

Gobierno electrónico y gestión pública

Ynma Angelica Flores Farro

yfloresf@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo

Lima – Perú

RESUMEN

OBJETIVO: La presente investigación tuvo como propósito principal el resaltar la importancia de la implementación del gobierno electrónico y como se está desarrollando en relación la gestión pública actual, puesto que esta es considerada por parte del Estado como un proceso que tiene como propósito el lograr cumplir con las necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos por medio de la instauración de herramientas de temple más transparente y eficiente. **METODOLOGÍA:** La metodología empleada dentro del presente artículo ha sido bajo un enfoque cuantitativo, mediante la revisión de variada bibliografía de organismos nacionales e internacionales como también autores referentes a la información previamente investigada por ellos. **RESULTADOS:** Como resultado se evidenció que una eficiente gestión pública permite llevar a cabo planes, estrategias y políticas nacionales que estén dirigidas a satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía. **CONCLUSIÓN:** Finalmente, se concluye que, la implementación del gobierno digital en la administración pública traería consigo varios beneficios, el cual en un plazo determinado contribuirían a formar un país socio productivo.

Palabras claves: gobierno electrónico; gestión pública; sector público; tecnologías de la información y comunicación.

E-government and public management

ABSTRACT

OBJECTIVE: The main purpose of this research was to highlight the importance of the implementation of electronic government and how it is developing in relation to current public management, since this is considered by the State as a process that aims to achieve compliance with the needs and expectations of citizens through the establishment of more transparent and efficient tempering tools. **METHODOLOGY:** The methodology used in this article has been under a quantitative approach, through the review of various bibliography of national and international organizations as well as authors referring to the information previously investigated by them. **RESULTS:** As a result, it was evidenced that efficient public management allows carrying out national plans, strategies and policies that are aimed at satisfying the needs of citizens. **CONCLUSION:** Finally, it is concluded that, the implementation of digital government in the public administration would bring with it several benefits, which in a certain period would contribute to forming a productive partner country.

Keywords: e-government; public management; public sector; information and communication technologies.

Artículo recibido: 02 noviembre. 2021

Aceptado para publicación: 28 noviembre 2021

Correspondencia: yfloresf@ucvvirtual.edu.pe

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión pública es considerada por parte del Estado como un proceso que tiene como propósito principal satisfacer las carencias e ilusiones que puedan presentar los ciudadanos, todo esto por medio de la instauración de herramientas de temple más transparente y eficiente. Además, este es un proceso que se da manera gradual y solo en los gobiernos que cuenten con objetivos previamente establecidos, asimismo, es necesario realizar un seguimiento para garantizar que se esté cumpliendo en su totalidad (Cepeda & Cifuentes, 2019).

También se define a la gestión pública como un mecanismo empleado por los gobiernos con el propósito de manifestar una noción a la población de la existencia de un debido reforzamiento a la democracia representativa, esto debido a que existe un alto grado de desconfianza por parte de los ciudadanos con los gobiernos. El Estado es el ente principal de supervisar y administrar eficazmente las actividades o procesos que se realizan en pro de la población pública, la mejor forma de hacerlo es incentivando la participación ciudadana y consecuentemente brindarles la garantía de que sus opiniones y decisiones son de vital importancia al momento de tomar una decisión (Morveli, 2021).

De esta misma forma, González et al. (2016) indican que el Estado debido a la globalización ha tenido que saber adecuarse a las situaciones que trae consigo la innovación, por esta razón la implementación del gobierno electrónico trae consigo mejoras en la administración pública de los gobiernos, puesto que por medio de esta se podría brindar servicios más eficientes a los ciudadanos, así como la puesta en marcha de proyectos que faciliten los trámites que realizan.

Por otro lado, Fullin y Da Silva (2020) definen el gobierno electrónico o también llamado gobierno en línea como la atención o las iniciativas que las autoridades realizan para que los ciudadanos, mediante medios electrónicos, puedan dar a conocer su parecer y participar de manera activa en las decisiones que a la larga les afectará o influirá en ellos. Además, esta manera de participación permite que las personas puedan acceder de forma más fácil a la información ya que mantiene la transparencia como un factor clave, debido a que se basa en una relación de confianza entre las entidades públicas y privadas y la sociedad gobernada (Vergara & Rincón, 2017).

El gobierno electrónico es denominado de tal manera porque utiliza dispositivos tecnológicos, asimismo, es herramienta que fomenta el desarrollo de la sociedad y permite

alcanzar las metas y objetivos sociales, mediante la transparencia y eficiencia del uso correcto de los recursos y bienes que se tienen. En el ámbito de la política pública cumple la función de alterar considerablemente el desempeño del gobierno ya que permite identificar la existencia de un vínculo entre el gobierno digital y el poder, este se evidencia en la promulgación de políticas de dos formas; la primera, trabajar bajo el formato del poder capitalista centrado en el control de la ciudadanía y la adoración a la política; y la segunda, nace de los mecanismos de poder ya establecidos en el territorio (Baca, 2021). El autor también resalta la importancia de la implementación de un gobierno electrónico a fin de mejorar los procesos administrativos que ejecuta la gestión pública, la cual constantemente es criticada debido a su dificultad de atención ante la cantidad de ciudadanos que la requieren. Ko et al. (2020) acota que el uso de las tecnológicas es masivo y ha aumentado a través de los años, por lo que la vinculación la ciudadanía es alta; además esto solo representaría un pequeño paso para el desarrollo de la administración pública, ya que a partir de este se podría plantear nuevos proyectos como una alfabetización digital, la cual eliminaría una brecha social implantada durante décadas.

Jiménez et al. (2017) precisan que para la implementación de un gobierno electrónico es fundamental tomar en cuenta las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), las cuales necesitan estar en óptimas condiciones para desempeñar su función de manera efectiva, esto teniendo en cuenta que el gobierno electrónico tiene como finalidad maximizar el alcance a la ciudadanía de los servicios públicos, así como mejorar la gestión nacional y con ello lograr un país socio-productivo. Es por esto que su implementación en distintos ámbitos nacionales, como la educación y la salud, es tan importante. Además, la capacitación a los funcionarios que harán uso de estas herramientas también debe ser prioridad del Estado, esto con la finalidad de aprovechar los recursos con los que se cuenta.

Reyna et al. (2020) acota que el gobierno electrónico desaparece los procedimientos burocráticos y facilita la ejecución de tareas, nace como resultado de la adaptación del uso de tecnologías, el cual viene a ser un peldaño en la búsqueda de promesas constitucionales. Por otro lado, Malodia et al. (2021) reconoce algunas ventajas tangibles en cuanto a la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública, tales como reducción de costos en la prestación de los servicios públicos, costos en almacenamiento

y mantenimiento de documentos y acceso a la información las 24 horas del día. En cuanto a las ventajas intangibles se encuentran, la satisfacción de las personas con su gobierno y una confianza a los procesos que se realicen. Sin embargo, las entidades públicas deben adoptar medidas de orientación ciudadana y luego proceder a implementar proyectos de gobernanza electrónica.

Ante lo expuesto con anterioridad, es importante tener una noción acerca de lo que conlleva la implementación del gobierno electrónico y como se está desarrollando en relación la gestión pública actual.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología de investigación utilizada para la recolección de datos y su clasificación se basó en la Revisión Sistemática, el cual es un método que se sustenta el diagrama de PRISMA, a su vez esto permite una rigurosidad más estricta y una transparencia de las fuentes consultadas.

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se ha llevado a cabo bajo el enfoque cuantitativo básico, Hernández et al. (2014) indica que se basa en la recolección de diferentes datos a fin de contar con la validez suficiente para demostrar la incógnita que se ha planteado, describiendo de manera analítica y sobria la temática elegida. De la misma manera, las variables han sido estudiados bajo una relación o la influencia de una sobre la otra, esto con la finalidad de obtener un mayor entendimiento y comprensión de las mismas en conjunto, así como de su importancia según su individualidad (Palella & Martins, 2012). Por otro lado, la revisión sistemática que se hace en esa investigación es un procedimiento que se realiza en los artículos para llevar a cabo una búsqueda de información que contribuya a la realización del mismo, es por esto que se han convertido en una manera excelente de recolectar y contrastar datos para construir un artículo fuerte y diverso (Karunanathan, 2021).

Su esquema se muestra a continuación:

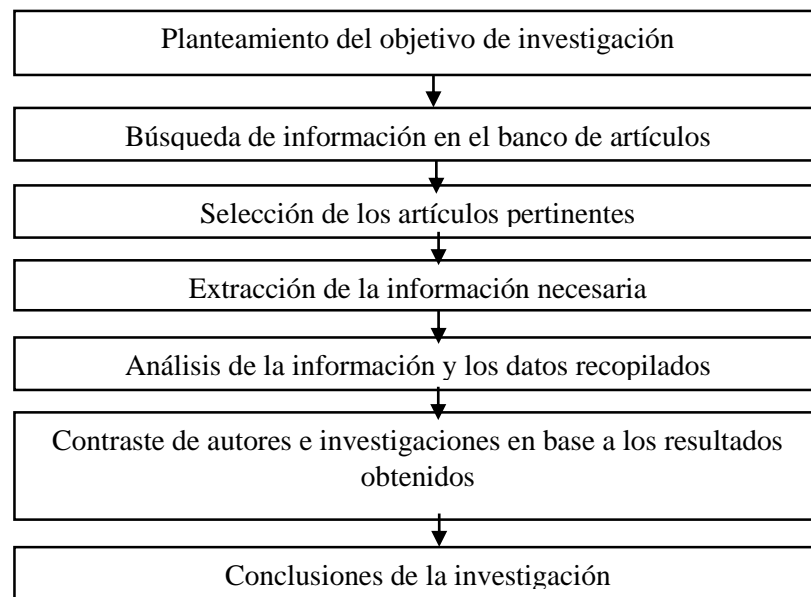


Figura: Esquema de la revisión del artículo

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la presente investigación de forma eficiente se realizó una búsqueda de información enfocada en el gobierno electrónico, sus características, normativa nacional, fines, beneficios, entre otros, y su relación con la gestión pública nacional, enfocándonos en la incidencia de una variable sobre la otra, así como su aprovechamiento por parte de la ciudadanía; la recopilación de información fue realizada y verificada a través de fuentes confiables, como artículos de revisión, libros digitales, tesis, entre otros.

El tratamiento de la investigación se basó en una sustracción documentaria científica, toda la información que se muestra en este artículo posee los siguientes indicadores:

- El año de publicación, del año 2017-2021.
- Artículos priorizando el idioma inglés (97%), español (1%), portugués (1.5%) y otros (0.5%).
- Título de publicación basado en las variables de estudio.
- Resultados y conclusiones de las investigaciones.
- Búsqueda algunas tesis para fundamentar el espectro de investigación.
- Uso de libros digitales actuales.
- Revistas indexadas.
- Variedad de autores y países.

En este estudio se recopilaron artículos científicos que poseen información relevante acerca del gobierno electrónico y la gestión pública, de los cuales se extrajo datos principales que aportan, así como resultados y conclusiones a las cuales llegaron en el proceso.

Procedimientos

Asimismo, los datos obtenidos tienen la finalidad de ser desarrollados de manera correcta en el presente trabajo, ya que forman parte de una revisión bibliográfica ardua relacionada a la temática a tratar en la presente, los criterios para su selección fueron la fecha de publicación, el contenido veraz y verificable de la información, así como la realidad que desarrollan; esta será utilizada como sustento estadístico en el análisis a llevarse a cabo.

Para la realización del estudio, se ha usado buscadores en internet confiables como Scielo, Scopus, Google Académico, Ciencia Latina, Scopus, Electronic Journal of e-Government (EJEG), Latin Index, otros, así como repositorios nacionales e internacionales, Universidad del Rosario, Instituto de Massachussets, Universidad de Sudáfrica, Universidad de César Vallejo, Banco Mundial, asimismo, se delimitó el periodo de búsqueda a los años 2017-2021.

Las investigaciones tomadas en cuenta son de diversos países, tales como los de lengua portugués, inglés y español. Durante el proceso de selección de los artículos fueron considerados los que guardaban relación con las variables o poseían cierta relación con estas, entre ellos los cualitativas y cuantitativos. En el buscador Scielo inglés se encontraron artículos que cumplían con los requisitos para ser utilizados, siendo 4, puesto que muchos de los que había no eran en idioma inglés ni pertenecían a los años seleccionados, del mismo modo en Scopus, se recolectaron 4 artículos, 1 de Latin Index, 1 de Ciencia Latina, por último, los demás artículos fueron recopilados de buscadores como Google Academic (4), Web of Science (1), y repositorios institucionales.

Para la inclusión de los artículos en el trabajo presente se optó por los artículos que pertenecían a revistas indexadas, que tenían información relevante y poseían resultados importantes para la investigación, pertenecientes al periodo de estudio (2017-2021), que pertenecieran a repositorios conocidos nacionales e internacionales y aquellos que tenían un proceso metodológico delimitado.

Además, se procedió a leer los objetivos de investigación y se descartó aquellos que no tenían las palabras clave. Consecuentemente el primer filtro se dio con la lectura de los

títulos y de los resúmenes presentes en la primera página del artículo, asimismo, para mayor seguridad se dio una lectura rigurosa a la parte de metodología, resultados y conclusiones.

A su vez, entre los juicios de exclusión se encuentran los artículos que no se hallaban completos o sin data verídica, que no pertenecieran a buscadores confiables, que no se relacionaban al tema o a las variables de estudio, que no se hallaran dentro del periodo de tiempo estimado para esta investigación y aquellos cuyo aporte no era relevante.

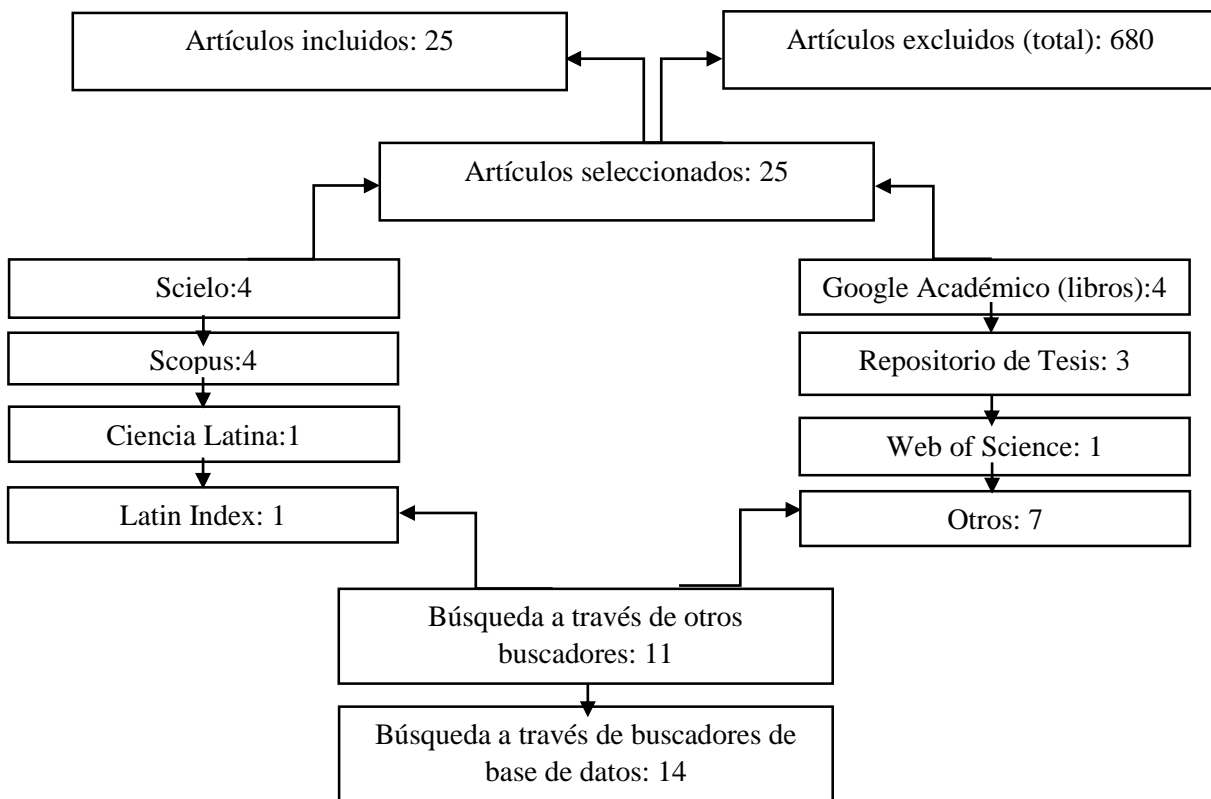


Figura: Esquema de PRISMA

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. Resultados

En base a toda la recolección de datos y búsqueda de investigaciones que fueron referentes en el tema, se pudo encontrar que una eficiente gestión pública permite llevar a cabo planes, estrategias y políticas nacionales que estén dirigidas a satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía, para lograr ello se debe contar con una administración a cargo que se encargue de proponer normas y lineamientos, así como

ofrecer servicios de manera idónea a los ciudadanos, quienes en su derecho deber gozar de una buena gestión y distribución de recursos.

A causa de la globalización los gobiernos han iniciado un proceso de modernización de los sectores públicos con la finalidad de mantenerse a la vanguardia y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, a través de las instituciones y entidades que son administradas por estos. El deber principal del estado de gobierno es cubrir de manera más rápida y eficiente las necesidades, así como cumplir con las expectativas de la población, generando diversos beneficios tanto sociales como económicos. Todas estas decisiones siempre deben ser orientadas a generar un bien a la sociedad, de modo que esta pueda desarrollarse, se establezca un orden público, el acceso a la educación y a la salud, entre otros derechos de los ciudadanos.

El surgimiento del gobierno electrónico, alrededor de los años 90, resulta útil en vista que los ciudadanos desean participar en los procesos políticos y acceder a la información de manera rápida. Los avances tecnológicos y la aplicación de las herramientas de la información y comunicación (TICS), han hecho que la gestión sea más “fácil” de realizar, además, es una opción para subsanar las deficiencias cualitativas que presenten los servicios y con ello, iniciar un proceso de satisfacción a través de la eficiencia y eficacia.

Finalmente, el gobierno electrónico se encuentra orientando a obtener una gestión pública basado en procesos de interacción y organización, así como garantizar una democratización y transparencia política, de manera que esto haga que la sociedad en la se implante sea más participativa y conocedora de lo que realiza el gobierno, contribuyendo con sugerencias para desarrollar nuevas iniciativas o leyes. Si el uso de las TIC sería imposible que este acercamiento entre estado de gobierno y sociedad se lleve a cabo, imposibilitando la construcción de ciudadanía.

B. Discusión

En función del objetivo planteado en esta investigación, resaltar la importancia de la implementación del gobierno electrónico y como se está desarrollando en relación a la gestión pública actual, se expondrán los resultados de las investigaciones de 10 artículos, los cuales poseen características e información importante, pero sobre todo que contribuyen a la realización de este artículo de revisión.

Gil-García et al. (2018) entre sus resultados precisaron que la innovación, transparencia y calidad de datos son elementos primordiales para modernizar el sector público y su administración. Más aún, para lograr un eficiente gobierno electrónico es prioritario plantear un acceso a la información equitativo, así como la promoción de la participación ciudadana, ya que esto logrará un país equitativo en donde la población confíe en las autoridades y se respeten los derechos de representatividad, los derechos individuales, entre otros.

McBride & Draheim (2020) afirman que debe existir una relación coevolutiva entre el sistema gubernamental y los medios tecnológicos con el fin de integrar una dinámica que favorezca a la ciudadanía y cumpla las expectativas que estos presentan sobre la gestión que se realiza. Es por esto que el gobierno electrónico es fundamental para la programación y operación en la administración pública puesto que posee diversos recursos tecnológicos y digitales que influyen directamente en la mejora constante del servicio al ciudadano y el funcionamiento general de las instituciones públicas.

Los mismos autores enfatizan en que la implementación de un gobierno electrónico forma parte del esquema principal de gestión pública, debido a que las operaciones y funciones probablemente puedan ejecutarse de manera sistemática y agregar nuevas opciones positivas a los funcionarios públicos, con el uso de las TICS. Del mismo modo, tras la adición del gobierno digital se debe emplear la regulación y establecer una conexión estable entre todas las instituciones públicas que forman parte del Estado.

Cruz (2018) en su estudio que el gobierno digital o electrónico no es un fenómeno que sea estático, sino que se trata de un proceso cambiante y evolutivo, en muchos Estados esta aplicación ha tenido problemas, tal es el caso de Costa Rica, sin embargo, Uruguay, Argentina, Chile son países donde se aplicó esta herramienta identificando las necesidades de la población y se tomaron decisiones adecuadas para una buena gestión, lo cual hizo que se tuviera el éxito esperado. Además, indicó que es importante la necesidad de un modelo de gobierno digital que se encuentre orientado a desarrollar se manera integral y exponencial, de tal manera que esto permite que exista un desarrollo nacional que se base netamente en el conocimiento de las prácticas que se lleven a cabo y las que se busquen incorporar.

Mawela et al. (2017) indica que el gobierno electrónico a lo largo de los años ha sido asociado a resultados decepcionantes, debido a la escasez de habilidades por parte de

autoridades, falta de financiamiento, uso ineficiente de las TIC, además los países que apostaron por la implementación de un gobierno electrónico es necesario tener en cuenta el contexto político que se tiene, así como el contexto cultural y social, de lo contrario podría no ser eficiente, como es el caso de Sudáfrica

El Banco Mundial (2018) expresa que la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación son parte fundamental del cambio radical que se le puede dar a la gestión pública, ya que alinea y solidifica la interacción entre las compañías privadas, LA sociedad y el gobierno de un país. Asimismo, manifiestan que la implementación del gobierno digital contribuye con la reducción de actividades ilícitas y promueve la transparencia de movimientos estatales, identificación de problemas que afecten el desarrollo económico y social del país.

Troy (2020) presentó que internet ha alterado la vida de las personas, inclusive en la gobernanza se han realizado cambios para mejorar la gestión y la administración de los recursos, todo esto con el objetivo de trascender la política y generar un mayor alcance. Además, los resultados evaluados en la aplicación de esta herramienta han tenido resultados positivos y negativos, los gobiernos deben perfeccionar y expandir el uso de las TIC, así como supervisar a las oficinas gubernamentales que posean una autonomía en la gestión, ya que pueden orientarse a la búsqueda de intereses personales y políticos, lo cual se ha visto mucho cuando los políticos o funcionarios distorsionan el fin del gobierno electrónico.

Koo (2019) precisa que algunos países ya se encuentran utilizando algunas TIC, las cuales son aplicadas de manera inteligente por los servicios gubernamentales, entre ellos se encuentra Estados Unidos, Australia, Japón, Brasil, la Unión Europea y Corea del Sur. Entre las iniciativas que vienen siendo utilizadas:

- Red de identificación digital
- Sistema de asistente personal inteligente
- Tecnologías Drone y Lifesaver
- Estrategia digital nacional centrada en la aplicación en la nube de gobierno electrónico
- Big Data y Smart City
- Monitoreo de detección múltiple para administración remota inteligente y soporte de decisiones
- Tecnología 5G de los Juegos Olímpicos de PueongChang

Rana et al. (2017) también precisó que la gestión que se basa en una gobernanza electrónica permite que la política tenga un reforzamiento ético en la labor de los funcionarios, asimismo, permite reducir los costos y los tiempos. Cabe señalar que no se trata de trasladar la participación de los ciudadanos al área virtual, sino de amplificar esta participación con un manejo basado en la comunicación y las críticas constructivas para que el gobierno pueda dictar medidas y actividades que beneficien a la comunidad en general.

Finalmente, Damascene y Andersson (2019) reconocen que ha habido un aumento del gobierno electrónico como parte de la gestión en los gobiernos, pese que existe un sesgo en la investigación respecto a este tema, sin embargo, como resultado se obtuvo que hubo una eficiencia en la administración, los servicios públicos mejoraron considerablemente, impulso en la ética de las autoridades y un bienestar social consecuente. Asimismo, su aplicación se da porque los países desean obtener mejorar en sus relaciones internas y externas y que el sistema democrático siga escalando en sociedad. Es preciso señalar que los gobiernos necesitan llegar a todo el territorio nacional, por tal motivo el gobierno electrónico resulta un proceso provechoso para generar impacto en los servicios y operaciones gubernamentales, a favor de los ciudadanos.

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

- Como primera conclusión, se obtuvo que la eficiente y efectiva administración del sector público debe cumplir con satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía, a partir de un manejo adecuado de los recursos con los que se cuenta; de esta manera se recobrarán la confianza en la gestión pública y el gobierno.
- Como segunda conclusión, se aprecia la importancia de la modernización de la gestión pública, de esta manera se logrará la optimización del sector y los servicios que se brindan a través de este. Además, se podrá mejorar la relación que se mantiene con la ciudadanía, proponiendo puentes de comunicación más accesibles.
- Como tercera conclusión, se afirma que el proceso de integración de tecnologías de información y comunicación (TIC) es de manera gradual, por lo que es prioritario un sistema de capacitación a los trabajadores para lograr un mayor provecho de los beneficios tecnológicos a favor de la ciudadanía y sus necesidades.
- Como última conclusión, la aplicación de las herramientas tecnologías de información y comunicación (TIC) para ser aplicadas en un gobierno se necesita estudiar la

problemática actual, la realidad política, social y económica, ya que, si se implementa sin conocer, la medida estaría destinado al fracaso.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Baca, L. (2021). E-government in Latin america: a systematic review. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 11(3), 66-81. Obtenido de http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/124/79
- Banco Mundial. (2018). The Internet of Things: a promise for development. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/03/el-internet-de-las-cosas-una-promesa-para-el-desarrollo>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Quality Management System in the Public Sector. A literary review. *Podium*(36), 35-54. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Cruz, R. (2018). Digital governance: A proposal analysis for Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 101-118. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Damascene, J., & Anderson, A. (2019). The public value of e-Government- A literatura review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 31. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23467/23676>
- Fullin, D., & Da Silva, M. (2020). Transparency and accountability of government algorithms:the case of the Brazilian electronic voting system. *Artigo*, 18. doi:<https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>
- Gil García, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public managementresearch: finding the crossroads. *Public Managment Review*, 20(5), 633-646. doi:10.1080/14719037.2017.1327181
- González, L., Echeverría, A., Morales, D., & Ruggia, R. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journa*, 19(2). Obtenido de

- http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-50002016000200008&lng=es&tlng=
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (s.f.). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGRAW W-HILL.
- Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la. *Información tecnológica*, 12. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>
- Karunanathan, S. (2021). When is systematic review replication useful, and when is it wasteful? *Letter to the editor*(45). doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.11>
- Ko, A., Francesconi, E., Kotsis, G., Tjoa, A. M., & Khalil, I. (2020). *Electronic Government and the Information Systems Perspective: 9th International Conference, EGOVIS 2020, Bratislava, Slovakia, September 14–17, 2020* (Vol. 12394). Slovakia. doi:<https://doi.org/10.1007/978-3-030-58957-8>
- Koo, E. (2019). *Digital Transformation of Government: From E-Government to Intelligent E-Government*. Degree of Master of Science in Engineering and Management, Massachusetts Institute of Technology. Obtenido de <https://hdl.handle.net/1721.1/121792>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *173*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mawela, T., Muganda, N., & Twinomurinzi, H. (2017). e-Government implementation: a reflection on south african municipalities. *South African Computer Journal*, 29(1), 147-171. doi:<http://dx.doi.org/10.18489/sacj.v29i1.444>
- McBride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43-53. doi:10.34190/EJEG.18.1.004
- Morveli, G. (2021). Approaches to Public Management and its influence on the government Peruvian 1990 to 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546

- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. *Revista Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativ/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (Tercera Edición ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Rana, N., Dwivedi, Y., Luthra, S., Lal, B., & Alryalat, M. (2017). Advances in Electronic Government (e- Government) Adoption Research in SAARC Countries. *Lecture Notes in Computer Science, 10595*. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-319-68557-1_14
- Reyna, J., Gabardo, E., & De Sousa, F. (2020). Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights. *Sequencia(85)*. doi:<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>
- Troy, J. (2020). E-Government in the Philippines: An Assessment. *Ciencia (HEALS), 1(1)*, 26-47. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3762071>
- Vergara, C., & Rincón, E. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&dq=gobierno+electr%C3%B3nico+y+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&source=gbs_navlinks_s