



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

REPRESENTACIÓN SOCIAL DE LOS USUARIOS DE LA UGEL PUNO EN RELACIÓN AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

PRESENTADA POR:

YUSEY DEL PILAR YASMIN FLORES CANO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

PUNO, PERÚ

2019



DEDICATORIA

A mis hijos Jeancarlo y Sebastian, por ser mi inspiración más grande y motivo de seguir bregando por este camino llamado vida, que con ayuda y soporte de Dios se hace más ligera.



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 mis formadores, personas de gran sabiduría, que se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en que me encuentro.
- Al asesor de tesis Dr. José Dante Gutiérrez Alberoni, pues sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a sus ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación se ha logrado completar la presente tesis con éxito.
- Al jurado de tesis conformado por el Dr. José Luis Cuadros Manrique, Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino, Dra. Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga por sus acertados comentarios y sugerencias que permitió mejorar el proyecto de tesis, encaminar su redacción y la presentación final de la misma.
- 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.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Contexto y marco teórico	4
1.1.1. Representación social	4
1.1.2. Gobierno electrónico (E – gob, e – government, GE, E – Gobierno)	9
1.2. Antecedentes	20

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	29
2.2. Definición del problema	30
2.3. Intención de la investigación	31
2.4. Justificación	31
2.5. Objetivos	32
2.5.1. Objetivo general	32
2.5.2. Objetivos específicos	32



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Acceso al campo	33
3.2. Selección de informantes y situaciones observadas	34
3.3. Estrategias de recogida y registro de datos	35
3.4. Análisis de datos y categorías	35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de datos	37
4.1.1 En relación al objetivo específico “Determinar el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto del gobierno electrónico”	42
4.1.2 En relación al objetivo específico “Establecer el imaginario social respecto de las funciones básicas del GE en los usuarios de la UGEL Puno”	52
4.1.3 En relación al objetivo específico “Conocer las actitudes de los usuarios de la UGEL Puno respecto al Gobierno Electrónico”	61
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	80

Puno, 17 de diciembre 2019

ÁREA: Diseño gestión y evaluación
TEMA: Gobierno electrónico
LÍNEA: Análisis de estructuras sociales y organizaciones



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Directores de II.EE. secundaria UGEL-Puno 2019	34



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Dimensiones de las representaciones sociales sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019	41
2. Nivel de información sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019	43
3. Conceptos y fuentes sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019	45
4. Acceso a la información y relevancia del gobierno electrónico UGEL Puno 2019	48
5. Imaginario social sobre Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019	54
6. Representación social de las funciones del Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019	57
7. Valoración y fase del Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019	62
8. Actitudes y acciones a emprender respecto al Gobierno Electrónico UGEL Puno	66



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Guía de entrevista semi estructurada	81
2. Consentimientos informados para participantes de investigación	83



ACRÓNIMOS

RS	Representaciones Sociales
GE	Gobierno electrónico
E-government	Gobierno electrónico
E- gobierno	Gobierno electrónico
E- gov.	Gobierno electrónico
II.EE	Institución Educativa
ONU	Organización de Naciones Unidas
ONGEI	Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
SeGD _i	Secretaría de Gobierno Digital
TICs	Tecnologías Informáticas y Comunicativas
UGELP	Unidad de Gestión Educativa Local Puno

RESUMEN

El gobierno electrónico es un tema que cada día gana mayor interés en la agenda académica de nuestro país, como estrategia de la Política de Modernización de la Gestión Pública que se viene implementando en las entidades del Estado. El objetivo del estudio fue caracterizar la representación social de los usuarios de la UGEL Puno en relación al gobierno electrónico, la misma que es concebida como una innovación a partir de las tecnologías de información y comunicación. La metodología utilizada fue cualitativa, para ello se aplicó una entrevista a 20 directores de instituciones educativas secundarias de Educación Básica Regular de la provincia de Puno. Los resultados mostraron que la construcción de la representación social de mayor influencia fue a través de la más media (internet), seguido de la capacitación. Las conclusiones a las que se arribó revelaron que el conocimiento varía entre los usuarios de ámbito urbano con el rural, en la dimensión del imaginario social respecto de las funciones básicas del gobierno electrónico: 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 positiva 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. Se evidenció una dimensión de actitudes positiva por cuanto los directivos mostraron deseos de incursionar en las TICs a través de fortalecimiento de capacidades.

Palabras clave: Acceso a la información, eficacia, eficiencia, gobierno electrónico, modernización de la gestión pública, representaciones sociales, tecnologías de información.



ABSTRACT

The electronic government is a topic that every day gains greater interest in the academic agenda of our country, as a strategy of the Public Management Modernization Policy that has been implemented in the State entities. The objective of the study was to characterize the social representation of UGEL Puno users in relation to electronic government, which is conceived as an innovation based on information and communication technologies. The methodology used was qualitative, for which an interview was applied to 20 directors of secondary education institutions of Regular Basic Education in the province of Puno. The results showed that the construction of the most influential social representations was through the mass media (internet), followed by training. The conclusions arrived at revealed that knowledge varies between urban and rural users, in the dimension of the social imaginary regarding the basic functions of the electronic government: access to technology is still in the process of being implemented in rural areas mainly, the transparency function is not positive because budget and financial information is still restricted, the effectiveness function is positive expressed in agile and timely attention; as well as the efficiency function expressed in saving time and cost benefit that allowed them to improve their management. A positive attitude dimension was evident in that managers showed their desire to enter ICTs through capacity building.

Keywords: Electronic government, social representations, information technologies, modernization of public management, efficiency, effectiveness, access to information.

INTRODUCCIÓN

En la década de los noventa en nuestro país existía una serie de herramientas de gestión electrónica para el sector público; sin embargo, estas no respondían a una política pública como en el caso de otros países, orientada a la promoción del uso de las TICs en la gestión de servicios orientados al ciudadano. Es importante denotar que en el año 2013 durante el gobierno de Alejandro Toledo Manrique se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización y con ello se crearon instrumentos como el Plan de Desarrollo de la Sociedad de Información en el Perú y con ella la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Siendo el fin de este proceso lograr eficiencia en la asignación de recursos y servir a los ciudadanos. Por lo cual se han venido generando 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, así como de las empresas en el ámbito de nuestro país.

Es también importante señalar que los instrumentos del gobierno electrónico 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 expresado en practicidad en su uso, acceso y optimización del tiempo; así también son un importante instrumento en la construcción de gobernanza.

Los estudios de gobierno electrónico comienzan a tener mayor visibilidad a finales del siglo XX e inicios del XXI y, en general suelen estar vinculados a los procesos de reforma organizacional y administrativa de los estados, según refiere (Narrea, 2017). Por ejemplo existen referencias como las de Rivera (2006), que narra cómo el gobierno electrónico se inserta en la dinámica de la economías emergentes que se encuentran en procesos de reforma estatal o la investigación de (Sanchez y Rincón, 2004) que explora los detalles del gobierno electrónico como parte de la reforma administrativa de los Estados; todos ellos muestran la transición que también se ha dado en nuestro país, guardando las diferencias del caso.

En este entender el nacimiento de la Política de Gobierno Electrónico pone al descubierto un curso de acción institucionalizado aparentemente en la relación Estado – ciudadano, donde éste se constituye como el centro de atención en el diseño de la política pública. Sin embargo este proceso para el caso de nuestra región Puno se viene dando de manera

lenta debido a diferentes debilidades como la brecha digital, la diversidad geográfica, la poca importancia al fortalecimiento de capacidades en materia de TICs, 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, que expresan la importancia de la presente investigación; el mismo que pertenece al Área de las ciencias sociales, línea de sociedad de información y el tema de representaciones sociales del gobierno electrónico. A raíz de eso, se planteó la investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local Puno como órgano disgregado del Ministerio de Educación y referente de la Región; para lo cual se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la representación social de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno en relación al gobierno electrónico?

Así también la investigación tuvo como propósito responder a las preguntas específicas ¿cuál es el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico?, ¿cuál es el imaginario social en relación a las funciones básicas del gobierno electrónico en los usuarios de la UGEL Puno? y ¿cuáles son las actitudes de los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico? Por ello se buscó caracterizar la representación social de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno en relación al gobierno electrónico, así como determinar el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico, establecer el imaginario social respecto de las funciones básicas del gobierno electrónico en los usuarios de la UGEL Puno, además de conocer las actitudes de los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico.

Esto se logró a través del uso de la metodología cualitativa por medio del método fenomenológico que posibilitó comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor en este caso a través de una entrevista semi estructurada aplicada a 20 directores de instituciones educativas secundarias de los quince distritos como muestra selectiva y representativa; así mismo se realizó una revisión de fuentes secundarias y observación.

En el capítulo I se desarrolló la revisión de literatura, marco teórico y antecedentes.

En el capítulo II se abordó el planteamiento de problema.



En el capítulo III se especifica la metodología del proceso de investigación.

En el capítulo IV se denotan los resultados y la discusión.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Contexto y marco teórico

1.1.1. Representación social

La representación social se estudió desde la perspectiva teórica y metodológica de Durkheim y Moscovici principalmente, para lo cual fue necesario realizar una caracterización de tipo conceptual.

1.1.1.1. Concepción de representación social

El origen de la noción de representación social se remonta a finales del siglo XIX. En efecto, en su construcción del objeto de la Sociología, Durkheim definió al hecho social como algo enteramente diferente del fenómeno psicológico. La conciencia colectiva no pertenece al mismo orden de la conciencia individual: “Las formas que revisten los estados colectivos al refractarse en los individuos son realidades de otra especie.” Se trata de “representaciones de otra clase” resultado de la vida común que expresan la reflexión del colectivo respecto a los objetos que le rodean. “De ese proceso de reflexión colectivo emergen las concepciones religiosas, los mitos y las creencias las representaciones colectivas comunes a los individuos de una sociedad” (Villarroel, 2007).

Araya (2002) evidencia que hay cuatro influencias teóricas que lo indujeron a plantearse la teoría de las representaciones sociales: Emile Durkheim y su concepto de representaciones colectivas; Lucien Lévy Bruhl y su estudio

sobre las funciones mentales en sociedades primitivas; Jean Piaget y sus estudios sobre la representación del mundo en “los y las niñas” y las teorías de Sigmund Freud sobre la sexualidad infantil. Así mismo, Fritz Heider con sus estudios sobre psicología del sentido común y Berger y Luckmann, con su propuesta de la construcción social del conocimiento, ejercieron influencia directa en la obra de Moscovici.

Son múltiples los conceptos que tratan de definir las representaciones sociales, debido a que estas son fáciles de captar, pero su definición conceptual es compleja debido a los fenómenos de los que da cuenta Mora, (2002) por lo anterior se despliegan diversas propuestas que pretenden evidenciar y, a la vez, aclarar la complejidad del concepto.

Ortíz (1989) define las representaciones sociales como una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es entonces un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, donde liberan los poderes de su imaginación.

Así mismo para Jodelet (2011) el campo de representación designa al saber de sentido común, cuyos contenidos hacen manifiesta la operación de ciertos procesos generativos y funcionales con carácter social. Por lo tanto, se hace alusión a una forma de pensamiento social. Por su parte, Mora (2002) ofrece su versión de la noción de representaciones sociales que estas aparecen cuando los individuos debaten temas de interés mutuo o cuando existe el eco de los acontecimientos seleccionados como significativos o dignos de interés por quienes tienen el control de los medios de comunicación, agrega además que las representaciones sociales tienen una doble función: Hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible, ya que lo insólito o lo desconocido son amenazantes cuando no se tiene una categoría para clasificarlos. Es posible encontrar otras exposiciones acerca de lo que son las representaciones sociales en autores como Cuevas (2016) quien resalta su papel práctico en la regulación de los

comportamientos intra e intergrupales; y Ortíz (1989) quien indica que las representaciones sociales se refieren a las estructuras cognitivo afectivas que sirven para procesar la información del mundo social, así como para planificar las conductas sociales.

Por su parte Cuevas (2016) señala que las representaciones sociales tienen cuatro funciones: “la comprensión, función que posibilita pensar el mundo y sus relaciones, la valoración, que permite calificar o enjuiciar hechos., la comunicación, a partir de la cual las personas interactúan mediante la creación y recreación de las representaciones sociales, la actuación, que está condicionada por las representaciones sociales”. Todas las definiciones guardan en común su referencia a las funciones que cumplen las representaciones sociales, es decir, su importancia para la comunicación, la interacción y la cohesión de los grupos sociales (Merino y Pantoja, 2013).

1.1.1.2. Escuelas filosóficas de las representaciones sociales (RS)

De acuerdo con Pérez (1999) existen tres líneas de investigación de las representaciones sociales que se han ido perfilando a través del tiempo:

- **Escuela clásica:** desarrollada por Denise Jodelet en estrecha cercanía con la propuesta de Serge Moscovici, aquí el énfasis está más en el aspecto constituyente que en el aspecto constituido de las representaciones. Metodológicamente recurre, por excelencia, al uso de técnicas cualitativas, en especial las entrevistas en profundidad y el análisis de contenido.
- **Escuela de Aix en Provence:** esta escuela es desarrollada desde 1976 por Jean Claude Abric y está centrada en los procesos cognitivos. Se le conoce como el enfoque estructural de las representaciones sociales. Por excelencia recurre a las técnicas experimentales.
- **Escuela de Ginebra:** el máximo exponente es Willen Doise. Es conocida como la escuela sociológica pues se centra en las condiciones de producción y circulación de las representaciones sociales.

1.1.1.3. Dimensiones de las representaciones sociales

Villarroel (2007) reconoce que las representaciones sociales también se las puede considerar como universos de opiniones, cada universo tiene tres dimensiones: la información, la actitud y el campo de representación o imaginario social.

a) La información

Concierne a la organización de los conocimientos que tiene una persona o grupo sobre un objeto o situación social determinada. Araya (2002) manifiesta que la organización de los conocimientos que posee una persona o grupo sobre un objeto o situación social determinada, puede distinguir la cantidad de información que se tiene y su calidad, en especial, su carácter más o menos estereotipado o prejuiciado, el cual revela la presencia de la actitud en la información. Esta dimensión conduce, necesariamente, a la riqueza de datos o explicaciones que sobre la realidad se forman las personas en sus relaciones cotidianas. Sin embargo, hay que considerar que las pertenencias grupales y las ubicaciones sociales mediatizan la cantidad y la precisión de la información disponible. Así mismo el origen de la información es un elemento a considerar pues la información que surge de un contacto directo con el objeto, y de las prácticas que una persona desarrolla en relación con él, tiene unas propiedades bastante diferentes de las que presenta la información recogida por medio de la comunicación social.

b) La actitud

Para Araya (2002) consiste en una estructura particular de la orientación en la conducta de las personas, cuya función es dinamizar y regular su acción. Es la orientación global positiva o negativa, favorable o desfavorable de una representación, su identificación en el discurso no ofrece dificultades ya que las categorías lingüísticas contienen un valor, un significado que por consenso social se reconoce como positivo o negativo, por tanto, es la más evidente de las tres dimensiones precisa (Gutiérrez, 1998). Además, la actitud expresa el aspecto más afectivo

de la representación, por ser la reacción emocional acerca del objeto o del hecho, siendo el elemento más primitivo y resistente de las representaciones y se halla siempre presente, aunque los otros elementos no estén.

Mientras que Villarroel (2007) manifiesta que la actitud de una persona o un grupo pueden tener una reacción emocional sin necesidad de tener mayor información sobre un hecho en particular. La concepción unidireccional de las actitudes considera que ellas se componen básicamente de un elemento afectivo. La concepción bidimensional añade al anterior, el elemento cognoscitivo. Finalmente, un punto de vista tridimensional la complementa con una tendencia comportamental. Es esta última visión sobre la actitud la que más se aproxima al concepto de representaciones sociales. Sin embargo, el origen del término actitud es eminentemente psicológico y aunque se usa en el campo social, no ofrece la estructura dinámica que tiene el de representación, así mismo Ramírez *et al.* (2011) nos dice que las representaciones sociales contienen a las actitudes y no a la inversa, ya que aquellas van más allá del abordaje tradicional de las actitudes y acercan mucho más el concepto al campo social.

c) El imaginario social o modelo social

Según Ortiz (1989) se refiere a la unidad jerarquizada de los elementos que componen la representación, es decir, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto específico del objeto de representación.

En suma según Araya (2002) constituye el conjunto de actitudes, opiniones, imágenes, creencias, vivencias y valores presentes en una misma representación social. El campo de representación se organiza en torno al esquema figurativo o núcleo figurativo que es construido en el proceso de objetivación precisa Vidrio (2007). Este esquema o núcleo no sólo constituye la parte más sólida y más estable de la representación, sino que ejerce una función organizadora para el

conjunto de la representación pues es él quien confiere su peso y su significado a todos los demás elementos que están presentes en el campo de la representación acota (Mora, 2002). En suma, constituye el conjunto de actitudes, opiniones, imágenes, creencias, vivencias y valores presentes en una misma representación social (Paz y Piñero, 2012).

La teoría del esquema figurativo tiene importantes implicaciones para el cambio social. En efecto precisa Cuevas (2016) las actuaciones tendientes a modificar una representación social no tendrán éxito si no se dirigen prioritariamente a la modificación del esquema puesto que de él depende el significado global de la representación.

En síntesis, Gutiérrez (1998) añade que conocer o establecer una representación social implica determinar qué se sabe (información), qué se cree, cómo se interpreta (campo de la representación o imaginario social) y qué se hace o cómo se actúa (actitud). Estas tres dimensiones, halladas por Moscovici, forman un conjunto que tan sólo puede escindirse para satisfacer las exigencias propias del análisis conceptual (Ramírez y Piñero, 2008).

Por otra parte Ramírez (2008) manifiesta que no cabe duda que el campo de representación constituye la dimensión más interesante, más original y quizás la más difícil de captar. Es importante, por lo tanto, tener claridad dado que las tres dimensiones refieren al análisis de contenido de los discursos que el campo de una representación es una dimensión que debe analizarse en función de la totalidad del discurso y no sólo en un párrafo o en una frase (Correa, 2011). Habría que decir que la representación social de un objeto carezca de campo, debido a que el discurso de la persona se expresa a través de elementos dispersos que carecen de organización y en los cuales se observa que la representación no está aún estructurada (Vidrio, 2007).

1.1.2. Gobierno electrónico (E – gob, e – goverment, GE, E – Gobierno)

1.1.2.1. Conceptualización

Según Gil (2010) la mayoría de las definiciones de gobierno electrónico, se centran en la prestación de servicios al ciudadano por parte de la Administración Pública por vías digitales, mayoritariamente a través de internet. Así también para Kaufman (2005) el gobierno electrónico o gobierno digital supone un cruce entre tecnologías y cambios en las estructuras del Estado que consiste en su aspecto más visible y operativo en la creación de portales gubernamentales en internet donde se puede acceder a servicios de información, comunicación, tramitación y transacción online. Los criterios con los que se construyen estos portales precisa Farabollini (2000) reflejan el modo en que cada gobierno piensa la tecnología al servicio de la gente, sus políticas de desarrollo y su relación con otras regiones y países.

Atrio y Piccone (2008) por su parte indican que hay quienes lo conciben como un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano. De acuerdo a lo antes mencionado Cumana *et al.* (2009) precisa que el gobierno electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TIC, específicamente la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales.

La importancia del gobierno electrónico precisa Mesa (2014) se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TIC en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión, Naser (2008) al mismo tiempo indica que de esta manera, el Gobierno electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica

como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Criado y García (2013) plantean una sistematización del concepto, el cual aborda su complejidad a partir de tres ejes:

Prestadores de servicios públicos, que incluye las dimensiones de gestión, información, tramitación de servicios, formulación de quejas y sugerencias.

Promotores de la democracia que incluye la consulta en los procesos de toma de decisiones.

Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas, que incluye la participación activa en la elaboración de las políticas, gestión y evaluación de los resultados.

1.1.2.2. Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en el contexto latino americano

Según Cumana *et al.* (2009) el gobierno electrónico está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el e-gob busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas. A su vez para Naser (2011) la gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el E-gobierno hace uso de las TIC para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país

Así mismo Kaufman (2003) señala que para hablar de gobierno electrónico, primero es necesario hacer un breve repaso de la progresión que han experimentado las administraciones públicas en el proceso de su modernización, denotando el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, desde finales de los años setenta hasta la actualidad (Criado y Gil, 2013).

Esta progresión según Valenti *et al.* (2004) se puede concretar en tres etapas diferenciadas y secuenciales en el tiempo, estrechamente relacionadas entre sí:

- a) A partir de mediados de los años setenta: etapa de informatización de la administración pública, que ha consistido en la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para automatizar la gestión de sus procesos internos. Esta fase según Ramírez (2011) ha sido el origen del uso de las TIC en el sector público que ha pasado por diferentes renovaciones tecnológicas como por ejemplo desde sistemas host hasta los sistemas cliente/servidor y Net-centric, en el caso de los países más desarrollados.
- b) Desde finales de los años noventa: nace el concepto de e-government acota Gil *et al.* (2010) como fase de desarrollo de portales Web con modelo de presencia en Internet, principalmente con oferta de contenidos pero no tanto de servicios, ya que esto requiere muchas veces de la reingeniería de procesos internos, que son complejos y de elevada intervención manual, y de modificaciones del marco legal.
- c) Desde principios de 2000: etapa de participación activa del gobierno refiere Alborno y Rivero (2007) en el desarrollo de la sociedad de la información. Los gobiernos empiezan a planificar su estrategia de gobierno electrónico, aumenta la provisión de paquetes informativos, además de surgir los portales en forma de ventanilla única, dirigida a ciudadano y empresas.

En este entender Ávila (2014) precisa que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de la administración pública está posibilitando un aumento de la productividad, derivado tanto de los esfuerzos en dicho sector como en la aplicación en otras áreas, lo cual motiva acota Paredes (2010) a que los esfuerzos tecnológicos no deban orientarse exclusivamente a la creación de grandes canales de información, sino a incrementar la calidad y productividad de los trabajadores involucrados.

1.1.2.3. Modernización de la gestión pública y gobierno electrónico en

el contexto peruano

La PCM (2012) en el contexto Peruano, refiere que a pesar de que en los últimos años la recaudación fiscal y el presupuesto público se han incrementado sustancialmente, las entidades públicas siguen teniendo una limitada capacidad de gestión, lo cual les impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia servicios públicos de calidad a los ciudadanos, donde el déficit de infraestructura sumado a otros factores inciden en un insuficiente uso de TIC, el reto para impulsar el gobierno electrónico implica según Mesa (2014) asegurar el desarrollo de propuestas para atender tanto a ciudadanos y empresas que tienen acceso a las TIC como a aquellos que tienen un nivel de acceso limitado a las mismas.

Por lo cual se promueve el Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública, la PCM, que impulsa el gobierno electrónico para mejorar la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Esto expresado en la Ley N° 27658 Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública la cual tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos y en el Decreto Supremo N°004-2013-PCM donde la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SPG) como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos añaden (Parra y Quispe, 2015).

Así mismo Narrea (2017) indica que es importante denotar los objetivos de la política del gobierno electrónico se alinean a la Agenda Digital 2.0- Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información del Perú, que se aprobó mediante Decreto Supremo N° 066-2011-PCM; es decir es un componente de la Política Nacional de Gobierno Abierto, siendo la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) parte de la comisión multisectorial que da seguimiento al Plan de Acción de Gobierno Abierto creado por Decreto Supremo N° 003-2013-PCM. Además del Decreto

Legislativo N° 1412-2018- PCM que aprueba la Ley del Gobierno Digital.

Además desde el año 2019 la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática se ha convertido en la Secretaría de Gobierno Digital que es el órgano de línea que tiene autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en material de Informática y Gobierno Electrónico (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012); al mismo tiempo se encarga de la administración de los diversos portales del Estado según precisa el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM.

En el contexto específico del Ministerio de Educación, se emite la Resolución Ministerial N°191-2011 Ministerio de Educación (MINEDU, 2011), en la cual se establece el Plan estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones en cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación como parte de la implementación del Gobierno Electrónico en las sedes descentralizadas (UGELs) del ámbito nacional (MINEDU, 2011).

1.1.2.4. Enfoques del gobierno electrónico

Villoria (2013) en su investigación precisó que uno de los rasgos más característicos de los gobiernos y las administraciones públicas en estos comienzos del siglo XXI es el de la utilización masiva de las nuevas tecnologías de información y comunicación para sus relaciones internas y con las diversas redes de expresión de la ciudadanía existentes, de cara a la legitimación de su poder, para ello es necesario conocer los enfoques con que se ve el resultado de este proceso de implementación (Sierra, 2012).

Según Farabollini (2000) son dos los enfoques del gobierno electrónico que pueden ser analizados desde una mirada externa del ciudadano - usuario, como desde la mirada interna e institucional.

Entonces desde la mirada del ciudadano usuario Ramírez (2011) considera que generalmente el más avanzado, donde además les toca a las instituciones abordar aspectos de trabajo en las ventanillas únicas de atención al

ciudadano o empresas, las definiciones alrededor de los servicios públicos en línea y el aprovechamiento de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual, otros) de acuerdo con las necesidades y posibilidades de los ciudadanos y empresas, permitiendo un mayor acceso a información y a servicios públicos organizados (Varela, 2010). Otro aspecto que debe seguir siendo abordado precisa Ávila (2010) es el trabajo sobre las plataformas web institucionales y las vinculadas a la transparencia de información, entre otros temas que son parte del cambio que se puede impulsar en las instituciones públicas.

1.1.2.5. Fases del gobierno electrónico

Según Gil (2010) la implementación del Gobierno Electrónico ha sido estudiada por numerosos autores citados por Narrea (2017) conforme al modelo europeo aprobado en la reunión de Malta, continuando con la descripción realizada por su autor, concluye que el gobierno electrónico se está implementando a través de proyectos que tienen una serie de fases, no necesariamente consecutivas, que según Atrio y Piccone (2008) en términos generales corresponden: presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática.

a) Fase de presencia

Las agencias de la administración pública utilizan las TIC para entregar información básica al público. Muchas entidades se encuentran en esta etapa con una simple presentación desde la perspectiva de la organización y ahora están cambiando hacia una perspectiva del ciudadano, o lo que es lo mismo, desde una posición de oferta hacia una de demanda (Echeverría, 2010).

b) Fase de interacción

Aquí indican Rodríguez *et al.* (2015) que las agencias deben de ampliar la capacidad de los servicios proveídos a través de las TIC de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, así como a formatos que puede bajar y además puede contactar la institución vía

correo electrónico.

c) Fase la de la transacción

Es la más adelantada acotan Valenti *et al.* (2004) y en la que se encuentran las instituciones más avanzadas, en la que las agencias adicionan aplicaciones de auto servicio para que el ciudadano pueda realizar trámites completos en línea. Hasta esta fase por consiguiente determina Pichardo (2004) el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Zerillo (2014) Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y usan al ciudadano como enlace entre las organizaciones.

d) Fase de la transformación

Aquí indica Naser (2008) el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados. En esta fase añade Rodríguez (2004) se encuentran muy pocas entidades a nivel mundial, pero aquellas que han logrado llegar, son paradigmas de cambio organizacional que han de seguirse. La funcionalidad de las TIC entonces precisa Uvalle (2009) las convierte en complemento de otros canales de atención, permitiendo el concepto de ventanilla única y el sistema de agencias cruzadas con servicios compartidos.

e) Fase de la participación democrática

Es por la que la administración pública debe implementar el paso a la participación democrática, que le permite al ciudadano intervenir

activamente en la definición de las políticas públicas a través del ejercicio del voto y de la revisión del quehacer político de los dirigentes elegidos puntualiza (Gil, 2010).

1.1.2.6. Dimensiones del gobierno electrónico

Según Salvador (2002) se puede identificar cuatro dimensiones básicas del GE:

a) Dimensión externa

Esta se asocia a la prestación de servicios, así también a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de canales de información propios de las TICs, así mismo Cumana y Marval (2009) refieren que las páginas web son su exponente más extendido, seguidamente mecanismos como el correo electrónico, los chats y foros de discusión, los cuales se dan en ámbitos temáticos referidos según Salvador (2002) en cuestiones referidas a la vida cotidiana donde la administración pública tiene un papel de articuladora del territorio, cuestiones referidas a la administración a distancia con orientación a prestación de servicios y cuestiones referidas a la vida política (Sánchez, 2009).

b) Dimensión interna

Para el desarrollo del GE tiene un impacto destacado en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas, además Cumana y Marval (2009) en su investigación concluyeron que la Sancho (2002) implantación de las TICs es una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras de la gestión pública, mientras que Naser (2008) indica que no se debe olvidar que las TICs son solo un instrumento y que el verdadero cambio se encuentra en cómo se utilizan, esto dentro de un plan diseñado de forma coherente.

Así mismo Narrea (2017) precisa que la inversión en equipos e infraestructuras es un paso para introducir las TICs mas no significa gestionar el cambio en la organización, también Sancho (2002) acota

que esta inserción debe enmarcarse en una estrategia de transformación organizativa de diseño de proceso tomando en cuenta el punto de vista de los ciudadanos, donde además refieren Naser y Concha (2011) debe incidirse en la formación y la motivación de los empleados públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja dando respuesta a las expectativas en el ámbito del GE.

c) Dimensión relacional

Esta dimensión posibilita crear una red para intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional indica Sancho (2002) para mejorar los servicios y procesos de trabajo actuales como para la mejora de servicios y procesos actuales como para generar nuevos.

Asimismo, según Altaba (2010) esta dimensión tiene un carácter interorganizativo pues incluiría desde otras administraciones, empresas y entidades sociales, donde las TICs tiene el papel de establecer protocolos que Sancho (2002) indica que promueve una comunicación más fluida y eficiente.

d) Dimensión de la promoción

Según Sancho (2002) está referida al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento, además Naser y Concha (2011) indica que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en material del GE.

Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes para Sancho (2002): la primera es la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso que se concretan en actuaciones sobre el soporte físico a la extensión de la red y la segunda Villoria y Rámirez (2013) dicen asegura una promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC, ofreciendo instrumentos que faciliten la extensión del uso de los nuevos equipos y recursos para optimizar su utilización.

1.1.2.7. Funciones básicas del gobierno electrónico

Las funciones del gobierno electrónico según Naser (2008) son:

a) Acceso a tecnología

Un beneficio potencial, especialmente interesante para países con problemas de corrupción, es que las TIC pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas. El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.

b) Eficiencia

Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos Alfaro *et al.* (2011). Uno de los grandes objetivos del gobierno electrónico es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales.

c) Eficacia

Uno de los principales resultados potenciales del gobierno electrónico que se ha identificado en estudios previos es el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos (Rivera, 2006). Esto no sólo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales 24 horas del día los 7 días de la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos (Atrio y Piccone, 2008).

d) Transparencia

Un beneficio potencial, especialmente interesante para países con

problemas de corrupción, es que las tecnologías de información y comunicación pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas (Griffiths, 2004). El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos (Fernández, 2017).

Además Mossberger y Tolbert (2005) evidencian algunos beneficios en favor de los ciudadanos, expresado en:

- Ahorrar costes en la provisión del servicio, lo que mejora la eficiencia y la eficacia del mismo, produce ahorros presupuestarios para el organismo público y mejora su imagen.
- Ampliar los canales de interacción personal del ciudadano con la administración, pudiendo obtener servicios públicos sin acudir en persona a las Administraciones Públicas, sin limitación horaria y obteniendo servicios personalizados (por ejemplo, en distintos idiomas, o la posibilidad de facilitar información a personas discapacitadas).
- Conseguir una relación más transparente de la administración con el ciudadano, ya que información como legislación, horarios, fechas, etc. Se puede hacer pública mediante, por ejemplo, páginas Web.
- Ofrecer una imagen de responsabilidad, como demuestran las medidas de privacidad y seguridad necesarias a la hora de manejar información personal y/o de carácter confidencial en línea.

1.2. Antecedentes

Para fines de esta investigación, primero se presenta la bibliografía consultada sobre las RS, para luego dar a conocer los escasos estudios que existen a nivel nacional sobre Gobierno Electrónico; debido a que no existen estudios precisos sobre representaciones sociales del gobierno electrónico en la comunidad científica.

Jodelet (2011) indica que Moscovici es el creador de la categoría de representaciones

sociales, a partir de sus investigaciones para su tesis doctoral, realizadas en Francia sobre la manera como la sociedad francesa veía el Psicoanálisis, mediante el análisis de la prensa y entrevistas en diferentes grupos sociales. Es en este documento donde formula las bases teóricas de las RS, enriqueciendo la propuesta teórica sobre representaciones colectivas formuladas por Durkheim. Desde la presentación de la teoría, ésta ha servido de inspiración para una diversidad de investigaciones interesadas en conocer el sentido común de los individuos.

Alzamora y Campagno (2006) presenta el trabajo de Jodelet en una entrevista donde se hace un análisis de la teoría de las RS, logrando formular un nuevo concepto y aportes teóricos para su mejor entendimiento, captando el interés de los intelectuales, hasta convertirse en una ampliación de las propuestas de Moscovici, y referente necesario para el estudio de las RS. Posteriormente en otro artículo publicado en 2000, apuesta por la aplicabilidad de la aproximación de las RS y su apertura multidisciplinaria al considerar que las representaciones permiten dar una visión global de lo que es el hombre y su mundo de objetos.

Ortiz (1989) intenta visibilizar la teoría de las RS como un marco teórico y metodológico apropiado para analizar los diferentes aspectos de la cultura, en donde el hombre, en tanto ser social y productor de significaciones, es el actor fundamental; sujeto social, ligado a la perspectiva del otro, a la interacción con los otros, a la co-construcción de su mundo en la intersubjetividad, además que el enfoque de las RS puede proporcionar cambio social siendo la mejor contribución las maneras en que los sujetos ven, piensan, conocen, sienten e interpretan su mundo de vida, su ser en el mundo, desempeñan un papel indiscutible en la orientación y la reorientación de las prácticas pero también la más difícil. Porque las RS son fenómenos complejos, heteróclitos, que ponen en juego diferentes elementos que deben ser reintegrados y aprehendidos bajo diversas miradas, y para ello es necesario actuar conjuntamente.

Araya (1991) manifiesta que el abordaje de las RS posibilita, entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales, pues la representación, el discurso y la práctica se generan mutuamente; de lo anterior se deriva la importancia de conocer, desentrañar y cuestionar el núcleo figurativo de una RS alrededor del cual se articulan creencias ideologizadas, pues ello constituye un paso significativo para la modificación de una representación y por ende de una práctica social.

Cuevas (2016) señala que las RS al ser formas de conocimiento práctico, constituyen una vertiente teórica de la Psicología Social, así como de otras corrientes como la Filosofía, la Historia, la Sociología y la Psicología Cognitiva, por lo que su abordaje debe ser transdisciplinar. El autor analiza tanto los aspectos comunes de las diversas disciplinas, así como la contribución específica de la Psicología Social.

Gutiérrez (1998) en cuyo artículo plantea el papel que tiene la teoría de las representaciones sociales para entender la realidad psicosocial y poder acceder a ella a través de la metodología científica. Para ello se considera que hay que superar el positivismo y considerar otras instancias como la alteridad, la cultura y la subjetividad.

Correa (2011) aborda el concepto de RS desarrollado por Moscovici, para luego destacar la influencia que la comunicación de masas ejerce en su formación, difusión y transformación, según el autor para Moscovici la formación de las RS dependen de la calidad y del tipo de información que dispone el individuo, así como de su interés personal sobre aspectos específicos del objeto y de la influencia social en el sentido que presiona al individuo a utilizar la información dominante en el grupo; de otro lado, las RS se modifican o se actualizan dentro de relaciones de comunicación diferentes, así la mass media que está integrada por un grupo de especialistas formadores y difusores de las RS, es la responsable de la estructuración del sistema de comunicación que busca comunicar, difundir o propagar determinadas representaciones.

Araya (1991) da respuestas a las interrogantes qué son y por qué estudiar las RS, para dar a conocer luego los alcances conceptuales de la categoría, haciendo uso de las propuestas de diferentes autores. Posteriormente responde a la interrogante cómo se estudian las RS y presenta las técnicas de recolección de información que permiten realizar las investigaciones. Este libro resulta de interés por presentar el componente conceptual de las RS y presentar y describir las técnicas que pueden ser utilizadas en este tipo de investigaciones.

Bott (2014) se interesa por entender la manera cómo las ideas del sentido común se enraízan en el pensamiento de los estudiantes de tal manera que inciden en la construcción de los conceptos que trabajan en las aulas, luego presenta y analiza las propuestas de Jodelet y de Moscovici, señalando que el comprender los mecanismos de formación de las RS pueden contribuir a mejorar la enseñanza de las ciencias.

Osnaya (2007) en su tesis doctoral sobre RS de las unidades de servicio de apoyo a la educación regular en México cuyo objetivo fue conocer la manera en que influyen las RS que construyen los sujetos que intervienen en el proceso socioeducativo, interpretando sus ideas, discursos, actitudes y acciones de la cotidianidad escolar en las instituciones de educación básica de la zona de investigación, cuyo resultado fue que las RS se centran en el alumno, particularmente en aquél con necesidades educativas especiales, dejando fuera otros sujetos como los padres de familia que están presentes en el proceso de atención de la educación.

Villarroel (2007) de manera clara y, a partir de los aportes de Moscovici, ofrece una revisión y reflexión de los aspectos más importantes de las RS, que permiten al lector tener un mejor acercamiento y comprensión al tema, cabe resaltar su aporte para identificar la importancia que tiene el estudio del mismo, dado lo complejo que resulta para los individuos no especialistas, el explicar con sus propios términos los conocimientos científicos.

Quintero (2008) en su artículo sobre la naturaleza de las RS, donde se las considera como una guía de acción y marco de lectura de la realidad, además que permiten interpretar el curso de los acontecimientos y las actuaciones sociales, así expresan las relaciones que las personas mantienen con el mundo y con los otros, por lo que según el autor se puede comprender cuáles son los nodos centrales y los sistemas periféricos que construyen las personas alrededor de las diferentes realidades sociales.

Mora (2002) describe y analiza el modelo de las representaciones sociales desde el punto de vista del propio Moscovici, así como desde la perspectiva de investigadores que han trabajado en esta línea, procurando apuntar algunas notas acerca de la teoría como su metodología.

Ramírez (2008) presenta un intento por articular dos aproximaciones en el análisis de los fenómenos sociales, que son la teoría de las RP de Serge Moscovici, y la postura sociológica de Pierre Bourdieu, surgidas en el campo de la psicología social y de la sociología, respectivamente. Para el autor con estos campos es posible entablar relaciones de analogía y complementariedad en un nivel conceptual, que se constituyan en las bases para posteriores análisis que comprometan tanto el papel que desempeña la realidad estructural que rodea al agente como el rol activo atribuido a su subjetividad. El interés

está centrado en el análisis de los procesos educativos, en los cuales participan profesores, estudiantes y administradores.

Correa (2011) en su investigación sobre RS sobre el uso de TIC por adultos en Uruguay en cuyos resultados indican que aunque el avance de las TIC puede traducirse en una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas que integran nuestra sociedad, pero también advierten sobre el nacimiento de una brecha digital nacional e internacional por lo que el Estado debe impulsar estrategias para combatir esta situación, porque los especialistas advierten sobre la posibilidad de que esta nueva forma de desigualdad reproduzca o acentúe inequidades previas como son el ingreso económicos, diferencias culturales, productivas, generacionales.

Tumi (2014) cuyo estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimientos, actitudes y prácticas que posee la población de la ciudad de Puno sobre gestión de residuos sólidos urbanos y saneamiento ambiental básico, la investigación además pone en evidencia la necesidad impostergable de que la gestión sostenida de residuos sólidos demanda de un enfoque integral que articule los factores tecnológicos, institucionales y sociales; así como pretende sentar las bases fundamentales para el programa de educación ambiental que las entidades tutelares deben poner en marcha y generar una conciencia ambiental y ecológica.

Cuevas (2016) expone algunas recomendaciones para el desarrollo de estudios de representaciones sociales en educación, poniendo énfasis en la recolección e interpretación del material empírico bajo la metodología cualitativa, así mismo se considera que la generación de estudios, bajo cualquier enfoque, es una labor de carácter artesanal donde intervienen distintos conocimientos, habilidades, valores, experiencias que el investigador pone en juego, de tal suerte que este ensayo intenta aportar elementos para reflexionar, elaborar y reelaborar el proceso de construcción de conocimiento con la teoría de las RS.

Kaufman (2003) presenta un panorama de los GE existentes en América Latina, donde se han sumado tardíamente al desarrollo de GE, incorporando recetas internacionales como escenografías montadas sobre aparatos estatales que no han resistido la correcta aplicación de las TICs en este campo: no habiendo flujos abiertos de información, ni transparencia y sin la participación activa de los diversos sectores sociales a fin de que

expresen sus necesidades; así mismo se han provisto de tecnología disponible en el mercado y han puesto sus portales olvidando que deben investigar cada contexto concreto, definiendo cada sector usuario, además de desarrollar planes efectivos de capacitación, planificando las estrategias de implementación en sectores económicos, sociales y académicos de manera vinculante, elaborar estrategias de feedback permanentes y por último, han omitido pensar a sus gobiernos como parte de redes globales donde se articulen las fuerzas productivas con el mundo.

Grönlund y Horan (2004) the e-gov field emerged in the late 1990's. Since then it spurred several scientific conferences and journals, because the field grew considerably in size, both its contents and position with respect to other research fields and disciplines need to be explained and discussed. This paper briefly sketches the short e- gov history and status, and discusses the content of the field as it appears in current research. We conclude with a discussion of e-gov as a research field of interest both as a new application area for IS theories and methods and as a source of new insight.

Ferran y Aibar (2004) en cuyo estudio analiza los usos que la Administración autonómica catalana hace de Internet en la actualidad, así como el despliegue de un proyecto específico la AOC, Administración Abierta de Catalunya en dos vertientes principales: los cambios que comporta en la relación entre ciudadanos y Administración, referente a la prestación de servicios así como a los mecanismos de participación del público en la toma de decisiones y los procesos transformacionales que se producen en el interior de la administración que están asociados al uso intensivo de la red como canal de distribución de servicios además se ser un instrumento de comunicación transversal.

Rodríguez (2004) en cuya publicación precisa que parte de las exigencias de este nuevo siglo es la necesidad de gobiernos efectivos, catalizadores, que tengan como propósito prevenir posibles males en vez de dedicarse a remediarlos; es ahí donde surge la idea de GE, que es una innovación a partir de las tecnologías de información y comunicación, que ha construido lo que algunos denominan la info sociedad o sociedad de la información, la misma que es más expedita, menos burocrática, más sensible y transparente. Además, concluye que el éxito de éste dependerá de la transparencia y confianza que se establezca entre la administración y el ciudadano.

Albornoz y Rivero (2007) en su investigación patrocinada por FLACSO que tuvo por

objeto proponer estudios de caso sobre GE (Colombia, Ecuador y Bolivia) desde la problemática de la participación ciudadana, es el de plantear un abordaje a la temática desde un enfoque socio-céntrico, capaz de visibilizar las prácticas, las barreras y las apropiaciones que se están llevando a cabo de los gobiernos electrónicos en cada país de la subregión, desde la sociedad, y no desde los entes gubernamentales. Permitiendo establecer a su vez, elementos comparativos respecto al desarrollo de la participación ciudadana en los países andinos.

CEPAL (2007) proponen un modelo consistente en veintiún variables agrupadas en tres dimensiones (determinantes, características y resultados), así como indicadores específicos para la medición de cada variable del GE en América Latina y el Caribe. El modelo preliminar que se presenta se construyó con base en dos fuentes principales. La primera está constituida por los avances teóricos en el área de GE, que se obtuvieron a través de la revisión sistemática de los últimos 7 años (1999-2005) de las diez principales revistas académicas de administración pública y políticas públicas. La segunda fuente donde se consideraron las prácticas actuales en evaluación de GE y TIC a través de la revisión de veintidós reportes, desarrollados por fundaciones privadas y organismos internacionales.

Paredes (2010) en su artículo presenta de forma somera, una visión de conjunto respecto de la institucionalidad del gobierno electrónico en el Perú. Así mismo busca posicionarlo como una herramienta para la modernización de la gestión pública en el país, para lo cual evidencia una breve introducción referida al contenido conceptual de la materia, para proseguir con su marco normativo y competencias; así mismo se precisó las principales disposiciones relacionadas con la CODESI así como la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, finalizando con reflexiones encausadas en el análisis previamente realizado, reconociendo que la extensión de la materia no se agota en las disposiciones comentadas.

Bertot *et al.* (2011) the purpose of this paper is to examine the ways in which governments build social media and information and communication technologies (ICTs) into e-government transparency initiatives, to promote collaboration with members of the public and the ways in which members of the public are able to employ the same social media to monitor government activities.

PCM (2012) en la memoria del Seminario Internacional sobre Modernización de la

Gestión Pública en el Perú, donde el jefe de la ONGEI expuso que se viene impulsando y fomentando el uso de las TICs para la modernización y desarrollo del Estado, además de ser ente rector del Sistema Nacional de Informática, dirige y supervisa la Política Nacional de Informática y GE, cuya visión es lograr la transformación de las relaciones del Estado, personas y empresas, mediante el uso efectivo de las TIC y la Comunicación, contribuyendo al proceso de modernización, descentralización y transparencia del Estado que satisfagan las necesidades y demandas de la sociedad, y que conlleven a la inclusión social y al bienestar general.

La ONU (2012) en su estudio sobre el GE para el pueblo, precisa que es un motor de desarrollo de los pueblos, pues significa brindarles servicios públicos que están pensados para dar respuestas, pues se centran en la ciudadanía y no son excluyentes. Asimismo, los gobiernos incluyen a la ciudadanía mediante procesos participativos de prestación de servicios; siendo prueba de lo anterior pues se consolida con los últimos avances en materia de gobierno electrónico, en un número creciente de países donde los ciudadanos son usuarios y, a la vez, coproductores de servicios públicos.

PCM (2013) en su publicación expresa que el Gobierno apuesta por una política de inclusión social de todos los peruanos sin distinción alguna; puesto que se concibe al Perú como parte de la Sociedad de la Información y que se pretende mostrar la bandera de la inclusión también involucra que más peruanos accedan y hagan uso de la tecnología. Así mismo que el uso eficiente de la tecnología en el siglo XXI es la herramienta habilitadora de cambios que permite fomentar el desarrollo económico, social e institucional del país.

Mesa (2014) en su tesis sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del GE en el Perú, precisa que las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación en la implementación de la Política de Interoperabilidad en el Estado son: comprender la misma como un tema político institucional y no solo técnico; esto implica fortalecer el papel de las entidades y establecer responsabilidades a desarrollar a fin de favorecer una adecuada coordinación interinstitucional.

Narrea (2017) en su estudio de caso sobre factores que explican la evolución del GE en el Perú comprueba que la evolución de la política de gobierno electrónico parte de la desarticulación, de dos opciones: la que mantiene el statu quo, liderada por quienes ya contaban con sus propias iniciativas; y la propuesta de mayor articulación liderada por la



PCM. La misma que se impuso debido a tres factores: el condicionamiento internacional, a través del mecanismo de transferencia de políticas en un escenario favorable; La existencia de emprendedores de política que se proyectaron a escenarios futuros, buscando generar institucionalidad y nuevas herramientas de GE, y por la baja capacidad del Estado para contar con recursos humanos adecuados para contribuir en el proceso, lo que hizo que la evolución sea discontinua.

Rivera (2006) en la revisión de la literatura que hace respecto al concepto y problemas de construcción del E-gob concluye que los sitios web son parte fundamental del gobierno electrónico, pues modifican principalmente los mecanismos de relación entre el estado y los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos. Empero, la evolución de los portales de mecanismos informativos a ámbitos transaccionales complejos supone una honda transformación interna de las agencias gubernamentales, que incluye reingeniería de procesos, una amplia modificación del marco jurídico regulatorio, la transición desde las modalidades tradicionales de la burocracia e, incluso, el desdibujamiento de las fronteras institucionales y la aparición de las agencias virtuales.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

A nivel mundial el gobierno electrónico, referido en el desarrollo de las tecnologías abre nuevos e interesantes canales, tanto para el suministro de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que pueden acceder los ciudadanos; mientras que en el contexto latinoamericano se ha sumado tardíamente al desarrollo de gobiernos electrónicos, incorporando algunas fórmulas internacionales como escenografías acopladas a aparatos estatales que no soportan la correcta aplicación de las TIC, expresado en la poca activa participación tanto de los sectores como de los usuarios beneficiarios sin preocuparse por desarrollar planes efectivos de capacitación en conocimientos y estrategias (Kaufman, 2003).

En el contexto nacional la Presidencia de Consejo de Ministros, PCM (2012) mediante el Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública impulsa el Gobierno Electrónico para mejorar la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas. Esto expresado en la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública de enero del 2012, la cual tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos y en el Decreto Supremo N°004-2013-PCM donde la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SPG) como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

El objeto de proponer estudios sobre gobierno electrónico desde la problemática de la participación ciudadana, es el de plantear un abordaje a la temática desde un enfoque socio céntrico, capaz de visibilizar las prácticas, las barreras y las apropiaciones que se están llevando a cabo de los gobiernos electrónicos en la Provincia de Puno, desde la mirada de los actores que en este caso son los directores de instituciones educativas del ámbito de la UGEL Puno quienes por función hacen uso de las tecnologías informáticas y comunicativas y no desde los entes gubernamentales, lo cual nos permitió conocer sus representaciones sociales expresados en sus dimensiones (información, actitudes e imaginario social); así como conocer si se viene cumpliendo con las funciones básicas del gobierno electrónico como son información, transparencia, eficacia y eficiencia. Permitiendo llenar vacíos de conocimiento respecto a este tema nuevo para nuestra región.

Así mismo la investigación fue de gran interés puesto que existen pocos estudios sobre gobierno electrónico que se enfoquen en la realidad nacional, siendo el primero de nuestra región evidenciando la importancia del tema para la gestión pública y la modernización del Estado, dejando de lado el sesgo tecnológico y valorando un enfoque desde las ciencias sociales. Además, dado que el estudio fue de corte cualitativo denotó a los principales actores reconocer la necesidad de abordar el tema bajo una mirada no tecnológica y que sean más gestores públicos quienes se involucren en estos temas.

2.2. Definición del problema

El presente trabajo de investigación ha sido definido teniendo en consideración los aspectos normativos que se han constituido como políticas de Estado al 2021, como es el caso del Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública dentro la cual el gobierno electrónico se constituye uno de sus tres ejes transversales, el cual busca el desarrollo de la administración pública mediante un Estado moderno al servicio del ciudadano, eficiente, descentralizado, inclusivo y abierto; para lo cual se constituyen las plataformas virtuales al servicio de los usuarios y que esta práctica pueda devenir en la concreción de la mencionada política de Estado.

En este entender el Ministerio de Educación emitió la Resolución Ministerial N° 191-2011 MINEDU, en la cual se estableció el Plan estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones en cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación

como parte de la implementación del gobierno electrónico en las sedes descentralizadas del ámbito nacional, para el presente estudio la Unidad de Gestión Educativa Local Puno (UGEL Puno) que se encuentra en la segunda fase de interacción con los usuarios, donde se viene implementando el servicio del Portal Web, en el cual existen diferentes sistemas, tales como STD (Sistema de trámite documentario), Sistema de mi boleta de pago, Sistema SIAGIE (Sistema de información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa) y LEGIX (Sistema de Constancia escalafonaria), blog de asesoría y otros todos estos al servicio de los usuarios del ámbito jurisdiccional; sin embargo en nuestro contexto donde hay un insuficiente uso de tecnologías informáticas comunicativas (TIC) llamada también brecha digital, evidenciada en el poco uso de dicha plataforma y muy por el contrario sus necesidades y sus demandas administrativas las realizan de manera tradicional a través de solicitudes y otros documentos de manera presencial hace que la implementación sea lenta, sobre todo por la resistencia de los usuarios a capacitarse en estos temas.

Esta situación nos ha llevado a considerar una inconsistencia entre lo formal y lo normativo por un lado y por otro la práctica cotidiana y tradicional en la gestión de los servicios requeridos por los usuarios, por lo que es menester conocer sus presentaciones sociales expresadas en la información, las actitudes ya sean positivas o negativas, respecto a la implementación del gobierno electrónico; además siendo el imaginario social una dimensión de la representación social, la cual permitió conocer el avance en las funciones básicas de acción como son eficiencia, eficacia, acceso y transparencia de la población objeto de estudio.

2.3. Intención de la investigación

En consideración a investigaciones que se han realizado sobre gobierno electrónico se puede dilucidar que la representación social de los usuarios de la UGEL Puno, influye en la adopción o resistencia de la implementación del gobierno electrónico. Respecto de las actitudes de los usuarios influyen significativamente en la implementación del gobierno electrónico en la UGEL Puno. Sobre el imaginario social de los usuarios, éste determina un patrón de adopción o de resistencia en relación a la implementación.

2.4. Justificación

El objeto de proponer estudios de caso sobre gobierno electrónico desde la problemática

de la participación ciudadana, es el de plantear un abordaje a la temática desde un enfoque socio céntrico, capaz de visibilizar las prácticas, las barreras y las apropiaciones que se están llevando a cabo de los gobiernos electrónicos en la Provincia de Puno, desde la mirada de los actores que en este caso son los directores de instituciones educativas del ámbito de la UGEL Puno quienes por función hacen uso de las tecnologías informáticas y comunicativas y no desde los entes gubernamentales, lo cual nos permitió conocer sus representaciones sociales expresados en sus dimensiones (información, actitudes e imaginario social); así como conocer si se viene cumpliendo con las funciones básicas del gobierno electrónico como son información, transparencia, eficacia y eficiencia. Permitiendo llenar vacíos de conocimiento respecto de este tema nuevo para nuestra región.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Caracterizar la representación social de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno en relación al gobierno electrónico.

2.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico.
- b) Establecer el imaginario social respecto de las funciones básicas del gobierno electrónico en los usuarios de la UGEL Puno.
- c) Conocer las actitudes de los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El abordaje metodológico en el presente trabajo de investigación, fue el fenomenológico, pues se buscó comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores Campoy y Gomes (2009), en este caso de Directores de instituciones educativas secundarias representativas de la provincia de Puno.

3.1. Acceso al campo

En primera instancia se procedió a presentar una solicitud al director de la entidad para que comunique y autorice la aplicación del instrumento (guía de entrevista) a los directores focalizados en cada distrito, así como para realizar visitas de observación y detectar a los responsables del manejo de la página web de la UGEL Puno, además de indagar las bondades que ofrece a los usuarios, todo esto con preguntas no dirigidas, pues se buscó una aproximación intuitiva. La entrada al campo permitió decidir fuentes potenciales de datos a partir de nuestra mirada con un bagaje científico y la de los otros con su propio lenguaje, vivencia respecto del fenómeno observado (Robledo, 2009).

El periodo de compilación de información duró nueve meses, incluyendo las entrevistas. 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 UGEL Puno, contrastando con la teoría que se tiene a fin de verificar el avance en cada parte del proceso.

3.2. Selección de informantes y situaciones observadas

Con el fin de lograr un conocimiento intensivo, profundo y detallado de y sobre los casos en los que tiene lugar el fenómeno de interés Martínez (2012) se seleccionó como informantes clave a veinte directores de instituciones educativas secundarias representativas por la cantidad de alumnos y docentes según las Estadísticas de la Calidad Educativa (ESCALE) del Ministerio de Educación, de los ámbitos urbano y rural de la Provincia de Puno; a los cuales se les aplicó una entrevista que duró aproximadamente una hora y media, para luego proceder a la transcripción de las mismas, que fue la etapa más tediosa. A continuación, se presenta la muestra proporcional de Directores por Distrito.

Tabla 1

Directores de ILEE secundaria UGEL-Puno 2019

N°	Código	IIEE	Distrito	Ámbito
1	DIESU-1	Santa Rosa	Puno	Urbano
2	DIESU-2	Glorioso San Carlos	Puno	Urbano
3	DIESU-3	Industrial 32	Puno	Urbano
4	DIESU-4	San Juan Bosco	Puno	Urbano
5	DIESU-5	Comercial 45	Puno	Urbano
6	DIESU-5	Carlos Rubina Burgos	Puno	Urbano
7	DIESU-6	Villa del Lago	Puno	Urbano
8	DIESU-7	María Auxiliadora	Puno	Urbano
9	DIESU-1	Amanecer Qolla	Atuncolla	Rural
10	DIESR-2	Agroindustrial Thunco	Acora	Rural
11	DIESR-3	Tupac Amaru II	Acora	Rural
12	DIESR-4	San Andres	Atuncolla	Rural
13	DIESR-5	Sagrado Corazón Yapura	Capachica	Rural
14	DIESR-6	Los Andes Juncal	San Antonio de Esquilache	Rural
15	DIESR-7	Taipicirca	Acora	Rural
16	DIESR-8	Ricardo Palma Totorani	Acora	Rural
17	DIESR-9	San Juan de Huata	Huata	Rural
18	DIESR-10	Mariano Melgar Tacasaya	Chucuito	Rural
19	DIESR-11	San Agustín	Coata	Rural
20	DIESR-12	Mañazo	Mañazo	Rural

Fuente: ESCALE-MINEDU.

Así mismo se realizó una entrevista al Sub Secretario de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprovechando la presencia de este funcionario en

el Taller de Gobierno Digital a entidades estatales en nuestra Región, previo consentimiento informado firmado, la misma que duró una hora y veinte minutos, de la cual se pudo conocer apreciaciones muy importantes de nuestro tema de investigación, las cuales se dará a conocer como referente en el capítulo de resultados y discusión.

3.3. Estrategias de recogida y registro de datos

La recogida de datos se realizó utilizando diversos instrumentos, para la entrevista grabada previo consentimiento escrito de cada Director, se utilizó una reportera digital, además de la guía de entrevista, la misma que está compuesta de tres partes referidas a las representaciones sociales en sus dimensiones que vienen a ser también los objetivos específicos: el campo de la información, el campo del imaginario social y el campo de las actitudes que los directores tienen respecto del gobierno electrónico. Así mismo se utilizó una guía de observación donde se registró los datos importantes que se apreció en las visitas como fechas y recordatorios de situaciones importantes, además de un cuaderno de campo para registrar las apreciaciones de los entrevistados y descripciones de su comportamiento en el proceso de cada entrevista, lo cual coadyuvó en el análisis de los datos.

Seguidamente se codifico y recodifico las categorías y sub categorías para comenzar el procesamiento de datos en el programa de computo utilizado en investigación cualitativa Atlas ti versión 8 a través de gráficos por objetivo de investigación.

3.4. Análisis de datos y categorías

Luego de ser transcritas las entrevistas y conversaciones grabadas se procedió con análisis e interpretación de las respuestas de los informantes, a través de la lectura y relectura de las entrevistas.

Para poder realizar el análisis se identificaron tres categorías principales que fueron codificadas y recodificadas en sub categorías, en base a las interconexiones de relación, inclusión, dependencia de los conceptos lo que nos permitió decidir qué información se debe considerar y que se debe desechar, en este proceso por ejemplo se desechó la información respecto a la producción de las representaciones sociales (tiempo que viene ejerciendo como director de la institución educativa) por no ser relevante. Después de identificar los temas o categorías principales se procedió a buscar las sub categorías que



dependen de las principales superponiendo unas sobre otras según su valor para la creación de la teoría.

Así mismo la herramienta informática del Atlas ti versión 8 Penalva *et al.* (2015) permitió integrar la información mediante el establecimiento de relaciones entre elementos y la elaboración de modelos a través de la representación gráfica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de datos

Dado que la investigación fue de corte cualitativo, consideramos importante tener como referencia la entrevista que se sostuvo con el Sub Secretario General de la Secretaría de Tecnología Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros quién nos brindó información de carácter macro sobre la representación social respecto a la implementación del gobierno electrónico desde el punto de vista de la Presidencia del Consejo de Ministros como agente impulsor en nuestro país.

La Secretaría de Tecnología Digital es la responsable del proceso de implementación del gobierno electrónico por lo que para ellos esto significa darle un valor agregado al uso de las tecnologías informáticas para mejorar los servicios públicos al ciudadano, además manifestó:

“También gobierno digital implica la implementación de servicios digitales ya sea dependientes de una institución pública o también donde intervienen dos o más entidades públicas, en medida general es darle más valor a los servicios digitales a los servicios públicos los que les ofrecen al ciudadano, pero también con una participación más activa y con una comprensión más cercana por parte de los servidores públicos a los ciudadanos.”

Además, sobre el proceso de implementación en nuestro país refirió:

“El proceso del gobierno electrónico oficialmente empieza en el año 2003 cuando las funciones de la Jefatura de Informática hasta ese entonces era un interruptor de

informática del Estado que fueron absorbidos por el Consejo de Ministros en el marco del proceso de modernización del Estado más allá de actividades relacionadas en temas normativos, temas estructurales de desaparecer instituciones y crear nuevas.”

Para el caso del proceso de implementación en nuestra Región su parecer fue:

“El gobierno electrónico a nivel de las entidades públicas es bastante básico, tiene su página web, publican en portales de transparencia, hay información en distintos formatos publicados en la página web, es el intercambio sistematizado entre entidades esos servicios públicos faltan los servicios en línea que no tienen que asistir físicamente al local de las entidades de la región de Puno también falta pagos en línea, sacar certificados de estudios de las universidades de colegios. En realidad, si hay un avance, pero es bastante modesto y hay mucho por hacer, también vemos que falta la capacitación a los servidores de las diversas entidades.”

Un punto muy importante que se observó en el transcurso de la investigación fue la brecha digital, de lo cual el funcionario tuvo el siguiente parecer:

“Veo una línea de base en año 2003 a la fecha no solamente entidades públicas, he tenido oportunidades de estar en diversos eventos donde hay servicios de internet, pero no con una calidad que uno espera, pero si es aceptable, es un proceso, es todo un despliegue empieza primero por la capital luego avanza hacia las regiones; lo mismo ocurre nivel de la regional, no en la velocidad de otras regiones como Arequipa, La libertad, Lambayeque, pero es un avance sectorial. Falta trabajar bastante a nivel las provincias y zonas rurales de Puno.”

Entonces producto de esta entrevista vemos que hay un problema en legitimación de los administradores en este caso el PCM. Para Villoria (2013) uno de los rasgos más particulares de los gobiernos y las administraciones públicas en el siglo XXI es el de la utilización cada vez más masiva de las nuevas tecnologías de información y comunicación para establecer sus relaciones internas y con las diversas redes de expresión de la ciudadanía existentes, de cara a la legitimación de su poder.

Cuando se habla de legitimación de poder por parte de los administradores algunos autores adoptan una opción de optimismo histórico de raíces hegelianas que parece



indicarnos que los múltiples valores a los que el gobierno debe servir pueden verse realizados en la práctica, gracias a estas tecnologías, de forma maximizada expresado en los estudios de Demchak *et al.* (2001). Mientras que otros mantienen versiones mucho más moderadas en optimismo, dadas las limitaciones que los propios procesos de investigación y los éxitos de implementación que se generan en los diversos países Griffiths (2004). Por lo que en particular el estudio de caso sobre representaciones sociales del gobierno electrónico en una entidad como la UGEL Puno es referente por ser Puno una región poco desarrollada y con geografía variada.

Los tres objetivos de investigación fueron enmarcados en la siguiente figura 1:

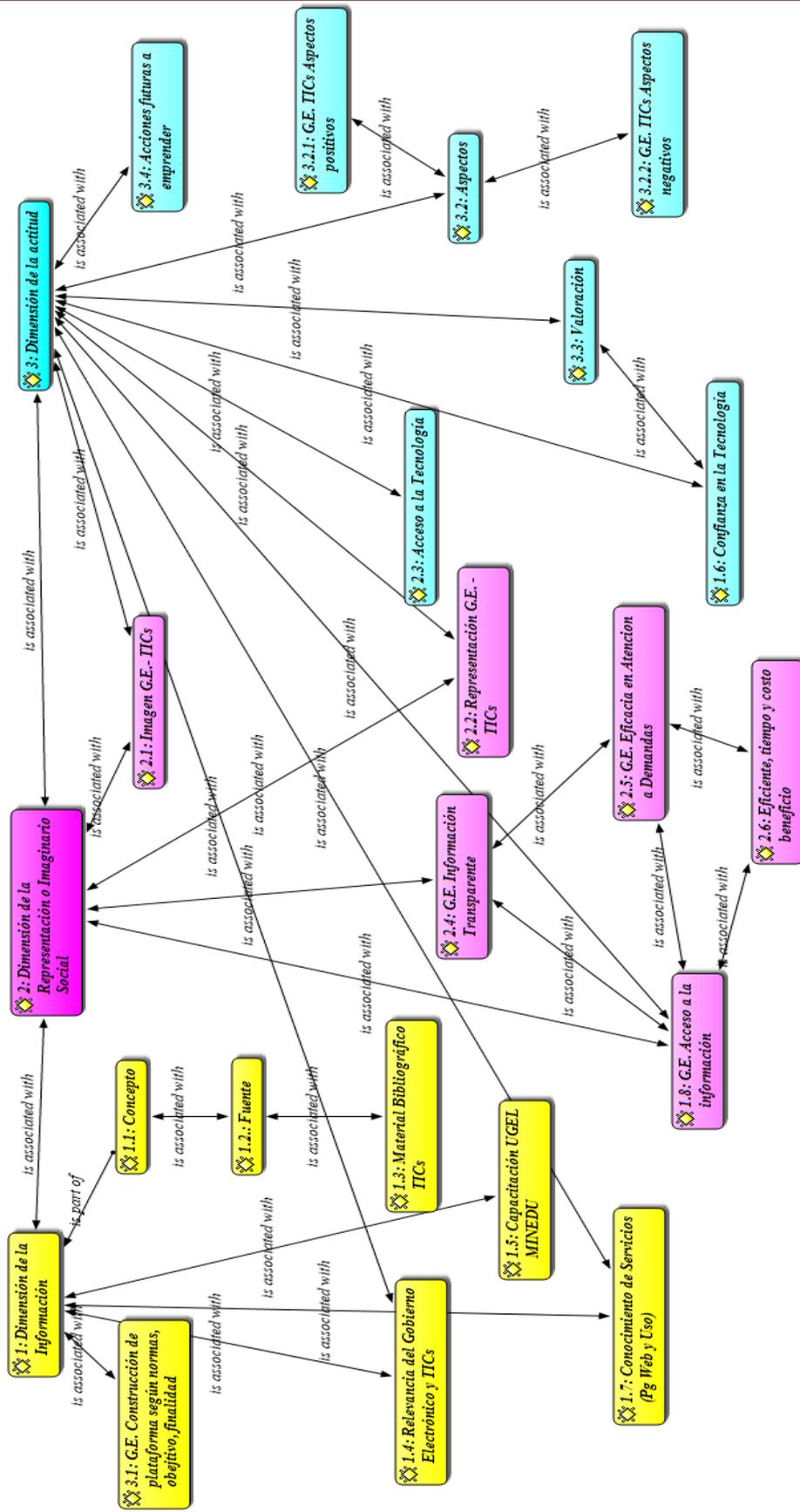


Figura 1. Dimensiones de las representaciones sociales sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8

A continuación, se detalla los resultados de la investigación por objetivos específicos.

4.1.1 En relación al objetivo específico “Determinar el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto del gobierno electrónico”

La dimensión de la información es de vital importancia, pues es ésta la que en muchos casos ejerce mayor influencia en su construcción, con mayor razón 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, además que de ésta depende, en muchos casos, el nivel de conocimientos que los usuarios tengan sobre el gobierno electrónico (Alfaro *et al.*, 2011). Por lo que a continuación se presenta la figura 2 de esta dimensión:

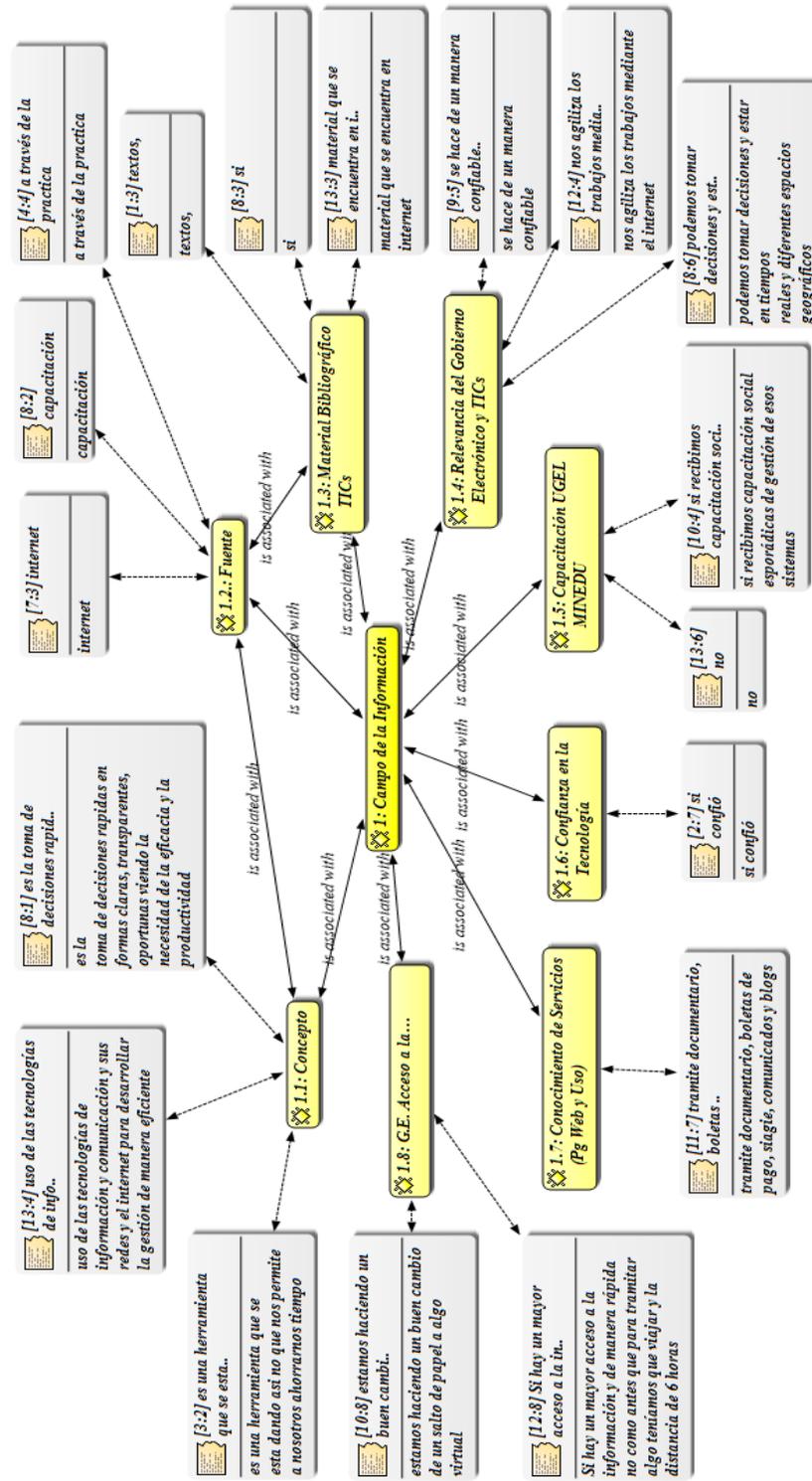


Figura 2. Nivel de información sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019.

Fuente: Atlas ti v.8.

Para la categoría de información se sub dividió en ocho sub categorías importantes organizadas en dos bloques, siendo la primera la noción personal que cada director de institución educativa urbana o rural tiene sobre el concepto de gobierno electrónico, además de conocer a través de que medio obtuvo ese conocimiento, así mismo era importante saber si para aumentar su conocimiento del tema tuvo la oportunidad de consultar material bibliográfico sobre el uso de las tecnologías informáticas.

Un segundo bloque de interrogantes estuvo dirigido a conocer los aspectos relevantes que tiene para el funcionario el gobierno electrónico, además ya sobre el proceso de implementación la UGEL Puno había capacitado a los usuarios respecto a los servicios que presta, así como si estos han posibilitado un mayor acceso a la información respecto a los procedimientos administrativos, para finalmente dilucidar si estos directivos confían en la tecnología.

Conocimiento sobre algunos aspectos del gobierno electrónico tendencias

Para determinar el nivel de información que posee los directivos respecto al gobierno electrónico es necesario partir sobre las nociones que tienen al respecto, así como la fuente de procedencia, las mismas que se expresan en la siguiente figura 3:

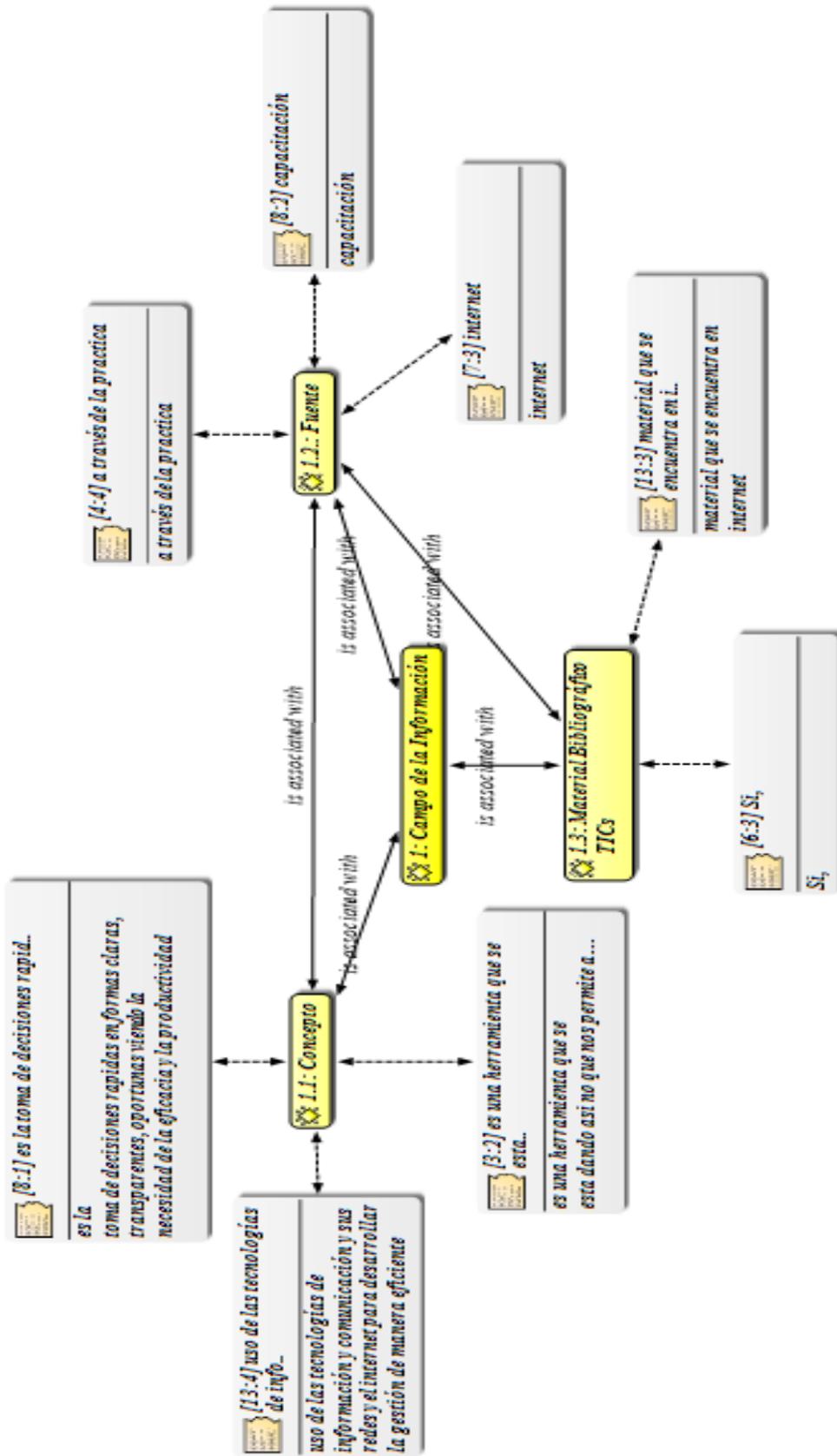


Figura 3.. Conceptos y fuentes sobre gobierno electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

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 (Kaufman, 2003). En tal sentido se evidenció que los directivos tanto del área urbana como de la rural no poseen un concepto pertinente al respecto

“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).

“Es el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios o gestionar procesos aprovechando la información y comunicación” (COD-DIESR-3).

Como se aprecia no hay un entender explícito de lo que realmente abarca el gobierno electrónico como precisa Sandoval (2009) el desarrollo de estas y otras aplicaciones de GE responde a la percepción de una variedad de beneficios potenciales como: reducción de costos, incremento en la eficiencia y calidad del servicio, mejoras en la transparencia y rendición de cuentas, disminución de tiempos en la capacidad de respuesta, mejora en las decisiones y promoción de comunidades.

Modo por el que se informan

Respecto a la fuente de la que proviene el concepto se ha encontrado 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.

“Bueno 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).

“Lo bueno yo soy profesional del área hago estudios y enseño cursos por lo que tengo amplio conocimiento sobre el uso de herramientas informáticas para beneficio de la población y en este caso para nosotros que tenemos a cargo instituciones educativas” (COD-DIESU-3).

Búsqueda de información sobre gobierno electrónico

Otro aspecto importante conocer es, 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 respecto.

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

Acceso a capacitación sobre uso de TICs y gobierno electrónico

Un segundo bloque de interrogantes nos mostró el papel que jugó la UGEL Puno en dar a conocer las bondades que el GE, 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 la siguiente figura 4:

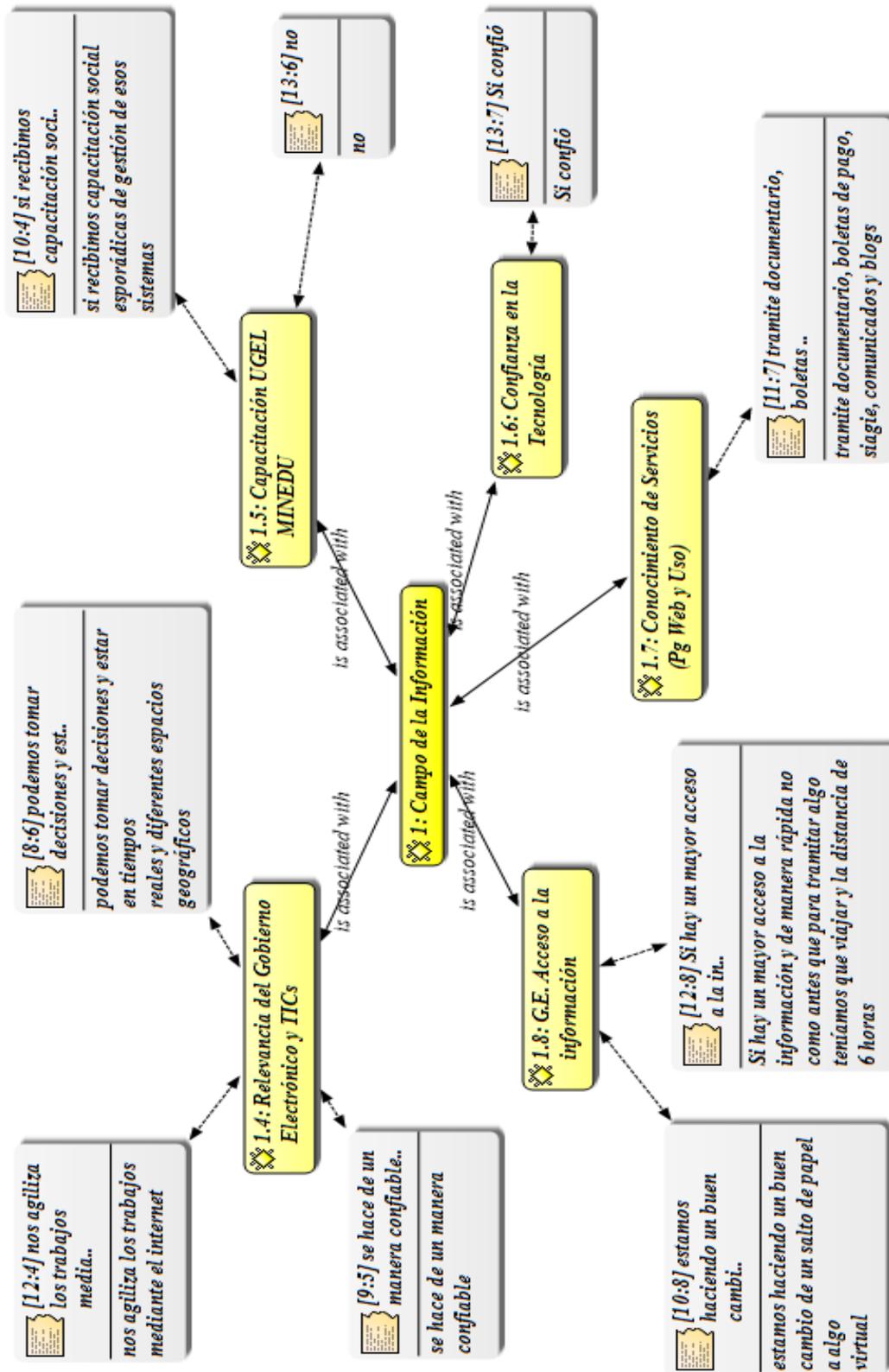


Figura 4. Acceso a la información y relevancia del gobierno electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

Si bien refiere Narrea (2017) 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 comenzó la implementación de manera artesanal sin ningún apoyo del Gobierno Regional; por lo que al dar inicio a la primera etapa se evidenció que como entidad era muy escasa la información que se brindó a los usuarios sobre lo que significaba esta estrategia nacional, así como el uso de los aplicativos que ofrecían a la comunidad.

“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 trámite documentario lo aprendí de manera autodidacta, así como mi boleta de pago, aún me falta aprender el uso de otros aplicativos” (COD-DIESR-2).

Relevancia del gobierno electrónico para los usuarios

Cuando hablamos de la relevancia del gobierno electrónico Naser y Concha (2011) manifiestan que se entrega beneficios directos a la ciudadanía tales como la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento de la producción de servicios de valor agregado dando como resultado final la mayor calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo a la luz de las entrevistas solo se evidencia bondades ligeras en comparación a lo referido por Naser (2008) pues las entrevistas nos muestra que si bien la introducción de estrategias de gobierno electrónico puede producir en el seno de la administración un impacto organizativo de gran magnitud, que afecta tanto a su estructura, a sus procesos de gestión y a sus relaciones internas y externas de poder Sancho (2002). De otro modo, si esto no es así, pues solo estaríamos hablando de la introducción de un mero

maquillaje de modernización ficticio, disfrazado de innovación tecnológica como es el caso de las organizaciones públicas como la UGEL Puno.

Además, así también denotamos los aplicativos que son de uso más frecuente en su gestión como directores.

“Bueno lo que tiene más relevancia es la información que proporciona, es una información en tiempo real, eso es lo que más importa y en la tecnología de información y comunicación ya casi todas las entidades brindan este uso de tecnologías, sin embargo, la UGEL Puno considero está implementando el gobierno electrónico de manera experimental, pues falta mucho aún” (COD-DIESR-12).

“Como decíamos anteriormente implica el trabajo por ejemplo las instituciones educativas tenemos un sistema que se llama el SIAGIE y ahí se resume toda la información de la institución educativa, docentes, horarios, número de estudiantes las calificaciones, al concluir cada periodo cada trimestre los resúmenes etc. de manera que tenemos una información que pues al instante y seguramente a nivel nacional el Ministerio de Educación pueda acceder a cualquiera de nuestras instituciones educativas y tener esa información entonces; también es importante los tramites que se hacen en la instituciones el Municipio últimamente ya entró esto, pero la UGEL la DREP tienen su sistema yo no voy a hacer seguimiento no necesito ir a preguntar dónde está el documento ya se tiene la información así mismo hay sistemas para las plazas el NEXUS etc. para racionalización el SIRA WEB el RAPIDOC para ver las horas efectivas de cada clase es decir son herramientas que están dotando a nuestro sector educación de mucha información y el manejo de los recursos oportunamente” (COD-DIESU-7).

Gobierno electrónico y acceso a la información

Respecto al acceso a la información Ramirez (2011) lo relaciona directamente al termino Gobierno abierto que se constituye como el primero de los tres ejes transversales de la Política de Modernización (Presidencia del Consejo de Ministros,

2012) por el cual los ciudadanos tienen derecho a conocer la información del manejo de las organizaciones públicas, así, por casi más de dos décadas y sin mucho protagonismo en los titulares de los diferentes medios de comunicación, hablar de Gobierno Abierto significó debatir acerca del acceso y la libertad de información, la protección de datos, la reforma de las leyes sobre secretos oficiales y la necesidad de una democracia sana, de poder obtener información sobre las actividades del Gobierno y sobre su disponibilidad para la opinión pública y el ciudadano común. Nuestro país en el 2011 suscribió la declaración sobre gobierno abierto comprometiéndose a aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades gubernamentales, así como promover y apoyar la participación ciudadana aumentando el acceso y el uso de las tecnologías para la apertura de la rendición de cuentas PCM (2013). Este acceso a la información ha sido notorio para todos los directivos quienes respondieron como algo positivo del GE, sobre todo para aquellos usuarios que se encontraban a distancias lejanas como son las instituciones educativas rurales donde no hay movilidad diaria.

“Considero que si hay mayor acceso a la información respecto hace cuatro años atrás nos ha facilitado bastante a nosotros ya que a través de internet y página web hacemos las consultas, las descargas de documentos y nos enteramos de cualquier evento que se tiene, así mismo también podemos anexar información a través de los aplicativos sin tener que acudir a la UGEL” (COD-DIESU-6).

“Si hay un mayor acceso a la información y de manera rápida no como antes que para tramitar algo teníamos que viajar y la distancia de 6 horas está muy difícil por lo que desconocíamos las actividades que acontecían, así como el manejo de movimientos de personal y documentos de gestión” (COD-DIESR-8).

Teniendo en consideración todo lo detallado líneas arriba podemos determinar que el nivel de información que poseen los usuarios de la UGEL Puno respecto al gobierno electrónico es de carácter estereotipado difundido sin soporte explícito pues tienen conceptos poco concretos ya que la propia entidad no ha llevado a cabo esta implementación con las estrategias emanadas por la Secretaría Nacional de Gobierno Digital.

Durante el transcurso de la entrevista se percibió que los informantes clave en su totalidad manifestaron tener confianza plena en las tecnologías de información y comunicación pues éstas les posibilitaban procesar información en tiempo real.

“Si confié en la tecnología por ejemplo en Salud todos nuestros datos están registrados, en el sistema bancario también, sabemos cuánto tenemos de deuda, si podemos tener un préstamo, eso simplifica mucho nuestra vida en comunidad” (COD-DIESU-3).

Así mismo si bien es cierto que el GE expresado en el uso de TICs ha sido implantado de forma lenta, sin considerar el desigual acceso a internet referido a criterios geográficos sociales y culturales que se muestra en nuestra región lo cual se traduce en una brecha digital, que Sancho (2002) la denomina como fractura digital que es el reflejo de la desigualdad social presente en nuestros países, por lo que no debe ser solamente afrontada con medidas de promoción del acceso digital, sino también con políticas que se dirijan directamente a combatir el problema de raíz, las causas de la desigualdad y la pobreza, más que todo en zonas rurales de frontera donde no hay internet, ni conocimiento de su uso.

“En mi institución educativa no contamos con el servicio de internet es más podríamos decir que en todo el distrito de San Antonio no hay internet en ninguna institución por ejemplo en el Municipio no hay, solo accedo caminando a un elevado mediante mi celular para bajar o enviar información” (COD-DIESR-6).

4.1.2 En relación al objetivo específico “Establecer el imaginario social respecto de las funciones básicas del GE en los usuarios de la UGEL Puno

Representación social del gobierno electrónico

Para indagar sobre la RS que los directivos han construido respecto al GE se realizó un grupo de seis preguntas las cuales se agruparon en dos partes. El primer grupo de interrogantes nos permiten visualizar las propiedades cualitativas o imaginativas que poseen los informantes, las mismas que se presentan en la siguiente figura 5:

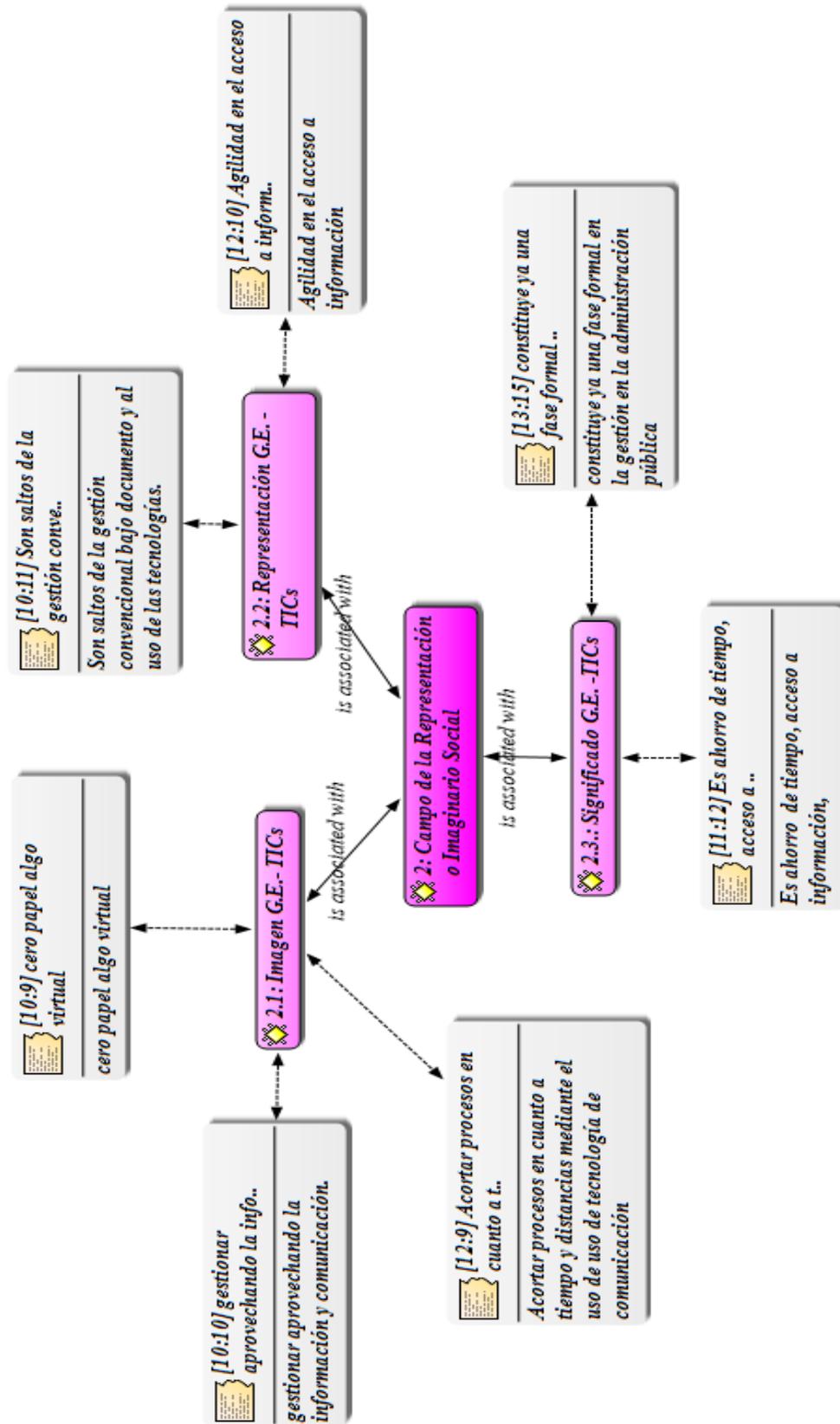


Figura 5. Imaginario social sobre Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

Como se aprecia, se les pregunto a los directivos que imagen viene a su mente cuando mencionamos GE y uso de TICs, dando respuestas diferentes, que se han agrupado según la cantidad de recurrencias en dos ideas generales más resaltantes:

“La idea que viene a mi mente es que ya no se usa tanto papel como antes, estamos en una época de cuidado de la naturaleza mediante el cero papel, todo se procesa de manera virtual, aprovechando al máximo la información y comunicación” (COD-DIESU-5).

Con esta apreciación se trasluce que hay un concepto positivo respecto de las bondades que conlleva el GE, puesto que como mencionó la PCM (2012) se publicó el Decreto Legislativo N° 1310 del año 2018 por el cual las entidades del Ejecutivo deben contribuir en la construcción de indicadores que permitan conocer el impacto de las medidas adoptadas en la reducción del consumo del papel y la sustitución por medio de procedimientos electrónicos (Naser, 2008). Para ello las entidades del Estado deberían de sensibilizar a los usuarios internos (trabajadores) y externos (público) de sus entidades para promover su compromiso con la política de Cero Papel en la administración Pública.

La segunda respuesta recurrente fue mejorar la gestión aprovechando el acceso a la información, sobre esto Cumana y Marval (2009) indicaron que las Tics, también están siendo utilizadas por los diferentes gobiernos para realizar labores de gestión pública con lo cual se crea una mejor comunicación, y se mejora la calidad de los servicios que una determinada entidad pública puede ejercer; por tanto el GE permite que las personas realicen trámites a través de internet, que pudieran hacerse en una oficina, con lo cual se facilita la prestación de un servicio determinado, de una manera mucho más fácil y cómoda, lo que ha sido percibido por algunos de nuestros directivos:

“Es una estrategia muy importante para desarrollar con mayor eficiencia y eficacia muchos aspectos referidos a gestión que tenemos en una institución educativa ya sea la comunicación, por ejemplo, la relación entre el Ministerio de Educación y la UGEL Puno tiene un espacio y tiempo importante, en este caso la inmediatez con la que podemos hacer circular cualquier documento mediante el uso de las

TICs hace que estos puedan circular de forma rápida” (COD-DIESU-4).

Representación social de las funciones básicas del GE

Respecto a las funciones básicas diversos autores como Sancho (2002) han señalado que la introducción de estrategias de GE deberían producir en el seno de la administración pública un impacto organizativo de gran magnitud, que afecte tanto a su estructura, a sus procesos de gestión y a sus relaciones internas y externas de poder, estas están expresadas en sus funciones de acceso a la tecnología (inclusión digital), transparencia (información en tiempo real y veraz), eficacia (satisfacción oportuna de demandas) y eficiencia (reducción de costo y tiempo), Para entender las RS de los directivos presentamos a continuación la siguiente figura 6:

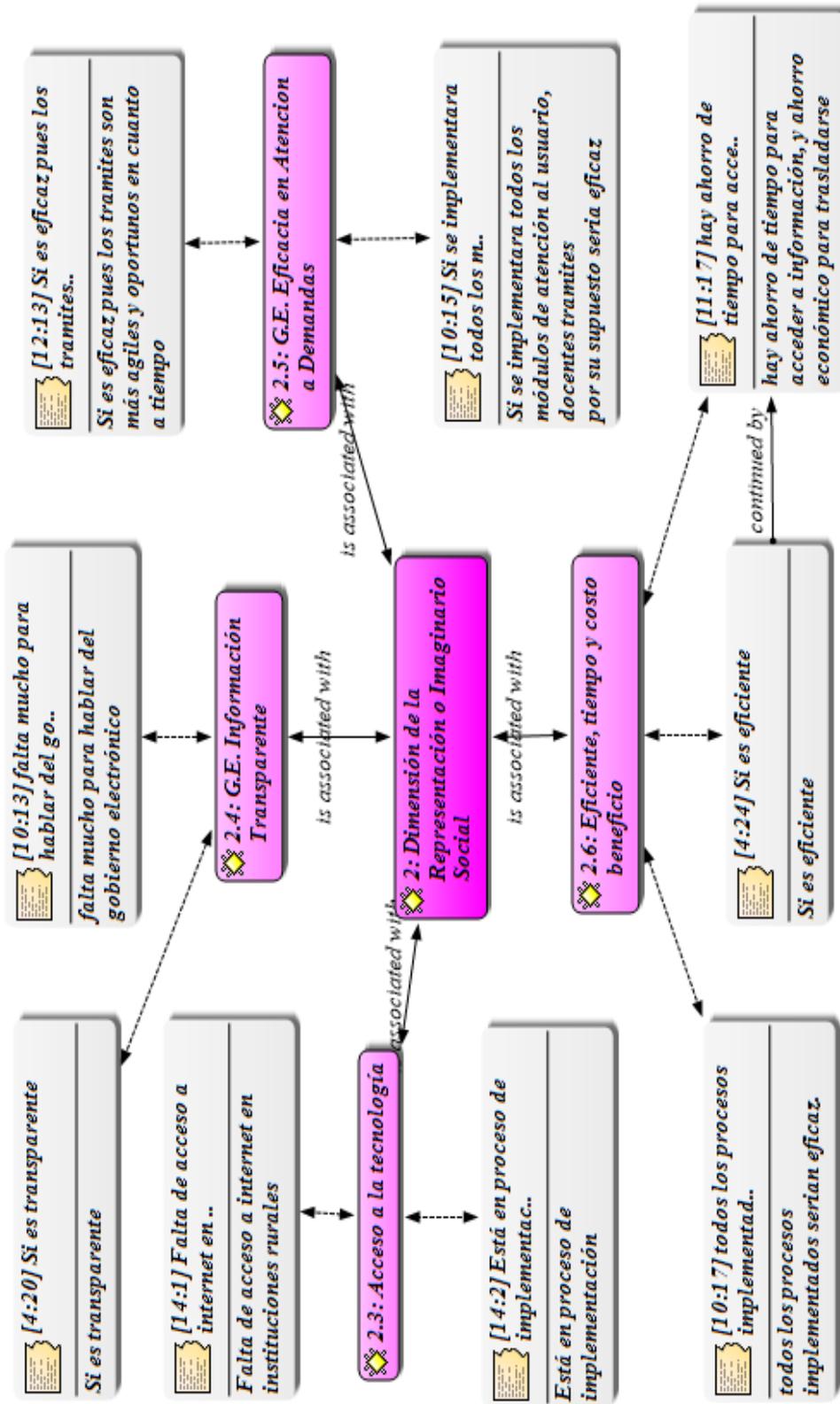


Figura 6. Representación social de las funciones del Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

Acceso a la tecnología

Para Naser (2008) el uso de las tecnologías de la información y comunicación es el medio para prestar servicios públicos, para mejorar la eficacia gerencial y promover valores democráticos, además la PCM (2013) indica que es el marco regulatorio que facilita la información para iniciativas intensivas y además promueve la sociedad de la información en nuestro país; sin embargo a la luz de la presente investigación vemos que estamos en proceso de implementación en nuestra 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, así como el equipamiento de equipos informáticos como fue percibido por un grupo de nuestros directivos de zonas rurales:

“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).

Transparencia

Si bien la transparencia según Sandoval (2009) contribuye a la gobernabilidad mediante el escrutinio público del diseño, la implementación y la evaluación de la acción gubernamental, entonces las TICs se constituyen como el instrumento estratégico de este campo, pues facilita la información en tiempo real aspectos de gestión, técnicos, económicos de la gestión pública; pero para ello los administradores gubernamentales deben tener la predisposición de brindar una información veraz (Naser, 2008) según las precisiones de nuestros 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.

“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).

Así mismo la segunda percepción que con mayor frecuencia se repitió fue que sí había una tendencia por parte de la institución en la transparencia respecto a la información que brindan pues en comparación con años anteriores que no tenían ningún tipo de acceso al movimiento de personal (convocatorias, racionalización de personal entre otros), los sistemas de trámite documentario con el cual pueden verificar el estado de sus documentos, así como los diferentes blogs que ayudan en su labor directiva.

“Si es transparente porque constantemente se van publicando muchas cosas que nos sirve bastante a nosotros como los blogs de las diferentes áreas y aplicativos como el sistema de trámite documentario con el cual podemos hacer seguimiento a nuestros documentos, acceso a la boleta de pago e imprimirla desde cualquier lugar y es transparente sobre todo en las convocatorias de personal que realizan y en los comunicados que hacen, para que de alguna forma nosotros estemos enterados y podamos participar oportunamente en las diferentes capacitaciones y reuniones, todo esto antes no teníamos acceso por lo que para mí es un avance” (COD-DIESU-2).

Eficiencia

Si bien las instituciones públicas son responsables a partir de la implementación del GE de la obtención de resultados al menor coste económico y social posible, según Sancho (2002) las TICs ofrecen nuevas estrategias para la gestión de servicio con menor coste económico para el ciudadano, expresado en términos de tiempo y dificultad de acceso, siendo una potencialidad en términos de gobernabilidad; sin

embargo el problema de la brecha digital como es el caso de las zonas rurales imposibilita un uso homogéneo de las potencialidades de las TICs.

“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).

“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).

Eficacia

Según la PCM (2012) las instituciones públicas deben asegurar la satisfacción real de las demandas ciudadanas, y ello ha de servir de guía a los cambios en estructuras y procedimientos de actuación. La reingeniería de procesos a través de la incorporación de las TICs podría ser una palanca para reorientar la cultura administrativa en nuestro país, pero 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 precisa Urrutia (2006), Según las tendencia respecto a las respuestas de este 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.

“Bueno a mi parecer las TICs 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).

4.1.3 En relación al objetivo específico “Conocer las actitudes de los usuarios de la UGEL Puno respecto al Gobierno Electrónico”

Esta dimensión está referida a la toma de conciencia de los directivos respecto al GE y uso de TICs, el cual puede posibilitar un cambio en su vida, para lo cual se ha dividido en dos grupos de interrogantes, siendo el primero la valoración (positiva y negativa) que tienen sobre la implementación. A continuación, presentamos la primera figura 7:

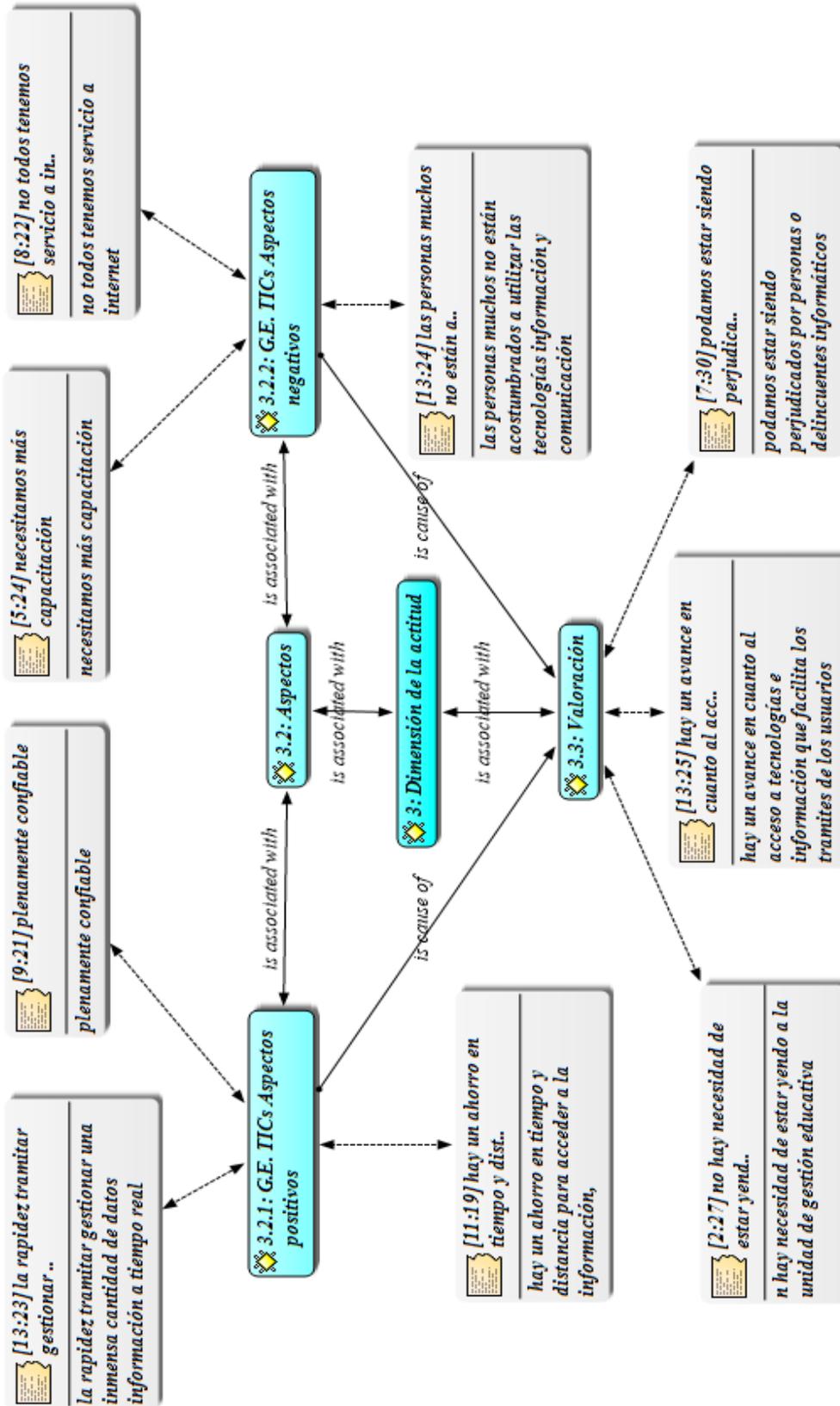


Figura 7. Valoración y fase del Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

Aspectos positivos del GE

Como indica Welp (2008) las iniciativas de implementación del GE tienen como objetivo la mejora de la eficiencia interna y externa de la administración pública de cara al ciudadano, principalmente en la prestación de servicios, sin embargo el proceso de implementación de la UGEL Puno ha sido de manera muy desordenada, ya que en un primer momento fue dirigido por el MINEDU a través del Proyecto de Inversión Pública Rural que buscó dotar de equipos informáticos a las UGELs de algunas Regiones, requiriendo como requisito la implementación del Portal Web, lo que quedó a medias pues no hubo un proceso de monitoreo y seguimiento, además de la asistencia para cada etapa de implantación. Posteriormente se siguió haciendo uso del Portal al cual se le dotó de aplicativos como el Sistema de Trámite Documentario, Mi Boleta de Pago on line, la actualización de comunicados a las instituciones educativas y otros trámites que buscaban brindar un servicio al ciudadano; pero no hubo coordinación regional ni nacional con entes especializados como es la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, ni tampoco se procedió a la reestructuración del MAPRO para acortar los tiempos en los trámites, por lo que podemos decir que la implementación fue desorganizada pero sí trajo algunos beneficios a los usuarios.

Esto también fue notado por los directivos que manifestaron:

“Para mí hay muchos puntos positivos que tiene el GE a través del uso de las tecnologías de información y comunicación como es el de tomar decisiones oportunas sin mediación de terceros, así mismo el acceso a información de manera rápida, los servicios que nos brindan mediante los aplicativos que tienen como trámite documentario, mi boleta de pago on line, toda la información la enviamos por internet, ya no es necesario el asistir a la UGEL varias veces durante la semana, lo que posibilita el mejor cumplimiento de funciones dentro de la institución educativa” (COD-DIESR-10).

Como vemos hay diversas opiniones al respecto, siendo la segunda respuesta en tendencia la siguiente:

“El gobierno electrónico tiene como aspectos positivos la rapidez para tramitar y gestionar una inmensa cantidad de datos e información en tiempo real, Además que nos permite tener un aprendizaje interactivo y educación a distancia a través de los diversos cursos on line que nos ofrece el MINEDU a través de su portal de Edutalentos” (COD-DIESU-7).

Aspectos negativos del GE

Si bien para Sánchez (2009) el proceso de transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitaciones geográficas y aumentando la comunicación e igualdad de oportunidades, pero Salvador (2002) agrega que para conseguir este objetivo deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con herramientas tecnológicas y garantizar su accesibilidad. Sin embargo, se evidenció aspectos negativos detallados por nuestros informantes, siendo las respuestas más significativas las siguientes:

“Un gran problema que vemos es que las personas en este caso los maestros de nuestras instituciones del ámbito rural no están acostumbradas a usar las tecnologías de información, sobre todo los que son mayores, así mismo no se interesan por aprender, ya que algunos están a puertas de jubilarse, más sí los jóvenes tiene entusiasmo y nos ayudan en la gestión” (COD-DIESR-12).

La segunda respuesta significativa que nos brindaron fue:

“Lo negativo sería que no todas las instituciones educativas tienen acceso al internet o este es muy lento, lo cual es para nosotros una desventaja y que no todo tienen alcance al uso de las TICs, cuando terminen de implementar con banda ancha podemos estar interconectados y podremos crecer mucho en esta área sobre todo implementarlo en el dictado de clases” (COD-DIESR-3).

La tercera respuesta fue la siguiente:

“Tenemos un aspecto negativo en nuestras instituciones que es la falta de capacitación a los maestros por parte de la UGEL Puno, pues solo nos exigen



utilizar los aplicativos de la página web pero no se nos enseña cómo usarlos, por lo que a veces, enviamos información errónea, así mismo otro factor negativo que he escuchado es el mal uso de la información por los hackers quienes roban nuestros datos y nos perjudican” (COD-DIESR-2).

Fase evolutiva del GE en la UGEL Puno

Es importante conocer en qué fase evolutiva de implementación está el GE en la UGEL Puno y si ellos están pasando por un cambio de actitud respecto a éste, para lo cual se presenta la siguiente figura 8:

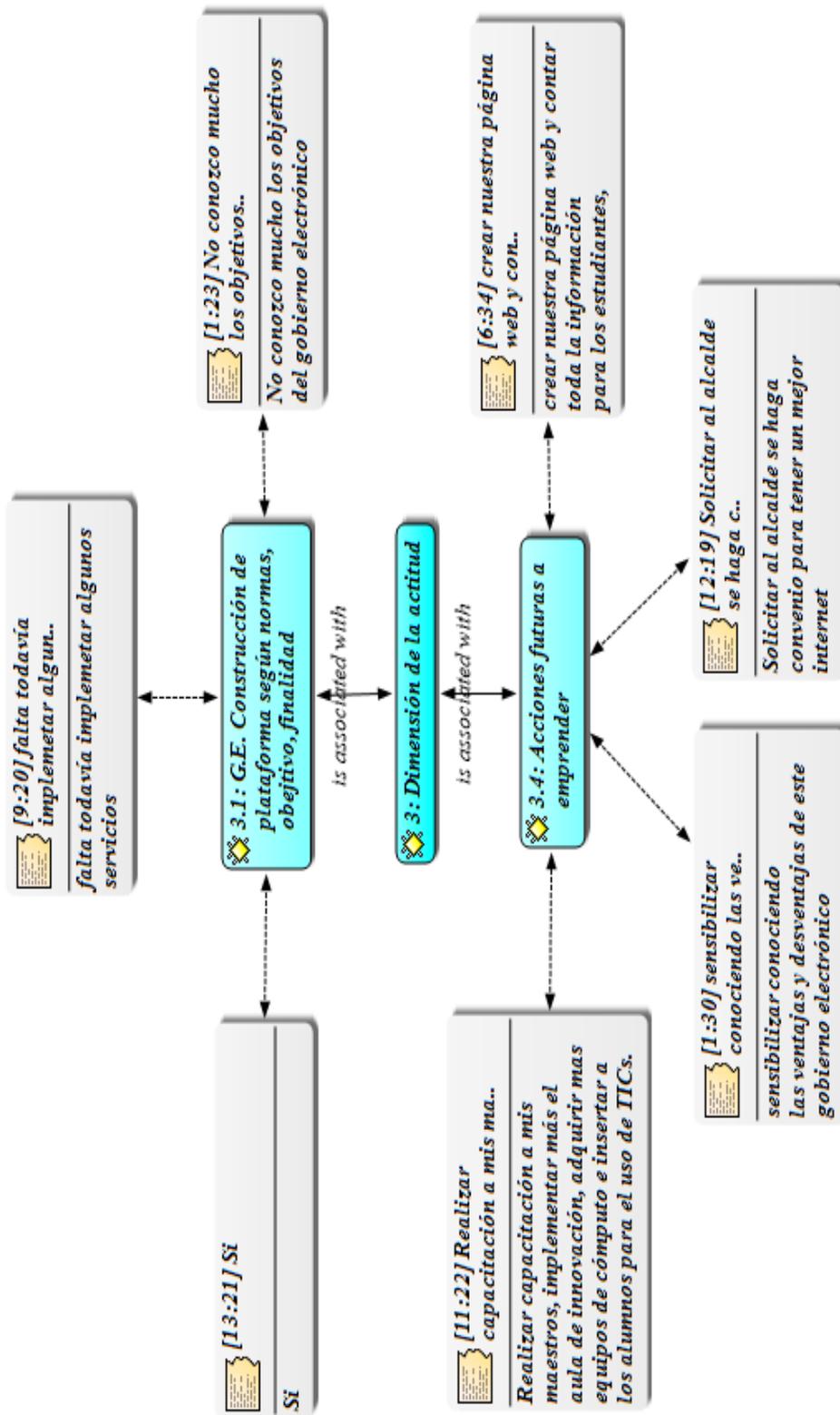


Figura 8. Actitudes y acciones a emprender respecto al Gobierno Electrónico UGEL Puno 2019.
Fuente: Atlas ti v.8.

En este entender los directivos tienen una opinión valorativa respecto al proceso mismo de implementación del GE en la UGEL Puno, lo cual nos conduce a determinar la fase de implementación en la que se encuentran y así poder realizar propuestas a partir de las respuestas que sean motivo de futuras investigaciones.

La interrogante que se planteó fue si consideran que la UGEL Puno ha desarrollado la plataforma electrónica siguiendo los objetivos y finalidades del GE, las respuestas más importantes fueron:

“La visión del GE es muy amplio según tengo conocimiento pues se trata de brindar mejores servicios al ciudadano, pero la UGEL puno me parece recién está implementando esto, a mi parecer falta mucho pues según la Ley de la Transparencia podemos conocer toda la información del sistema de administración por ejemplo o del órgano sancionador, pero no hay esa información, tampoco se presta ese tipo de servicios” (COD-DIESR-9).

“Todavía falta mucho para hablar de GE, esta implementación está en inicio aún falta mucho por ejemplo la interconexión entre instituciones como la RENIEC para los procesos de convocatoria de personal, con el Poder Judicial para ver docentes con condenas por violaciones sexuales o terrorismo, etc., creo que falta muchos años para experimentar un verdadero GE en nuestra provincial” (COD-DIESR-5).

De acuerdo a las percepciones que nos dieron a conocer y teniendo como referencia la bibliografía revisada podemos señalar que la UGEL Puno se encuentra en la segunda fase denominada interacción ya que se evidencia la presencia de organizaciones de distinto tipo en la web, donde los usuarios pueden realizar gestiones como el llenado de formularios on line, bajar información de la página web que se constituye como un servicio (mi boleta de pago y otros) y hay interconexión a través del correo electrónico con los directivos.

Aspectos futuros a emprender respecto al GE

Para conocer las nuevas actitudes que se generaron a partir de esta implementación se preguntó qué acciones va a emprender respecto del GE y uso de TICs a partir de

la presente entrevista; siendo las respuestas diferenciadas entre los directivos urbanos y rurales, las mismas que se detallan a continuación:

“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 TICs 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).

“Nosotros hemos acondicionado los relojes digitales para que los itinerantes puedan registrar y tener a tiempo real la asistencia de alumnas y personal; para el próximo año vamos implementar otro sistema que es a base de sensores como el de plaza vea más o menos para registrar el ingreso y salida de los estudiantes, además el sistema de mensajería también se está implementando, estamos en ese proceso haciendo una serie de cambios y claro el uso de las plataformas del Ministerio de Educación el SIAGIE el SIRA WEB el RAPIDOC son importantes en ese sentido estamos trabajando con los docentes con el uso de nuestro correo institucional todos ellos trabajan de esta forma ahora y con el DRIVE subiendo la información al DRIVE para garantizar el tiempo y la permanencia de estos archivos” (COD-DIESU-1).

Como vemos los directivos de instituciones urbanas ya tienen un avance respecto al uso de TICS y GE, además que a partir de la entrevista 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.

Los directivos de instituciones educativas de zonas rurales que poseen más apreciaciones teóricas que empíricas respondieron a estas interrogantes en función



capacitarse, entrar más en contacto con las TICs, 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 TICs 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 primer objetivo específico se concluye que 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. Según las respuestas relevantes obtenidas están en relación directa a los beneficios que éste otorga como la reducción de costos, disminución del tiempo entre otros, mas no hay una precisión exacta de que significa el GE y su implementación. Esta información es obtenida principalmente del internet, además que se evidenció una leve cultura investigativa por averiguar del tema mediante la consulta de bibliografía virtual principalmente.
- Respecto al segundo objetivo son dos las imágenes que han construido los directivos sobre el GE que constituyen el campo de la representación: Primero el de mejorar la gestión a partir del uso de las TICs acortando los tiempos y distancias. Segundo es el paso a la cultura del cero papel el cual permite cuidar y preservar el medio ambiente, que además implica el procesamiento de información vía virtual. Así también el imaginario social se apreció a partir de las cuatro funciones básicas del GE como son: El acceso a tecnología que según sus precisiones falta implementar en áreas rurales, la función de transparencia que se encuentra en proceso debido a que se restringe la información a la ciudadanía sobre todo en el aspecto económico, la función de eficacia esta expresada en la atención ágil y oportuna que se obtiene por el uso de TICs e internet, la función de eficiencia la percibieron como positiva pues si hay un ahorro en tiempo y costo beneficio que les ha permitido mejorar su gestión.
- Respecto al tercer objetivo conocer las actitudes de los directivos respecto del GE, se evidenció una actitud positiva tanto en los directores de instituciones rurales quienes mostraron deseos de incursionar en las TICs, además de solicitar 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 TICs pero que además plantearon acceder a diferentes medios virtuales para fortalecer el trabajo con docentes y estudiantes.

RECOMENDACIONES

- A los directivos de la UGEL Puno, son tres las recomendaciones principales: primero tomar en cuenta las directrices emanadas desde la Secretaría de Gobierno Digital para la correcta implementación del gobierno electrónico, tomando en cuenta las Resoluciones Ministeriales respecto a interoperabilidad, cero papel, plataforma virtual única, segundo viabilizar la adquisición de equipos informáticos como escáner de alta velocidad, equipos de cómputo, servidores y otros para el proceso de implementación, tercero realizar la reorganización del MAPRO acortando los tramites en tiempos acordes al GE, así como realizar un proceso efectivo de fortalecimiento de capacidades a los trabajadores y usuarios externos.
- A los profesionales interesados en los estudios sobre gobierno electrónico, se debe prestar atención a las representaciones sociales que en cada región de nuestro país viene construyendo, pues estas dan luces sobre la manera como a partir de sus propias experiencias y conocimientos empíricos y/o aprendidos logran entender y explicar esta estrategia de política nacional, así de esta manera contribuir en la aplicación de mejores estrategias de implementación de acuerdo a la particularidad propia de cada población.
- A las autoridades del Gobierno Regional Puno quienes deberían liderar este proceso de implementación de la política nacional de gobierno electrónico, brindando facilidades a las instituciones de su jurisdicción para adquisición de los equipos informáticos y siendo aliados en cada etapa junto a la Secretaría Nacional de Gobierno Digital a través de convenios interinstitucionales con las empresas prestadoras del servicio de internet con banda ancha.

BIBLIOGRAFÍA

- Aibar, E. (2004). Gobierno Electrónico y servicios públicos: Un estudio de caso sobre el portal interadministrativo CAT365. *Universitat Oberta de Catalunya- España*.
<https://doi.org/http://www.uoc.edu/in3/pic>
- Albornoz, B. (2007). Experiencias de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto. *Experiencias Andinas de Gobierno Electrónico*.
http://www.flacsoandes.org/comunicacion/aaa/imagenes/publicaciones/pub_174.pdf#page=281
- 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>
- Altaba, E. (2010). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias*.
- Alzamora, S., & Campagno, L. (2006). Entrevista a la Dra Denise Jodelet. (Spanish). *Educación, Lenguaje y Sociedad*, 4(4), 157–175.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=33932488&lang=es&site=ehost-live>
- Araya, S. (1991). Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión. *Cuaderno de Ciencias Sociales 127 FLACSO*, 223–248.
<https://doi.org/10.1174/021347407782194425>
- Araya, S. (2002). Las representaciones sociales. Ejes teóricos para su discusión. *Cuadernos de Ciencias Sociales 127*, 84. <https://doi.org/10.1174/021347407782194425>
- Atrio, J., & Piccone, M. (2008). De la Administración Pública a la Gerencia Pública . El porqué de la necesidad de gestionar la transición Jorge L . Atrio y María Sol Piccone. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 42, 173–210.
- Ávila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión Mexicana. *Andamios*, 11(24), 263–288.

- Avila, W. (2010). *Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea*.
c.
- Bertot, J., Jaeger, P., & Grimes, J. (2011). Promoting transparency and accountability through ICTs , social media , and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy Vol.*, 6(1), 78–91.
<https://doi.org/10.1108/17506161211214831>
- Bott, R. (2014). Las representaciones sociales de las practicas evaluativas en educación rural. *Igarss 2014, 1*, 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Campoy, T., & Gomes, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. 273–300.
- Cepal, & Europeaid. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. <http://www.cepal.org/SocInfo>
- Correa, M. (2011). Las representaciones sociales de las TIC en los adultos. *I Congreso Uruguayo de Sociología*, 22.
- Criado, I., & Gil, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas*. 518, 3–48.
- Cuevas, Y. (2016a). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Cultura y Representaciones Sociales*, 11(21), 110–140.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v11n21/2007-8110-crs-11-21-00109.pdf%0Ahttp://www.culturayrs.org.mx/revista/num21/5Cuevas16.pdf>
- Cuevas, Y. (2016b). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Cultura y Representaciones Sociales*, 109–140.
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). Gobierno Electrónico Como Herramienta de gestión pública en Venezuelar.;Marval, Williams. In *TESIS*.
- Demchak, C., Porte, T., & Friis, C. (2001). Webbing Governance :Goblan trends across national leel public agencies. *Communications of the Acm*, 44(1), 63–67.

- Echeverría, M. (2010). El análisis de las representaciones sociales un camino posible en la investigación en comunicación. *Question*.
<http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/viewArticle/507>
- Farabollini, G. (2000). Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública. *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública*, 1–13.
- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres*, 2016 .
- Gil, H., Arango, M., Lléo, A. (2010). Modernización de los procesos en la administración publica en la era digital. *Revista Avances En Sistemas e Informática*, 7, 99–108.
- Griffiths, M. (2004). e-Citizens : Blogging as Democratic Practice. *Academic Conferences Ltd*, 155–166.
- Grönlund, A., & Horan, T. (2004). Introducing e-GOV : History , Definitions , and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(June), 713–729.
- Gutiérrez, J. (1998). La teoría de las representaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial. *Psiquiatría Pública*, 10(4), 211–219.
- Jodelet, D. (2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. *Espacios En Blanco - Serie Indagaciones*, 21, 133–154.
- Kaufman, E. (2003). Panorama Latinoamericano de Gobiernos Electrónicos existentes. *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública*, 1–23.
- Llona, M. (2012). *Modernización de la gestión pública en el Perú: Hacia un Estado al servicio del ciudadano* (P. del C. de Ministros (ed.); p. 1.76).
- Martínez, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa . Principios básicos y algunas controversias. *Departamento de Atención a La Salud, Universidad Autónoma Metropolitana (Xochimilco) - México*, 613–619.

- Merino, V., & Pantoja, P. (2013). *Investigación cualitativa sobre la Representación social de Anarquismo de un grupo de estudiantes secundarias y secundarios* . 1–190.
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad comoparte del desarrollo del Gobierno electrónico en el Perú. In *Pontificia Universidad Católica del Perú*.
- MINEDU. (2011). *Decreto supremo 066-2011*.
- MINEDU, & Ministerio de Educación - Perú. (2011). *PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES*.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, 2, 1–25. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v1n2.55>
- 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.
- Narrea Laura, F. M. (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 Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y Gobierno , que pres*.
- Naser, A. (2008). Gobierno Electrónico y Gestión Pública. *Ilpes/Cepal*, 1–89.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Gestión Pública*.
- ONU. Unidas, O. de las N. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico para el pueblo. *Asuntos Sociales*.
- Ortíz, E. (1989a). Aproximación al estudio de las representaciones sociales. *Memorias Del Coloquio Internacional Sobre Educación Pedagogía y Didáctica: Problemas Contemporáneos Doctorado Interinstitucional En Educación - Universidad Distrital Francisco José de Caldas- España*, 11–20.

- Ortíz, E. (1989b). Aproximación al estudio de las representaciones sociales. *Memorias Del Coloquio Internacional Sobre Educación Pedagogía y Didáctica: Problemas Contemporáneos - España, 1*, 11–20.
- Osnaya, F. (2007). Las representaciones sociales de las unidades de servicios de apoyo a la educación regular. *Revista de Psicología*, 22(3), 483. <https://doi.org/10.1174/021347407782194425>
- Paredes, L. (2010). Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. *Gestión Pública y Desarrollo*, 13–16.
- Parra, F. ., & Quispe, P. (2015). *Interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado Peruano 2015*. Univeersidad Nacional de Ingeniería,Lima Perú.
- Paz, F., & Piñero, F. (2012). Conjugando el enfoque de las representaciones sociales y los aportes del campo ciencia, tecnología y sociedad para la compresión de la investigación académica. *VII Jornadas de Sociología de La Uniersidad Nacional de La Plata Argentina*, 1–12. <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>
- 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. www.ongei.gob.pe%0APrimera
- Penalva, C. ., Alamios, A., Francés, F., & Santacreo, O. (2015). *La investigación cualitativa:técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti*.
- Pérez, M. (1999). *A propósito de las Representaciones Sociales. Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad*. 1–35.
- Pichardo, I. (2004). Modernización Administrativa. *Modernización Administrativa: Propuesta Para Una Reforma Inaplazable*, 1–396.
- 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*.

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru. In *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú:La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*.
- Quintero, M. (2008). La naturaleza de las representaciones sociales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 6(1), 55–80.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77360103>
- Ramirez, A. (2011). *Gobierno abierto y modernización de la gestión pública:tendencias actuales y el inevitable camino que se viene. VIII*, 99–125.
- Ramírez, Á. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: Tendencias actuales y el inevitable camino que viene. Reflexiones Seminales. *Revista Enfoques*, IX(15), 99–125.
- Ramírez, S., & Piñero, L. (2008). La teoría de las representaciones sociales y la perspectiva de Pierre Bourdieu: Una articulación conceptual. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa México*, 7, 1–19.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión literaria. *Gestión y Política Pública - México*, XV(2), 259–305.
- Rivera, Eugenio. (2006). *Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico*.
- Robledo, M. (2009). *Observación participante: el acceso al campo*. 1–4.
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico hacia la modernización y transparencia de la gestión publica. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal Proyecto*, 21, 1–23.
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187–196.

- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas* Miquel Salvador Serna *Universitat Pompeu Fabra*. 8–11.
- Sánchez, C., & Rincón, E. (2004). *Municipio digital y gobierno electrónico*.
- Sánchez, J. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid España.
- Sancho, D. (2002). *Gobierno electrónico y participación: factores de éxito para su desarrollo*. 8–11.
- Sandoval, R. (2009). Gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Estado Gobierno y Gestión Pública*, 14, 83–122.
- Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología Colombia*, 35, 243–255. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179028409001>
- Tolbert, C. (2005). *The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government*. *Mc 278*, 1–48.
- Tumi, J. (2014). Representaciones sociales de la población de la ciudad de Puno sobre gestión de residuos sólidos. *Revista de Investigación Altoandina*, 16, 59–74. <https://doi.org/http://www.unap.edu.pe/oui/ria/> ISSN:
- Uvalle, R. (2009). Condiciones , procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 16, 73–102.
- Valenti, P., Anta, R., & Bendersky, M. (2004). Manual.gob Estrategias del gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1–126.
- Varela, E. (2010). *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas*



públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el Norte de Portugal.

Vidrio, S. (2007). *Las representaciones sociales Panorama bibliográfico*. 315–340.

Villarroel, G. (2007). Las representaciones sociales : una nueva relación entre el individuo y la sociedad. *Fermentum - Mérida Venezuela*, 49, 434–454.

Villoria, M., & Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. *Gestión y Política Pública*, 69–103.

Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico . Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno Yanina Welp. *Reista Del CLAD Reforma y Democracia*.

Zerillo, K. (2014). La innovación en la gestión pública. *XXVII Concurso Del CLAD Sobre Reforma Del Estado y Modernización de La Administración Pública*, 1–24.



ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista semi estructurada

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Buenos días/tardes. Mi nombre es..... y estamos realizando un estudio sobre las REPRESENTACIONES SOCIALES del Gobierno Electrónico en el ámbito de la UGEL Puno. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante

El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

I. CONDICIONES DE PRODUCCIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

1. ¿Cuál es el lugar de su residencia?
2. ¿Cuánto tiempo tiene ejerciendo como Director de institución educativa?
3. ¿Cuántos alumnos tiene en su institución educativa?
4. ¿Cuántos profesores trabajan en su institución educativa?
5. ¿Tiene estudios en tecnologías informáticas? (cursos de ofimática u otros)
6. ¿Cuenta con servicio de internet en su institución educativa y en su domicilio?

II. DIMENSIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Conoce Ud. ¿Qué es el Gobierno Electrónico?
2. ¿A través de que medio se enteró sobre el gobierno electrónico?
3. ¿Ha tenido la oportunidad de consultar material bibliográfico sobre el uso de tecnología informativas?
4. Puede mencionar aspectos que resulten relevantes del gobierno electrónico y uso de tecnologías informativas (TIC)?
5. ¿Ha recibido capacitación por parte del MINEDU o UGEL sobre el uso de los sistemas como el SIAGIE, Sistema de Trámite Documentario y Sistema de Boletas de pago on Line u otros?

6. Confía Ud. ¿En la tecnología?
7. ¿Conoce Ud. ¿Qué servicios presta la UGEL Puno a través de su plataforma electrónica? ¿YCuál de estos servicios es el que generalmente hace uso?
8. ¿El gobierno electrónico implementado en la UGEL Puno ha posibilitado un mayor acceso a la información de los procesos administrativos? Explique ud.

III. DIMENSIÓN DE LA REPRESENTACIÓN O IMAGINARIO SOCIAL

1. ¿Qué imagen viene a su mente cuando le mencionamos gobierno electrónico, uso de TIC, pagina web, SIAGIE, Sistema de trámite documentario?
2. Que representa para Ud. ¿El gobierno electrónico y uso de tecnologías informativas (TIC)?
3. Que significa para Ud. ¿El gobierno electrónico y uso de TIC?
4. ¿Cree Ud. ¿Que la plataforma electrónica de la UGEL Puno es transparente respecto a la información que brinda? Explique
5. ¿Considera que el gobierno electrónico es eficaz en relación a la atención a sus demandas?
6. ¿Considera que el gobierno electrónico es eficiente en relación al tiempo y costo beneficio?

IV. DIMENSIÓN DE LA ACTITUD

1. ¿Considera Ud. ¿Que la UGEL Puno ha desarrollado la plataforma electrónica para el gobierno electrónico siguiendo la norma, los objetivos y las finalidades de la misma?
2. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos que tiene para Ud. el gobierno electrónico y uso de TIC?
3. ¿Puede señalar las razones que lo llevan a emitir dicha valoración?
4. ¿Qué acciones va a emprender respecto del gobierno electrónico y uso de TIC a partir de la presente entrevista?

Gracias

Anexo 2. Consentimientos informados para participantes de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las motivaciones y estrategia de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer motivaciones y estrategia de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

César Vilchez Inga  99664619 27/05/19

Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Celular	Fecha
--	------------------------	---------	-------

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

DAVID VARGAS EYZAGUIRRE

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)



Prof. David Vargas Eyzaguirre
DIRECCIÓN
DIRECTOR
I.E.S.C. N° 45 - PUNO

Firma del Participante

03-04-19
Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Rosa María Pineda Aguilar
Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

 *Rosa María Pineda Aguilar*
Firma del Participante

05-07-19
Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Eugenio Apaza Escarcena
Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Eugenio Apaza Escarcena
Firma del Participante

18/07/19
Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Felix Quispe Roque
Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Felix Quispe Roque
Firma del Participante

16/10/2019
Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

RUBÉN QUISPE SARRITUA

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)



Nombre del Participante

Rubén Quispe Sarritúa
DIRECTOR
I.E.S. MARÍA AUXILIADORA

15/JUL/2019

Fecha

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

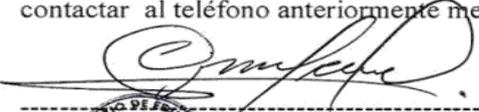
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.



Nombre del Participante: **ARMANDO CALSIN CALLA**
(en letras de imprenta) **DIRECTOR**
 **I.E.S. "SAN ANDRÉS" - ATUNCOLLA**

Firma del Participante: **990003889**

Fecha: **23/05/2018**

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Armando Marino Hiquisi Titu DNI: 01286975 23 ENE. 2019

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

22

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Efraín Carrera Cutipa



Efraín Carrera Cutipa
DIRECCIÓN DE PUNO
DIRECTOR

22-05-18

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

<u>Victor Raúl Cestimo Carazas</u>	<u>01867757</u>	<u>18-03-19</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
LES CRFA AMANECER QGLLA
DIRECCION
COORDINACION
UGEL PUNO
[Handwritten signature]

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.


Prof. René Choque Alave
Director del Participando
(en letras de imprenta)

René R. Choque Alave 01/10/2018
Firma del Participante Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

César Arohuanca Chealla
Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Firma del Participante

23-01-19.
Fecha


Prof. César Arohuanca Chealla

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Progammas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

CARLOS CHANBI COLQUE

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)



Firma del Participante

DIRECTOR
I.E.S. SAN JUAN HUATA

20-08-19

Fecha

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

*Jose Antonio
Calderón Ramo*


L.E.S. BOLIVARIANA EMBLEMÁTICA
"GLORIOSO SAN CARLOS" PUNO
[Firma]
Prof. Jose Antonio Calderón Ramo
DIRECTOR (a)

24/05/2018

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.



Prof. Celso Carrasco C.
Nombre del Participante (a)
(en letras de imprenta)
SOLDO CANO

Firma del Participante

22-05-18

Fecha

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

998796923		05-06-19
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

Martes Hau

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

<u>Percy Cruz Salazar</u>	<u>DNI 29445828</u>	<u>97631595</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha 26/05/19

[Handwritten Signature]
Lic. Percy Cruz Salazar
DIRECTOR

ANEXOS

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

ANORES JAIME QUINTANILLA ABARCA
Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Firma del Participante.....
Jaimes Quintanilla Abarca
DIRECTOR

06-06-2018
Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada de la Maestría en Gestión de Programas Sociales en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

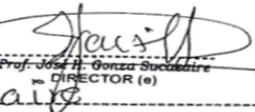
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.



Prof. José H. Ganza Sucasa
DIRECCION
DIRECTOR (e)

José Hector Ganza Sucasa 970 033078 05-04-19
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

ANEXOS

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Doctorado en administración, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Santos Didi Tora Aguirre

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Santos Didi Tora Aguirre
Firma del Participante

Fecha

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada del programa de Maestría en Gestión de Programas Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano. La meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de usted, en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 01 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, de la memoria con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yusey Flores Cano. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las representaciones sociales de ud., en su calidad de director de institución educativa respecto del Gobierno Electrónico.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 01 hora. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 996887785.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

 
Nombre del Participante (en letras de imprenta) Prof. Freddy Velásquez Pantoja
DIRECTOR Firma del Participante Fecha