\_El+gobierno+electrónico+a+nivel+local\\_2013.pdf/a1b6dc13-bcbb-4b65-9a97-36ef48f07cb6](http://www.cippec.org/documents/10179/11301/L_DL_El+gobierno+electrónico+a+nivel+local_2013.pdf/a1b6dc13-bcbb-4b65-9a97-36ef48f07cb6)
- PCM - Presidencia del Consejo de Ministros 2013. Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC, 1, 17–128. Retrieved from [www.ongei.gob.pe](http://www.ongei.gob.pe)
- Presidencia del Consejo de Ministros 2012. Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021. *Política Nacional de Modernización de La Gestión Pública Al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe>
- Presidencia del Consejo de Ministros 2013. *Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru. Una mirada al gobierno electrónico en el Perú:La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Lima Perú. <https://www.ecosia.org/search?q=una+mirada+al+gobierno+electronico+en+el+peru>
- Quecedo R., Castaño C. 2002. Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica Unversidad Del País Vasco- España*, 12, 5–39. Retrieved from [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)
- Rivera E. 2006. Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión literaria. *Gestión y Política Pública - México*, XV(2), 259–305. <https://www.researchgate.net/publication/26575700>
- Rodríguez G. 2004. Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de gestión pública. *Revista de Derecho Unversidd Del Norte - Venezuela*, XXI, 1–23. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2347452.pdf>
- Sánchez C., Rincón E. 2004. Municipio digital y gobierno electrónico. <https://core.ac.uk/display/161247274>
- Villoria M., Ramírez A. 2013. Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. *Gestión y Política Pública*, 69–103. [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003)