



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y
políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de
una población quechuahablante**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA

Br. Choquenaira Garay, Yanet Calin

ASESOR

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Página del Jurado

Dr. Felipe Guizado Oscco
Presidente

Mg. Jesús Enrique Nuñez Untiveros
Secretario

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osos
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de Investigación está dedicado a mi padre quien en forma incondicional me ha apoyado en todo momento, a mi amado padre quien en paz descansa que desde el cielo me protege con sus bendiciones.

Yanet

Agradecimiento

A Dios por brindarme una luz en mi sendero y seguir creciendo tanto profesionalmente y personalmente, promoviendo las buenas enseñanzas y el amor por la vida.

Al rector fundador de la Universidad César Vallejo, Dr. Cesar Acuña Peralta, por brindarnos la oportunidad de brindarnos una formación profesional en Maestría en Gestión Pública, y contribuir con nuestra patria al entendimiento y generación de soluciones duradera, eficientes y administrar los recursos del estado con compromiso y transparencia.

Al Dr. Joaquín Vértiz, por su profesionalismo, apoyo en cada una de las etapas del presente trabajo de investigación hasta su culminación.

La autora

Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA**Lima, 23 de marzo de 2018****Declaración de Autoría**

Yo, Yanet Choquenaira Garay, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42325617, con la tesis titulada "Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante" presentada, en 84 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de Marzo del 2018

.....
Br. Choquenaira Garay Yanet Calin

DNI 42325617

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua-hablante”, que tuvo como objetivo Identificar las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, marcos espaciales, temporales, categorización de la unidad temática y contextualización. En el capítulo II, se describen el problema de investigación, justificación, relevancia, contribución y los objetivos de la investigación En el capítulo III, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo IV, los resultados en relación a las categorías de estudio .El capítulo V contiene la discusión de los resultados, el VI las conclusiones y el VII las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los anexos que respaldan la investigación.

La investigación concluye en que se percibe la existencia de barreras socioculturales para que se pueda gobernar a través del Gobierno electrónico, estas se manifiestan en los prejuicios de los pobladores en el idioma que manejan que viene ser el quechua en la cual muchas plataformas en internet no están adaptadas, la pobreza constituye un factor importante por la incapacidad de adquirir un computador con acceso a internet por parte del poblador. Dentro de las barreras políticas se menciona la burocracia, los engorrosos trámites que alargan la implantación del Gobierno Electrónico la falta de difusión, modelos de implantación y políticas claras.

La Autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	13
1.1.1. Antecedentes Internacionales	13
1.1.2. Antecedentes Nacionales	15
1.2. Marco Teórico Referencial	19
1.2.1. Modernización de la Gestión Pública en el Perú	19
1.2.2. Gobierno Electrónico	20
1.2.3. Interoperabilidad del gobierno electrónico	21
1.3. Marco espacial	22
1.4. Marco temporal	22
1.5. Categorización de la Unidad Temática	23
1.5.1. Barreras Sociales	23
1.5.2. Barreras Culturales	25
1.5.3. Barreras Políticas	29
1.6. Contextualización	31
1.6.1. Contexto Histórico	31
1.6.2. Contexto Social	34
1.6.3. Contexto Cultural	34
II. Problemática de Investigación	
2.1. Aproximación Temática	36
2.1.1. Formulación del Problema de Investigación	37
2.1.2. Problema General	37
2.1.3. Problemas específicos	37
2.2. Justificación	38
2.3. Relevancia	38

2.4. Contribución	39
2.5. Objetivos	39
2.5.1. Objetivo General	39
2.5.2. Objetivo Especifico	39
III. Marco Metodológico	
3.1. Unidades Temáticas	41
3.1.1. Barreras Socioculturales y políticas para la gobernabilidad	41
3.1.2. Definición y conceptos operacionales	41
3.2. Metodología	42
3.2.1. Tipo de Estudio	43
3.2.2. Diseño	43
3.3. Escenario de Estudio	43
3.4. Características del Sujeto	43
3.5. Trayectoria Metodológica	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	44
3.6.2. Instrumentos	44
3.7. Tratamiento de la Información	46
3.8. Aspectos Éticos	46
3.9. Rigor Científico	47
IV. Resultado	48
4.1. Análisis de categorías	49
4.1.1. Barreras Sociales	49
4.1.2. Barreras culturales	52
4.1.3. Barreras Políticas	55
V. Discusión	58
VI. Conclusiones	63
VII. Recomendaciones	66
VIII. Referencias	68
Anexos	75
Anexo 1: Matriz de categorización	76
Anexo 2: Matriz de codificación	78
Anexo 3: Matriz de Triangulación	80

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como propósito Identificar las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante.

Bajo el enfoque cualitativo se desarrolló una investigación de tipo fenomenológico centrado en la experiencia personal, el diseño utilizado es la etnografía, el escenario de estudio es la comunidad quechua-hablante de la provincia de Huamanga. Los instrumentos utilizados fueron: Guía de entrevistas a profundidad, fuente documental, diario de campo, guía de observación y lista de cotejo.

Los resultados evidenciaron, en el aspecto social se identificó que muchos jóvenes se sienten excluidos de la sociedad al no tener el acceso al internet para poder estar informado de los servicios que brinda el Gobierno Electrónico, muchas veces por factores económicos como la pobreza. En el aspecto cultural, que muchas de la información que se encuentra en el internet se encuentran en el idioma castellano y esto puede significar un obstáculo, para aquellos pobladores originarios en el idioma quechua y en consecuencia el interés de acceder a los servicios del gobierno electrónico, así como también las creencias sobre el uso de las nuevas tecnologías. También se evidencia que muchos pobladores sienten vergüenza de no saber manejar una computadora. En cuanto a la barrera política se evidencia que el aspecto burocrático, es percibido por la mayoría de los entrevistados, para poder contar con servicios que brinda el Gobierno Electrónico, sobre el tema de seguridad de la información es todavía imperceptible por la población de estudio.

Palabras Clave: Barreras culturales, sociales, políticos y Gobierno Electrónico.

Abstract

The purpose of this research study is to identify the sociocultural and political barriers to access to e-government platforms by a Quechua-speaking population.

Under the qualitative approach, a phenomenological research focused on personal experience was developed, the design used is ethnography, and the study scenario is the Quechua-speaking community of the province of *Huamanga*. The instruments used were: Guide to in-depth interviews, documentary source, field diary, observation guide and checklist.

The results showed, in the social aspect, it was identified that many young people feel excluded from society by not having access to the Internet to be informed of the services provided by the Electronic Government, often due to economic factors such as poverty. In the cultural aspect, many of the information found on the internet are in the Spanish language and this may mean an obstacle for those original inhabitants in the Quechua language and consequently the interest of accessing the services of electronic government, as well as beliefs about the use of new technologies. It also shows that many residents feel ashamed of not knowing how to operate a computer. Regarding the political barrier, it is evident that the bureaucratic aspect is perceived by most of the interviewees, in order to have services provided by the Electronic Government, on the subject of information security is still imperceptible by the study population.

Key words: Cultural, social, political and Electronic Government barriers

I. Introducción

El presente trabajo de investigación, es trata de explicar las barreras socioculturales y políticas que viene enfrentando el gobierno para el acercamiento de las nuevas tecnologías a través de políticas de gobierno electrónico a la población quechua hablante de la Provincia de Huamanga.

Dentro de los aspectos sociales tenemos: exclusión social de los pobladores quechua-hablantes por no contar con un computador o celular que el acceso a la internet, sobre todo por aquellos pobladores que solo habla un único idioma como es el quechua, la pobreza también es un factor a considerar, el bajo poder adquisitivo para acceder a estas nuevas tecnologías, la brecha digital que existe, en la comunidad quechua-hablante es todavía considerable y el acceso a la internet reduciría esta brecha existente. Se ha planteado como problema de investigación los aspectos culturales como es la idiosincrasia o creencias que la comunidad posee como parte de sus vivencias; el idioma quechua como lengua materna, llamada también *runasimi*; las creencias y prejuicios que las comunidades poseen respecto al uso de las tecnologías de información, existe discrepancias al respecto, mientras que unos se adaptan con rapidez otros presentan inconvenientes argumentando de que puede presentar vicios. En lo político, como barrera se está considerando la burocracia que no permite la fluidez de los procesos que brinda el estado cuando brinda servicios al ciudadano percibiendo inclusive una indiferencia de las entidades hacia el ciudadano, además que no es perceptible la difusión de políticas claras y finalmente la seguridad de la información que viene a ser más una características del uso de las nuevas plataformas tecnológicas

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

En Chile, Soto (2017) en su trabajo de investigación denominada *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*, separa dos conceptos importantes :Gobierno Electrónico y Gobierno de la información. Existe una diferencia entre ambos, sobre Gobierno Electrónico, centra los esfuerzos en el uso de las Tecnologías de Información para la gestión interna de los órganos del Estado, servicios públicos para el ciudadano y transparencia de la información para combatir la corrupción y/o vicios profesionales. En cuanto Gobierno de la Información, centra sus esfuerzos en la información, sobre todo en el flujo entre la Administración Pública y el ciudadano. Sobre flujo de información se identifican tres tipos: Flujos de información entre los órganos de administración del Estado, de donde se hace presente la interoperatividad, flujo de información del Estado y el ciudadano a través de la transparencia y el flujo de la información desde el ciudadano a través de la participación.

En Argentina, Cesetti (2017) en su investigación sobre el *Gobierno Electrónico y uso de Redes Sociales* aplicados a un grupo de estudiantes de dos diferentes universidades, mencionó que las universidades como organismos públicos están inmersos en el desafío de usar gobierno electrónico y las redes sociales. Los gobiernos desde la década del 2000, se enfocaron en la digitalización de los procesos internos, para mejorar los servicios al ciudadano, lograr una ventanilla única, empoderamiento al ciudadano con la participación en la formulación de políticas públicas. En los resultados obtenidos se rescata los siguientes puntos: El fortalecimiento del Gobierno Electrónico, la cual radica en fortalecer las relaciones entre el gobierno y demás stakeholders: ciudadanos, empresas, oficinas de gobierno y empleados. El autor afirma que los diferentes gobiernos han tenido que realizar esfuerzos para mejorar sus servicios a los grupos de interés de manera transparente, participativa, como último desafío es sacar provecho de las potencialidades que traen las redes sociales. El trabajo de investigación investigó a los gobiernos de Reino Unido, Estados Unidos, Taiwán y

Argentina, estos países tienen en común haber desarrollado un plan de gobierno electrónico. En el caso de Reino Unido los esfuerzos han sido compartidos por otros países que integran la Unión Europea. En el caso de Estados Unidos, fue notorio el uso de las redes sociales en la campaña del presidente Barak Obama en 2008, y el 2009 impulsa fuertemente la Transparencia, Colaboración y participación para el desarrollo del gobierno abierto, por supuesto estuvo acompañado de leyes y documentación como respaldo para lograr el objetivo. En caso de la Argentina en el 2010 fue lanzado el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, es entonces cuando se pueden ver avances claros en el Gobierno Electrónico, con la creación del Ministerio de Modernización. En este ámbito, se desarrollan servicios y programas claros destinados al servicio del ciudadano.

En México, Casas y Padilla (2016) en su trabajo de investigación de tesis, *El Gobierno Del Estado De México Y Del Distrito Federal Frente A La Agenda Digital 2012- 2015*, consideró el uso de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación) como parte de las estrategias de la administración pública, así como también considera de suma importancia el involucramiento y el entendimiento de los funcionarios sobre la idea del desarrollo digital, porque refleja el nivel de madurez que muestran gestionar proyectos de esta naturaleza. La metodología cualitativa permitió que realizar entrevistas a los funcionarios acerca de la importancia estratégica en la aplicación de las TIC, la misma que contribuye a la automatización del Gobierno, facilitando así una participación interdisciplinaria. La mayoría de los funcionarios atribuyen a las TIC una serie de características que facilita la estandarización de múltiples operaciones y tareas para entregar servicios de una mejor manera. El estudio evidenció que el rol de las TIC es facilitador de modo que colabora con la ciudadanía y en efecto con el gobierno; de manera que le proporciona mayor operatividad al plan de desarrollo estatal. El estudio concluyó que aún falta implementar una adecuada infraestructura; así como también formar al personal en la administración pública. A pesar de que se brinda la posibilidad de acercamiento directo al ciudadano y funcionario público mediante el correo electrónico y las redes sociales existen aún brechas sociales y tecnológicas. En consecuencia el uso de las TIC por parte de la población está aún lejos de ser implementado en su totalidad aun cuando existen los llamados centros de

Servicios Administrativos exclusivamente dedicados a la orientación al ciudadano en los trámites solicitados por estos y en el uso de los servicios digitales.

En Colombia, Tocora (2013) en su investigación sobre *la inclusión tecnológica de una comunidad indígena Wayuu*, dio a conocer la iniciativa del gobierno de incluir tecnologías a las comunidades indígenas a través de la implementación de un Modelo de Enseñanza Tecnológico basado en tres ejes fundamentales: el acceso (conexión tecnológica), la adopción (alfabetización digital, habilidades para el uso de herramientas) y la apropiación (proyección de las capacidades). De esta manera se pretende reducir la brecha digital facilitando el acceso universal a computadoras e internet. También el autor manifiesta que La educación intercultural bilingüe está siendo promovida por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y Cultura; y la Comisión Económica para América Latina

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Peñaloza (2016), en su trabajo sobre *los factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local en la municipalidad distrital de Magdalena del Mar*, señala como factores: la inadecuada presencia de internet en el municipio, falta de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea. Se utilizó el enfoque cuantitativo, con una muestra alrededor de trescientos ciudadanos. Finalmente se demostró que el factor predominante fue el tema institucional.

Mesa (2016), en su trabajo de investigación cualitativa sobre *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*, dio a conocer los procesos de interoperatividad del Estado en el periodo 2008-2012, entidades involucradas y las limitaciones de la interoperatividad. Se trató de un estudio cualitativo basado en entrevistas a varias personas de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), personal técnico y especialistas, también se utiliza fuentes secundarias de consulta. Se destaca la importancia del ONGEI, como la responsable de brindar políticas públicas sobre el uso de Gobierno Electrónico, manifestaron que no existe un desarrollo integral del gobierno electrónico, existe un desconocimiento sobre gobierno electrónico en los

organismos públicos y un desarrollo lento, discontinuo e inmaduro, razones que darían cuenta de una baja institucionalidad del gobierno electrónico en el país. La Implementación de la Interoperatividad en el Estado, a través de una plataforma permite la implementación de servicios en línea y el intercambio de datos entre las entidades públicas vía internet, telefonía móvil y otros. El estudio concluyó que existe un avance en lo referente a implementación de políticas públicas sobre gobierno electrónico.

Parra y Quispe (2015) sobre *La interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano en el 2015*, plantean como problema principal la integración y control de las estrategias de interoperatividad para el gobierno electrónico en el Perú para el año 2015, los autores han recabado información sobre tres proyectos diferentes como es: a) La Plataforma de Interoperabilidad PIDE, b) La Ventanilla Única de Comercio Exterior de MINCETUR y c) El proyecto Constitución de Empresas en 24 horas. El trabajo demuestra la ineficacia de la integración y control y su relación con las estrategias de interoperatividad para el gobierno electrónico en el Perú. Como conclusiones de las entrevistas realizadas se destaca: el desarrollo de la interoperatividad será el núcleo del desarrollo del Gobierno Electrónico y de la modernización del Estado; se necesita contar con un fuerte liderazgo; se necesita priorizar los servicios relacionados a las empresas y al ciudadano; se necesita contar con un marco legal necesarios relacionados con la interoperatividad. Finalmente el estudio concluye con los siguientes puntos. El Perú todavía se encuentra en una fase inicial sobre interoperatividad de gobierno electrónico y modernización del Estado. Falta de articulación en los esfuerzos de coordinación para el desarrollo de la interoperatividad. Alta rotación de los principales gestores de las oficinas de Gobierno Electrónico e Informática. Ausencia de un objetivo común y conjunto para llevar a cabo la interoperatividad y así lograr la modernización del estado. Para el desarrollo de la interoperatividad es necesario los sistemas informáticos interconectados e interoperados. Es necesario que el Perú cuente con una visión de Interoperatividad. Finalmente se concluye en que para que exista Interoperatividad debe existir Integración y control en la Administración Pública.

Campos (2013), en su investigación sobre la *Modernización de los Registros Públicos a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)*, plantea como problemática a investigar la utilización de las Tecnologías de Información en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en la década de los 90 donde se incorporaron nuevas técnicas para brindar servicios basadas en tecnología. La incorporación de las TIC, ha permitido: Asegurar la información, mejorar el servicio público. El estudio se contextualiza en el análisis de políticas públicas y el análisis de la investigación es documental. Tipología de la política pública, implica el reconocimiento de un problema social y el conjunto de respuestas hacia ellas. El estudio concluyó que la tecnología de la información en una organización pública brinda servicios públicos, asimismo debería traer consigo el cambio a nivel organizativo, pues aún la mirada del diseño y gestión de los servicios cambia, en la investigación de la autora. Quedó sustentado en la teoría de la tecnología de la información y en documentos como la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, que se debe implementar reformas, además de preparar las modificaciones organizativas que correspondan a los nuevos 90 modelos de gestión en la administración pública que fomenten la mejora continua de los procesos y la constante innovación. Hasta la fecha se cuenta con varios servicios virtuales, como: la alerta registral: que es brindar seguridad jurídica mediante la inscripción y publicidad registral; se realizan notificaciones a los correos electrónicos, de los títulos presentados, que involucren sus titularidades, se cumple con que el servicio de generar un valor público a los ciudadanos.

Castro (2012), en su trabajo titulado *Modelo de Gobierno Electrónico para Mejorar la Prestación de Servicios y trámites Basado en Rediseño de Procesos*. Planteó como problemática la carencia de un modelo basado en el gobierno electrónico, para la mejora de prestación de servicios y trámites institucionales públicas en el país, entonces se propuso como objetivo la propuesta del desarrollo e implementación de un modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y/o trámites en una institución pública. El tipo de investigación fue de tipo aplicada y explicativa. Como población de estudio se tomo los procesos mas frecuentes y mas demandados por los clientes, para este caso, la prestación de los contratos laborales, la prueba experimental aplicó el indicador de eficiencia a

los procesos de gestión de registros de contratos laborales y la técnica de observación directa midiendo los tiempos que demanda cada subproceso hasta el nivel de actividad. Se comprobó la efectividad y utilidad de un modelo de gobierno electrónico para mejorar significativamente la prestación de servicios y trámites de una institución pública basando en el rediseño de procesos. Se puso en evidencia la carencia de un modelo que permita mejorar la prestación de servicios y trámites en las instituciones públicas, lo cual genera el malestar al ciudadano de generar trámites lentos, poco accesibles, costosos y descoordinados.

1.2. Marco Teórico Referencial

1.2.1. Modernización de la Gestión Pública en el Perú

El estado peruano se encuentra en un proceso de marcha hacia la modernización. En lo normativo se ha aprobado el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, en materia de modernización de la Gestión Pública, se considera que el Perú ha realizado un logro en modernización, cuando garantice un creciente acceso a los bienes y servicios públicos de calidad en forma equitativa, oportuna.

El Modelo de Gestión de Cambio de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, según la Secretaría de Gestión Pública se basa en cinco pilares importantes.



Figura 01. Modelo de Gestión de Cambio de la Política Nacional de Modernización de la GP al 2021

Fuente: Tomado de Secretaría de Gestión Pública – SGP, 2013, p.10.

Los pilares relacionados a uso de las tecnologías de información son las siguientes:

Gestión por Procesos, simplificación administrativa y organización institucional, de esta manera las entidades del estado deben a futuro adoptar la gestión por procesos, simplificación administrativa, todo esto ayudara a eliminar aquellos procesos o trámites engorrosos de cara al ciudadano y por ende se tendrá un ahorro de presupuesto y tiempo tanto para el estado como para el ciudadano.

Sistema de Información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, se refiere al uso de un sistema de información, la cual puede ser una herramienta de tecnología de información, la cual recoja información de los diferentes procesos instituciones, y de esta manera se podrá explotar esta información, para la toma de decisiones y contar con ella de manera oportuna. Un claro ejemplo es el llevado a cabo por el Ministerio de Salud con la implementación de infraestructuras tecnológicas y la telesalud.

La Figura 01, también se puede observar 3 ejes transversales: Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Gobierno Institucional.

Los principales actores de la modernización del estado son: Secretaria de Gestión Pública (SGP), Centro Nacional de Planeamiento (CEPLAN), la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), el Ministerio de Economía y Finanzas

1.2.2. Gobierno Electrónico

Yrivarren (2011) hizo referencia al Gobierno Electrónico como un conjunto de nuevas tecnologías que ayudan a la comunicación efectiva y bienestar al ciudadano (comodidad). Menciona a la burocracia a la causante del retraso para la implementación con prontitud del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Miraflores.

Descrita en la realidad de la Municipalidad Distrital de Miraflores, donde la implementación de estas nuevas tecnologías estuvo ligada a paradigmas, como es de dejar de usar el papel para formalizar el cumplimiento de ciertos procedimientos administrativos de cara al vecino quien venía físicamente a la Municipalidad a solicitarlos. El portal de transparencia de la municipalidad fue incluyendo información adicional no obligatoria, esto ayudaba al vecino a estar al tanto de las normas vigentes, entonces se tenía la sensación que estas nuevas tecnologías inhabilitaban los falsos privilegios sobre la información pública. El autor reconoce al público inmenso que no asocia democracia y aburrimiento (incomodidad), hoy por hoy el problema de la transparencia es más un dilema de estilos de comunicación. En las transacciones municipales es asociado con

frecuencia en la suma de papeles en es decir burocracia, esta que ha dificultado la implementación de gobierno electrónico por miedo a la equivocación al tratar de innovar. La imagen de la autoridad no se sustenta en entender los asuntos públicos, sino en la alineación del cómo y dónde acontecen y aun más importante, en la incorporación de lo cotidiano como fuente de asuntos públicos. Finalmente el autor menciona que el poder delegado pasará a ser el poder enlazado y lo que representa el papel pasa a estar en el video.

Los especialistas de la OCDE (2003), definieron al Gobierno Electrónico como el uso de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación, particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno.

El Gobierno Electrónico en forma estricta, se refiere "a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos" (Coroján y Campos, 2011, p. 16)

Para Villoria y Ramírez (2013) la implementación del Gobierno Electrónico, permite el reconocer el valor al ciudadano y para la administración acceder a procesos más rápidos y amigables, como la digitalización de los mecanismos de declaración de impuestos, la generación de plataformas digitales para las compras y adquisiciones del sector público, la simplificación digital de trámites diversos sobre prestaciones esenciales, como partidas de nacimiento, documento de identidad, entre otros.

Diversos estudios indican que el gobierno electrónico por sí mismo no conlleva reducciones de costos en los servicios.

1.2.3. Interoperabilidad del gobierno electrónico

La interoperabilidad se puede definir como la capacidad de dos o más sistemas (agencias, administraciones públicas, niveles de gobierno) para interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método común, con el fin de obtener los resultados esperados.

La interoperabilidad en el Perú, viene siendo implementada por el Estado a través de la Oficina General de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) desde el año 2011, a través del Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, mediante el cual se aprueba la creación de la plataforma virtual de interoperabilidad del Estado (PIDE).

1.3. Marco espacial

Nivel de aplicación de los factores socioculturales y políticos que influyen en uso de Gobierno Electrónico, a la población que tiene como lengua materna el idioma quechua en el departamento de Ayacucho.

1.4. Marco temporal

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo en los meses de Octubre del 2017 a Febrero del 2018.

1.5. Categorización de la Unidad Temática

1.5.1. Barreras Sociales

Exclusión Social

La exclusión social vista desde el ángulo, de uso de las tecnologías de información y el aspecto social, se desemboca en lo que se conoce como brecha digital, este concepto nos explica sobre la diferencia que hay entre esta comunidad que todavía no usa las tecnologías y los otros grupos sociales que usan estas tecnologías con mayor frecuencia, entonces la preocupación vendría siendo formulada desde el lado del gobierno con la siguiente pregunta ¿Qué medidas está tomando el gobierno para reducir la brecha digital?, es posible tomar a la misma tecnología como una herramienta que contribuya a este fin, de esta forma ayuda a la inserción social sobre todo de las más desfavorecidos.

Como concepto de Exclusión Social se citó:

Exclusión social: el objeto de este estudio se centra en personas: a) con discapacidad física, psíquica o sensorial, en tanto que ello favorece su situación de exclusión social; b) con fracaso escolar: jóvenes con riesgo de exclusión social por sus dificultades escolares y que cursan programas de garantía social, de cualificación profesional inicial, de diversificación curricular, y cualquier otra oferta formativa que incluya la alfabetización digital. Estas ofertas formativas se desarrollan en zonas desfavorecidas: zonas de especial interés educativo (alto índice de fracaso escolar) y de intervención social (viviendas sociales, aglomeración de población inmigrante, etc.); c) con privación de libertad: adultos en prisión y menores sujetos a medidas judiciales; y d) mayores que por su edad han quedado fuera del mercado de trabajo y que tienen dificultades para acceder a las TIC. (Travieso & Planella, 2008, p. 3).

Las tecnologías ayudan a salir del aislamiento y la incomunicación, ayuda a la integración social.

Las entidades sociales son hoy en día un agente clave en la lucha contra la exclusión social. Del mismo modo, convendría valorar cómo las propias entidades sociales están incorporando esas nuevas tecnologías en su trabajo de gestión interna, y si la brecha digital está afectando en mayor o menor medida a este sector.

Pobreza

En la actualidad, las políticas y estrategias identificadas con respecto a la difusión de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en una población de bajos ingresos, parecen planearse y ejecutarse sin basarse en el estudio profundo de las experiencias, mejores prácticas y obstáculos de los otros países, ni ejecutando estudios sobre los impactos sociales posibles.

Según Finkelievich (2004):

Es necesario tener presente que la economía de la sociedad de la información no reducirá la pobreza, en las comunidades, si no existen otro tipo de cambios económicos y políticos, que van desde la transformación de la distribución del ingreso, donde la intervención de las empresas y en la sociedad, sistemas tributarios menos inequitativos, entre otras medidas es importante. (p. 24)

Por otra parte, la incorporación actual de Internet es en gran medida impulsado por las empresas privadas para aumentar sus ganancias, mercados de infraestructura, equipos, programas, servicios. La capacidad del sector privado para incorporar Internet a las infraestructuras de conectividad es muy importante, pero tiene que ir de la mano con las políticas públicas (Martínez 2001, p.530), Como resultado se tiene que, la conectividad, por ejemplo en el sistema educativo, telecentros de acceso público es producto de las decisiones de los gobiernos y del sector privado, y tienden a no analizar ni representar los intereses y puntos de vista de los distintos sectores de la sociedad. Se debe de alentar un acceso, aprendizaje, uso y apropiación de las TIC equitativos.

1.5.2. Barreras Culturales

Idiosincrasia Cultural

El gobierno Electrónico, desde el punto de vista de las creencias o formas de comportamiento de la sociedad en especial de la comunidad quechua-hablantes, no ha tenido una difusión acorde a sus avances en esta comunidad, lo cual hace que aún no sea intensivo el uso de estas tecnologías y que la población desconozca que ciertos beneficios disponibles, sobre todo los que brinda el gobierno.

Para entender mejor la relación de la idiosincrasia con el gobierno electrónico

Borja (2012), definió la idiosincrasia:

La manera de ser de las personas y de los pueblos. Es el temperamento y carácter de ellos. Es el conjunto de rasgos espirituales y físicos de los individuos y de las colectividades. Se dice que algo es idiosincrásico cuando pertenece, de modo característico, a una persona o a una sociedad. Cuando forma parte de su modo de ser. Ese modo de ser es fruto de largos años de convivencia, que da a los individuos percepciones comunes sobre el bien y el mal, sobre lo correcto y lo equivocado, sobre lo apropiado y lo inapropiado, sobre lo hermoso y lo feo. (p. 1036).

Las investigaciones en este tema han señalado que poseer una tecnología no es garantía para que sea usada de manera efectiva, por tanto, se requiere de un proceso de aprendizaje, absorción y optimización, aunado a mediar esas diferencias sociales, económicas, culturales y políticas (Mota, 2017).

Un estudio en la comunidad de Huamanga, a través de entrevistas realizadas a los jóvenes, en el año 2002, nos revela que los usuarios más frecuentes del internet vienen a ser los jóvenes de 15 a 25 años que pasaban de tres a ocho horas semanales frente a la pantalla, ellos manifestaban que el internet les ofrecía la posibilidad de comunicarse en forma interactiva y colectiva, los *cibernautas*

huamanguinos que se entrevistaron ven como principal ventaja de la internet la rapidez con la cual es posible comunicarse con todo el mundo y descargar cualquier tipo de información, sobre todo en una ciudad como Huamanga donde no existe bibliotecas especializadas, el internet permite buscar asuntos específicos. La gran mayoría, sin embargo, acude a las cabinas para chatear y revisar su correo electrónico. Se puso muy de moda los chat para conseguir *cibernovias*. A la gran mayoría le impactaba la posibilidad de comunicarse a la vez en tiempo real con países como Argentina, México, etc. En la mayoría de los casos se ocultaba la identidad. (Huber, 2002)

Finalmente la tecnología no es garantía de que sea usada efectivamente, sino que es necesario lograr un aprendizaje, absorción y optimización. La transferencia tecnológica debe tener en cuenta la historia, las tradiciones, los usos, las costumbres, la cultura, la religión, el entorno económico y productivo de quien la recibirá, de lo contrario, puede provocar fallas al acoplar la tecnología.

Idioma

Actualmente los pueblos quechuas en el Perú constituyen las poblaciones andinas. Se menciona comunidades como: *chopcca*, *chankas*, *huanacas*, *huaylas*, *cañaris*, etc. Juntas, estas poblaciones constituyen una parte mayoritaria de la población indígena en el Perú, ya que, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del año 2007, la población del país cuya lengua materna es el quechua constituye el 12.3 % de la población censada. Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) de 2015, revela que el 23.2 % de la población nacional, se considera quechua por sus antepasados y de acuerdo a sus costumbres.

Según un estudio considera el analfabetismo una barrera para el acceso a internet en el Perú y para aquellas personas que viven en comunidades rurales de las economías emergentes. (Castro, 2017)

Las tecnologías constituyen una herramienta de socialización, que debe de ser aprendido en el lenguaje natural de las personas para enriquecer la

socialización sin perder sus costumbres de las comunidades incluidos entre estos su idioma natal

Se destaca que las nuevas tecnologías en muchos casos vienen con el lenguaje inglés, esto podría significar un obstáculo para las personas que solo hablan quechua que en su mayoría son adultos mayores, pero para los jóvenes de estas poblaciones no significa mucho.

Según un artículo sobre la idiosincrasia peruana a través de la lengua española, revela que Felipe Guamán Poma fue el pionero en la gramática del quechua, también se revela que el problema principal por la que las lenguas incaicas permanecieron faltas de escritura hasta inicios del siglo 20, la razón, porque el español se escribe como se oye, este principio fonético es inaplicable a los idiomas como el quechua, en donde la pronunciación varía a como se escribe. La pregunta es ¿en qué grado el quechua influye en la mundividencia de los ciudadanos de los países hispanohablantes?, muchas de las palabras quechua forman parte del vocabulario internacional como: coca, quínoa, cóndor, puma, etc. No se ha podido erradicar del todo la personalidad lingüística que lleva dentro tantos peruanos. Se observa el ritmo parsimonioso de su castellano en la entonación suave y sonora que revela la influencia del quechua en su pronunciación. Las frases andinas en español tienden a incorporar proverbios y partículas modales y emotivas porque a los hispanohablantes de mentalidad andina les urge expresar los matices que en español peninsular se suelen pasar por alto, porque en el quechua todo esto se precisa mediante breves sílabas encíclicas que se agregan a los verbos, a eso se agrega un raro descuido con las fechas y los números en general, inconcebible para un europeo, pero natural en las personas en cuya lengua faltan verbos. (Romanova, 2011)

El idioma quechua carece de palabras relacionadas a la tecnología, pero los jóvenes que hablan en quechua y dominan el castellano, podrían adoptar las nuevas terminologías que trae las nuevas tecnologías.

Creencias y Prejuicios del uso de las TIC

Se tiene la siguiente afirmación, “las creencias son producto de las particularidades culturales de cada agrupación social” (citado por Andrade, 2013, p. 2). Las creencias pueden deberse a una serie de factores sociales, con lo cual justifican la existencia de alguna relación o hecho de alguna experiencia previa. Las creencias son de carácter subjetivo con diferentes grados de convicción.

Las creencias y prejuicios en el uso de las tecnologías de información, son muchas que se relacionan con la experiencia que haya tenido el individuo en el uso de estas tecnologías y a la vez las haya compartido con otros miembros de su comunidad y finalmente lleguen a un grado de afinidad o coincidencias acerca de sus experiencias.

En un estudio sobre las barreras para el uso de laptop en escuelas rurales del Perú, identificó principalmente a las competencias necesarias para diseñar nuevos entornos de aprendizaje como principal barrera.

Los profesores demuestran debilidades en cuanto al manejo y solución de aspectos técnicos al utilizarlas, lo que retarda el proceso de apropiación de la computadora portátil, pues no favorece el desempeño profesional, restándole autonomía y seguridad al profesor. Aunque los profesores tienen un conocimiento básico respecto al uso e integración de las tecnologías, no cuentan con las competencias necesarias para diseñar e implementar nuevos entornos de aprendizaje en base al uso de la portátil. (Laura & Bolívar, 2009, p 37)

En muchos casos en las comunidades quechua hablantes, la experiencia con el uso de internet es poca, porque en muchos casos el uso de las TIC, no forma parte de sus actividades rutinarias, en caso de los jóvenes solo aquellos que cuentan con el internet en sus dispositivos móviles podrán experimentar el uso de estos y compartir y adoptar nuevas creencias.

1.5.3. Barreras Políticas

Burocracia

La burocracia y la tecnología constituyen un desafío para las organizaciones. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desempeñan hoy un papel fundamental en las labores de las organizaciones y son de mucha importancia para las mismas. Sin embargo, este recurso obliga a las organizaciones a replantear e implementar formas de administrarlo renovadas para sacar el máximo provecho a los beneficios de esta.

Yrrivarren (2011) argumentó:

La burocracia en el estado actual constituye el tipo ideal de gobierno racional de la modernidad la burocracia fue definida como un tipo de gobierno acentuado en el conocimiento técnico especializado, la cual tiene dos vertientes: basado en los expedientes (papeles) y el otro de estar separado de los sentimientos (no implicado). (p. 125)

Se percibe un problema público, con respecto a las innovaciones tecnológicas en nuestro país, el autor Córdova (2015), lo concluye de la siguiente manera:

Los recientes avances de la economía peruana no guardan relación con el actual desarrollo de su sistema de ciencia y tecnología (SINACYT), a pesar de los esfuerzos aislados del Estado, a través principalmente del ente rector como es el Concytec, sigue existiendo debilidad institucional, deficiente gestión, falta de sinergia y coordinación entre los actores principales, insuficiente respaldo e incentivos financieros, poca voluntad política, y casi nula conciencia de su relevancia para la opinión pública peruana.(p. 152)

En definitiva, innovar es importante para que nuestro sector burocrático no se quede desfasado, porque la rápida evolución del entorno, las exigencias de la comunidad, la creciente necesidades de la sociedad, hacen imprescindible la innovación como fuente de mejor posición gubernamental.

Seguridad de información

Hoy en día son múltiples los riesgos asociados a que equipos y sistemas de información y comunicaciones no cuenten con controles de seguridad. Las amenazas en las TIC son globales, y están repartidas en distintos niveles de criticidad según sea la orientación y el ámbito de su utilización. Preocupante es para grandes, medianas y pequeñas organizaciones el espionaje industrial, los ladrones de información, la interrupción de servicios y las fallas críticas en la infraestructura y sistemas centrales de información. La seguridad de la información es una característica que debe tener los sistemas que viene ser promovidos por el gobierno electrónico que debe estar dentro de lo que es la gobernanza de las tecnologías de información.

Como definición del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), tenemos, que Villena (2011), afirma:

El Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), es una forma sistemática de administrar la información sensible de una institución, para que permanezca segura. Abarca a las personas, los procesos y las tecnologías de información. La forma total de la Seguridad de la Información, y la integración de diferentes iniciativas de seguridad necesitan ser administradas para que cada elemento sea completamente efectivo. Aquí es donde entra el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que permite coordinar esfuerzos de seguridad con mayor efectividad. Seguridad de Información: Está caracterizada por la preservación de los siguientes aspectos i. Confidencialidad: Asegurando que la información sea accesible solo por aquellos que están autorizados. ii. Integridad: Salvaguardando la exactitud de la información en su procesamiento, así como su modificación autorizada. iii. Disponibilidad: asegurando que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando sea requerido (p 10).

1.6. Contextualización

1.6.1. Contexto Histórico

Los Primeros Pasos

En el año 2000, durante el Gobierno del Presidente Valentín Paniagua, se produjo la creación del Portal del Estado Peruano administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros, como una única ventana de acceso a través de las tecnologías de todos los servicios y procedimientos que brinda el Estado.

En el 2001, con el Sr. Alejandro Toledo Manrique, se creó el proyecto Huascarán, adscrito al Ministerio de Educación, con la finalidad de desarrollar una red moderna, confiable, con acceso a todas las fuentes de información y transmitir contenidos multimedia para mejorar la calidad educativa en las zonas rurales y urbanas.

En el 2002, se da los inicios al Proceso de Modernización del Estado, se aprueba la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se enfatiza la publicidad de la información el estado como datos presupuestales, adquisición de bienes y servicios, actividades oficiales entre otros.

En diciembre se aprobaron las políticas que hicieran posible la creación del Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - CONSUCODE, con el objeto administrar el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE).

La Institucionalización y Organización

Teniendo como marco a la ley 27658, Ley de Modernización de Gestión del Estado, se emite el Decreto Supremo N° 066-2003-PCM, en la cual se establece la integración de la Sub jefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros. Esta integración consiste en una fusión por absorción, donde la Secretaria de Gestión Pública, se

encargaría de normar, promover el desarrollo de las actividades informáticas de la Gestión Pública.

Mediante Decreto Supremo N° 067-2003-PCM, se hace referencia por primera vez a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros como oficina responsable de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las políticas de Gobierno Electrónico. Con la creación de ONGEI, se da lugar a la institucionalización del Gobierno Electrónico en el Perú.

En el año 2004, se produjeron avances en la relación del Gobierno a empresas (G2B) mediante la implantación inicial del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE) establecidos por la PCM a través de la ONGEI.

La Consolidación

Se aprueba de la primera Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. De esta manera, se creó el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE). Este portal está adscrito al Portal del Estado Peruano (PEP) como un sistema de información en Internet sobre los procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades de la Administración Pública.

También se creó la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) mediante la cual se pueden obtener los permisos, licencias, certificaciones y autorizaciones para la realización de las operaciones de importación y exportación de mercancías.

En marzo de 2007, a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), se crean el Sistema de Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales (SISEV), que permiten la integración de entidades participantes en el servicio de constitución de empresas en línea.

Asimismo, institucionalmente, en julio del año 2007, se producen cambios en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la PCM, aprobados mediante Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. La ONGEI adscrita a la Secretaría de Gestión Pública (SGP) se convierte en Órgano Técnico Especializado (OTE) dentro de la PCM, es decir, depende jerárquicamente del Presidente del Consejo de Ministros. Del mismo modo, coordina con la Secretaría de Gestión Pública y brinda asistencia técnica en la implementación de los procesos de innovación tecnológica para la modernización de la Administración Pública.

Gobierno Electrónico en marcha

En octubre del 2011, se creó la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). Esta plataforma permite una mayor integración de las entidades del Estado para brindar mejores servicios a los ciudadanos.

En el 2012, se inició el proceso de formulación de la Política y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2013-2017).

Asimismo, se inició la formulación del Proyecto Piloto de Inclusión Digital Yachaywasi Digital en la zona de los Valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM).

Avances desde el 2012.

- Sociedad de la Información - Agenda Digital 2.0 - Inclusión Digital.
- Portales de Gobierno Electrónico.
- Normativa y asesoría.
- Interoperabilidad.
- Constitución de empresas en 72 horas.
- Infraestructura de Datos Espaciales. (IDEP)
- Seguridad de la información.
- Participación internacional.
- Comisiones multisectoriales y órganos colegiados que la ONGEI integra.

1.1.1. Contexto Político

Los esfuerzos políticos vienen siendo numerosos en materia de modernización y uso de tecnologías por parte del Gobierno, se ha promulgado muchas normas referidas al tema institucionalizado los esfuerzos para el uso de las tecnologías para mejorar los servicios brindados al ciudadano. Actualmente se cuenta con la Oficina General de Gobierno Electrónico e Informática y con el plan estratégico de Gobierno Electrónico 2013-2017.

1.6.2. Contexto Social

El contexto social se desarrolla en la comunidad quechuahablantes de la Provincia de Huamanga departamento de Ayacucho, el acercamiento a las personas del valle del río Apurímac, que en muchos casos se puede encontrar a personas quechuahablantes. En lo social el gobierno cuenta con entidades de acercamiento e inclusión social como es el Ministerio de Inclusión Social, encargada de llevar a cabo programas sociales para que estas comunidades alejadas cuenten con los beneficios que brinda el Estado.

1.6.3. Contexto Cultural

En lo cultural la comunidad quechua-hablante de la provincia de Huamanga ha desarrollado la actividad de la artesanía, donde plasman sus costumbres en ella, además les sirve como sustento económico a las familias, utilizan como principal insumo las piedras de huamanga, la cerámica y metales. Estas obras son sólo algunas de las manifestaciones de un pueblo que se ha comunicado con el mundo a través del arte por miles de años. En cuanto a la música la comunidad cuenta con un folklore rico y diverso, donde principalmente destaca las danzas basada en el huayno, presente en todas las celebraciones festivas, su origen se remonta a los tiempos prehispánicos, destaca los instrumentos como el arpa, guitarra, quena, etc.

II. Problemática de Investigación

2.1. Aproximación Temática

Las TIC, como herramienta, ha logrado establecer nuevos entornos, tanto en las esferas culturales, sociales y políticas no solo en las instituciones privadas, sino también en la administración pública a nivel mundial. No obstante, el mundo se encuentra inmerso en lo que llamó Castells (2001) la era de la información, una etapa caracterizada por una revolución tecnológica focalizada en las tecnologías digitales de la información y comunicación, concomitante, pero no causante, con la emergencia de una estructura social en red (p. 4). En la política nacional de la Modernización del Estado, se contempla entre uno de los ejes transversales el Gobierno electrónico como parte del gobierno abierto y la articulación interinstitucional.

Sin embargo, las nuevas tendencias contemporáneas exigen que la sociedad este a la vanguardia de los cambios de la globalización, por tanto plantea nuevos retos y desde luego usos que contribuyan a la construcción de la democracia y estados capaces que hacer partícipes a sus propios ciudadanos en sus decisiones de gobierno. Aunque, se ha evidenciado que muchos gobiernos locales, permiten la participación de la ciudadanía en las “Consultas Ciudadanas” aún falta mucho para la implementación y descentralización; más aún si existen comunidades ajenas a los nuevos cambios tecnológicos. Uno de los cambios, en la actualidad, “es el uso de la tecnología dentro de la administración pública” (Mesa, 2014, p. 5), sobre todo en las comunidades alejadas de las grandes ciudades y/o zonas urbanas. Sin duda, la realidad peruana es limitada; para ello el Estado debe impulsar cambios que generen mayor impacto no solo en las ciudades, sino también en las zonas rurales sobre todo en las comunidades quechua-hablantes.

En efecto, de acuerdo a la nueva normativa e implementación de las tecnologías de la información y comunicación, el gobierno electrónico es una alternativa para la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, y desde luego en mejorar la gestión pública, contribuyendo de esa manera a la reforma y modernización del Estado.

2.1.1. Formulación del Problema de Investigación

Aun cuando se reconozca la importancia y utilidad del gobierno electrónico, la accesibilidad a los servicios que presta el Estado, es aún incipiente, puesto que su mecanismo es inoperante, ello acarrea muchas dificultades dentro del mismo sistema del gobierno abierto, limitando muchas veces, el servicio al ciudadano, año alusivo en el 2017. No obstante, la implementación debe tener en cuenta los tres aspectos que considera este estudio: Aspecto cultural, social y político, en una población quechua-hablante, limitada, en la práctica por la falta de oportunidades económicas y administrativas.

Mecanismos como la implementación de internet en las zonas rurales es casi impensable, más aún se ha evidenciado que muchos gobiernos locales, se sienten limitado por dicha herramienta y apelan solo cuando llegan a la capital y/o reuniones descentralizadas, a la voluntad del gobierno central o a la ineficacia de las instituciones públicas (Ministerio de Transportes y comunicaciones, Ministerio de Economía y Finanzas, entre otros) competentes.

2.1.2. Problema General

¿Cuáles son las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?

2.1.3. Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Cuáles son las barreras sociales para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?

Problemas específicos 2

¿Cuáles son las barreras culturales para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?

Problemas específicos 3

¿Cuáles son las barreras políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?

2.2. Justificación

El estudio se justifica en la medida que analiza las barreras de acceso considerando los tres aspectos: Sociales, Culturales y políticas. No obstante, el Gobierno electrónico viene a ser una de las ventanas para la inclusión social de todos los peruanos, sin discriminación; considerando ello como una oportunidad en el desarrollo del país.

Bajo esa perspectiva el uso eficiente de la tecnología en este siglo se convierte en una herramienta fundamental que habilita los cambios que permiten fomentar el desarrollo social, económico y organizacional del país; por tanto al innovarse el Estado, se innova y agilizan los procesos, se fomenta la competitividad nacional y se acerca más el Estado a los ciudadanos. Asimismo, incluye su labor para impulsar la sociedad Red en el campo de la tecnología de la información y comunicación y la reforma del conocimiento.

2.3. Relevancia

En la actualidad el gobierno electrónico es una herramienta muy valiosa, no solo para la gestión pública, viene a ser en principio un compromiso por parte del Estado en su cercanía con los ciudadanos. Su implementación se viene desarrollando paulatinamente en el desarrollo de los pueblos más lejanos del país. No obstante, las viejas perspectivas de aquellos tecnócratas no han permitido que las TIC, llegase a todos los rincones del país, se pensaba solo en la centralización de las ciudades capitales de región, dejando de lado a los distritos; cuyos gobiernos locales apenas con poca tecnología no logra introducir información.

El estudio es relevante en la medida que pone en discusión el tema de las barreras de acceso en el proceso de implementación del gobierno electrónico en una población quechua hablante de una provincia azotada por el terrorismo, olvidada por muchos gobiernos, cuna de grandes guitarristas y artesanos; como lo es la provincia de Huamanga.

2.4. Contribución

Al tratarse del gobierno electrónico, de algún se alude a la importancia que tiene esta plataforma para el desarrollo de la comunidad, y en el efecto de la participación del Estado con la ciudadanía. En el marco de la modernización del Estado, las políticas públicas se van implementando de acuerdo a las estrategias de integración a través de esta herramienta tecnológica. Obviamente las barreras se traducen en brechas sociales que obstruye el desarrollo de las comunidades, más aún si se trata de una comunidad como lo es la quechua hablante, marginada a lo largo de la historia; pero al mismo tiempo muy rica en su cultura.

Entretanto, el estudio pretende no solo esbozar las brechas socioculturales y políticas de las plataformas del gobierno electrónico, sino trascender al hecho de que poco a poco el Estado va implementando estas tecnologías y desde luego la cercanía hacia la ciudadanía. En efecto, la nueva estrategia del gobierno electrónico requiere la participación de todos los actores sociales, los mismos que van modificando sus prácticas dentro de sus jurisdicciones.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo General

Identificar las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua hablante

2.5.2. Objetivo Específico

Objetivo Específico 1

Describir las barreras sociales para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua hablante.

Objetivo Específico 2

Identificar las barreras culturales para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua hablante.

Objetivo Específico 3

Analizar las barreras políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua hablante.

III. Marco Metodológico

3.1. Unidades Temáticas

3.1.1. Barreras Socioculturales y políticas para la gobernabilidad

El Gobierno Electrónico en forma estricta, se refiere "a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos" (Coroján y Campos, 2011, p. 16).

El estado peruano se encuentra en un proceso de marcha hacia la modernización. En lo normativo se ha aprobado el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, en materia de modernización de la Gestión Pública, se considera que el Perú ha realizado un logro en modernización, cuando garantice un creciente acceso a los bienes y servicios públicos de calidad en forma equitativa, oportuna.

3.1.2. Definición y conceptos operacionales

Barreras Sociales

Se entienden barreras sociales a las brechas o limitaciones que desde la concepción social se tiene cuando se trata de exclusión, pobreza, grado de instrucción. (Serna, 2002, p. 10).

Barreras Culturales

Las barreras culturales vienen a ser las brechas culturales que se manifiestan en la población entendida desde su idiosincrasia, su idioma, las creencias y prejuicios en el uso de las TIC; y sobre todo en el uso de las nuevas plataformas virtuales. (Rivera, 2006, p. 37).

Barreras Políticos

Son las brechas políticas que limitan el desarrollo de las estrategias en el sector público; dentro de estas se tiene a la burocracia, a la seguridad de información, entre otros puntos. (Montañés, 2008, p. 175)

3.2. Metodología

Dado de la riqueza hermenéutica de la interpretación de las leyes que sustentan el aparato crítico de una investigación, este estudio comprende una investigación de enfoque cualitativa. Explorar este campo de acción, muchas veces hace que el investigador sea autor de manera objetiva de sus propios fundamentos epistemológicos. Por lo general, una investigación cualitativa comprende un todo, exige que el investigador sea imparcial, emplee asimismo un análisis exploratorio, indague la naturaleza y proceda a su discurso científico.

Desde esta perspectiva, “la metodología cualitativa se distingue de la cuantitativa, en tanto que se interesa de modo objetivo, de la forma que tiene el mundo al ser experimentado por un sujeto” (Flick, 2004, p. 24). Comprendido de este modo, los participantes, el contexto, los procesos estructurales que se tratan de un método cualitativo es flexible además el material o el producto de campo lo realiza un hermeneuta, un exegeta que reproduce el contexto social.

Por tanto, señaló Vasilachis de Gialdino (2006):

la finalidad del investigador es descubrir algo nuevo, desarrollando para ello teorías fundamentadas empíricamente como imágenes complejas y holísticas de la realidad, siendo esta la relación que se establece como una teoría, dependiendo de su ampliación y superación, la que lo hace más relevante (Vasilachis de Gialdino, 2006, p. 47).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cualitativo posee diversas características, no obstante, sirven como fuente para la recopilación de datos en un proceso de interpretación: investigación naturalista, fenomenológica, hermenéutica y etnográfica; es una suerte de “paraguas”, que no solo incluye variedad de concepciones, visión, técnicas y estudios no cuantitativas, Grinell (Cómo se citó en Hernández *et al.* 2010).

3.2.1. Tipo de Estudio

El estudio tiene un tipo fenomenológico, sustentada por Husserl (1890) y se caracteriza por centrarse en la experiencia personal, en vez de abordar los hechos desde perspectivas grupales e interaccionales (Álvarez-Gayou, 2009 p. 85). De acuerdo a Morse y Richards (como se citó en Álvarez-Gayou, 2009) este tipo de investigación tiene dos premisas; la primera hace referencia a las percepciones de los actores sociales con respecto a la experiencia vivida, la segunda alude que la existencia humana es significativa e interesante, puesto que los actores están en el mundo y solo se comprenden dentro de sus mismos contextos.

3.2.2. Diseño

Su diseño es la etnografía, con este diseño se logra establecer nexos de interpretación de la recopilación de los datos del trabajo de campo con otros estudios, además con el análisis legal.

No obstante, sus estudios son diversos en la medida de los criterios de intervención metodológica. Dicha investigación será un plan piloto. Ante ello, Hernández *et al* (2010) señala que se investiga por primera vez, un estudio que tiene esta característica comprende la temática específica de ser pionero (p. 54).

3.3. Escenario de Estudio

El escenario de estudio es la comunidad quechua hablante de la provincia de Huamanga, una región con una gran población quechua hablante; si bien es cierto en la actualidad no se puede tener un dato estadístico para saber si todos hablan o no saben el quechua. Se sabe que muchos jóvenes no lo hablan por razones de discriminación social y/o exclusión social.

3.4. Características del Sujeto

Los actores sociales son todos los participantes que hablan quechua, no necesariamente significa que todos hayan nacido en esa provincia, sin embargo conocen este código lingüístico. Los sujetos pueden ser estudiantes, comerciantes, técnicos o amas de casa, lo importante es que tengan una noción

de lo que es el gobierno electrónico y/o en efecto tengan practicidad con las nuevas herramientas tecnológicas, el uso de las TIC.

3.5. Trayectoria Metodológica

El enfoque cualitativo opta por la construcción de datos descriptivos para atender un abanico de posibilidades en el camino de la exploración, dando mayor énfasis a la indagación en profundidad para, no solo captar los hechos reales, sino también el avance en la comprensión de los diversos elementos que se relacionan con la problemática de interés (Flick, 2004, p. 76).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se ha utilizado diversas técnicas como entrevistas, análisis de textos y la observación. Para Díaz y Barriga (2002) “las técnicas son herramientas que usa el investigador para obtener evidencias de los desempeños de los actores sociales en la cotidianidad” (p. 369).

El observador en el proceso de observación, no pregunta ni se comunica con las personas que observa. La información puede registrarse de varias maneras, uno, conforme ocurren los sucesos, dos a partir de sucesos o tres, a partir de registros anteriores.

3.6.2. Instrumentos

El estudio ha utilizado los siguientes instrumentos: Guía de entrevistas a profundidad, fuentes documentarias, diario de campo, guía de observación y lista de cotejo.

El enfoque cualitativo opta por la construcción de datos descriptivos para atender un abanico de posibilidades en el camino de la exploración, dando mayor énfasis a la indagación en profundidad para, no solo captar los hechos reales, sino también el avance en la comprensión de los diversos elementos que se relacionan con la problemática de interés (Flick, 2004, p. 76).

La guía de entrevistas, es un guión elaborado por el investigador, del cual se basa para recopilar la información requerida. En efecto, la entrevista es una conversación dirigida a un sujeto que participa en el estudio y está en base a las necesidades de información del investigador. “La entrevista no pretende obtener información sobre que piensan, sienten o creen las personas sobre sus experiencias. Los actores participantes cuentan sus propias historias en su lenguaje” (Arantzamendi, López-Dicastillo y Vivar, 2012, p. 84b).

Fuentes documentarias: son los materiales físicos y/o virtuales que el investigador tiene a disposición, en las cuales se basa su experticia de interpretación. Se clasifican en dos tipos: Fuentes primarias y fuentes secundarias, las primeras son aquellos documentos que ofrecen información escrita de primera mano, estos pueden ser testimonios, manuscritos incunables, mientras que los segundos son escritos que tratan de los primeros.

En efecto, el trabajo documental no solo es un instrumento de recolección de información, constituye en una estrategia de investigación con características propias en el diseño de proyectos, obtención de información, el análisis e interpretación. “Su expresión más particular está en trabajos basados en documentos recogidos en archivos oficiales o privados que son materia prima fundamental: cartas, periódicos, autobiografía, fotografías, etc” (Vélez y Galeano, 2002, p. 40)

El diario de campo: es un instrumento de la Investigación educativa y/o pedagógica, de la Investigación en el aula, cuyo objetivo es reflexionar sobre los sujetos y las interacciones, los saberes y los conocimientos que se producen en la escuela, buscar la solución de problemas en relación con los saberes o con la vida cotidiana escolar a partir del abordaje de las distintas situaciones problema (Cortés, 2015, 64).

La observación: La observación es propia de la investigación cualitativa y es compatible con el enfoque que se asumirá en esta investigación, esta técnica se utiliza como instrumento, al permitir el registro minucioso y descriptivo de las

conducta de los sujetos en este caso de los estudiantes de séptimo de la institución educativa, registro que deberá ser de forma sistemática para obtener la información del objeto de estudio.

El observador en el proceso de observación, no pregunta ni se comunica con las personas que observa. La información puede registrarse de varias maneras, uno, conforme ocurren los sucesos, dos a partir de sucesos o tres, a partir de registros anteriores.

3.7. Tratamiento de la Información

Para el análisis de datos y hallazgos se llevaron a cabo el análisis de contenidos de las intenciones, percepciones, observación, registro de datos mediante la triangulación de datos y categorización de contenidos. Para ello fue necesario utilizar el software de investigación cualitativa Atlas ti v. 7 (Scientific Software Development).

Atlas.ti. es un programa informático que asiste a quien realiza un análisis cualitativo, proporcionando una herramienta que facilita la organización, manejo e interpretación de grandes cantidades de datos textuales. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 5)

3.8. Aspectos Éticos

Se acataron los siguientes principios:

- Anonimato de los participantes.
- Citas bibliográficas y documentos de consulta.
- Utilización de los hallazgos para fines exclusivos de la investigación.

3.9. Rigor Científico

Para Hernández *et al.* (2010) el enfoque cualitativo posee diversas características, no obstante, sirven como fuente para la recopilación de datos en un proceso de interpretación: investigación naturalista, fenomenológica, hermenéutica y etnográfica; es una suerte de “paraguas”, que no solo incluye variedad de concepciones, visión, técnicas y estudios no cuantitativas (Grinell citado por Hernández *et al.* 2010)

Por su parte, Neuman (1994) hace una síntesis sobre las actividades fundamentales del investigador social: el investigador es aquel que observa los eventos ordinarios, y de manera cotidiana, va reflejando en su acción, describiendo los acontecimientos de manera natural, sin tergiversar las condiciones fenomenológicas de los hechos (p. 34).

IV. Resultado

4.1. Análisis de categorías

4.1.1. Barreras Sociales

Las barreras sociales en el tema del gobierno electrónico tienen repercusión desde la manera de concebir a la población quechua-hablante desde las limitaciones sociales que siempre se le atribuye. Sin embargo, hay poblaciones quechua-hablantes microempresarios, comerciantes, de buen estatus social. No siempre las barreras sociales tienen relación directa con la pobreza, no obstante, es sin duda un determinante para entender las dinámicas sociales.

La configuración social, parte de las estructuras de estatus quo de cada sociedad. En el caso de esta población, el acceso a la educación, oportunidades laborales y desarrollo humano son factores que determinan el accionar de los actores sociales.

En efecto, para Sen (citado por Nussbaum y Sen, 2004) en su crítica a la teoría de la justicia de Rawls, argumentó que la capacidad humana está en relación al bienestar; esto último tiene dos connotaciones; la primera entendida desde hedonismo (*todo placer es sinónimo de bienestar*) y la otra que va más allá, se entiende como aquella satisfacción de preferencias ordenada de acuerdo a los estados jerárquicos del mundo (*qué es lo que realmente me hace bien*) (p.29). Desde luego, en las comunidades quechua-hablantes, existe dos generaciones muy marcadas; la generación mayor, criada a la antigua (bajo parámetros, normas conservadoras) y la otra generación, hijos del siglo XXI, nacen con la tecnología y se desenvuelven con fenomenal estilo dentro de ella, los primeros no suelen tener mucha relación con la tecnología, son los “*excluidos sociales*”

En efecto, la exclusión social es una barrera que parte de la demanda del gobierno electrónico, como un producto aún inequitativo en el acceso a internet:

Si se hace un balance, el 70% de los usuarios no están preparados, no saben utilizar internet, suele suceder en el campo. A comparación de la

gente del campo, los de la ciudad si están preparados; depende mucho de la región, para ello, el gobierno debe implementar, aunque ya existe hasta en la punta del cerro, los niños tienen acceso. En la sierra ya hay internet, aunque haya equipos, sino sabes, no estás preparado de nada sirve. (Pobladores quechua hablantes, Ayacucho, 2018)

En la sierra existe una realidad muy cruda, hay computadoras, pero no hay internet, y ahora la información está en la internet prácticamente, ahí encuentras respuesta a todo, tienes varios amigos, redes sociales, entre otras ventajas, es una gran ayuda, es necesario para comunicarnos, es como si no tuvieras luz eléctrica, igualito. (Estudiante quechua hablante, 2018)

Desde luego, si bien es cierto internet es un indicador para referirse a la exclusión social, el otro tema es la capacitación que debe tener la población para el manejo de esta realidad virtual: Falta capacitación sobre todo de los ciudadanos que no tiene alternativa (*la gente del campo*). Por tanto, el tema educativo es otra barrera estructural que afecta de modo indirecto y directo para el desempeño de competencias humanas; la deficiente calidad de la educación en los contextos rurales disminuye las posibilidades de reducir la brecha digital. Por el contrario, quienes han recibido una buena educación tienen mayores probabilidades de acceder y apropiarse de estas tecnologías y éstas asimismo tiene relación estrecha con la capacidad misma de la persona.

Al respecto, Sen (Citado por Nassbaum y Sen, 2004) refirió:

la capacidad de una persona refleja combinaciones alternativas de los funcionamientos que ésta puede lograr a lo largo de la vida, entre las cuales puede elegir una colección; no obstante, depende mucho de la visión de la vida que tenga la persona en tanto su rigor de combinación de varios “quehaceres y seres”. (p. 56)

Desde esta perspectiva, el no tener acceso a internet se percibe como un problema. Sin duda alguna, la distancia entre las comunidades urbanas y las rurales es un factor que incide en el acceso a internet, sobre todo cuando se trata de tomar una decisión cuándo y dónde realizar un trámite vía online; más aún si se trata de realizar una firma digital. El desconocimiento de estos factores influye en el modus vivendi de esta población.

La población joven suele ser más pragmática, y un factor determinante es el ahorro de tiempo, sobre todo si viven en lugares alejados de la ciudad. En este sentido, buscar un punto de internet es una alternativa positiva y beneficiosa ante la posibilidad de evitar costos de movilización y traslado a una oficina estatal para ejecutar un trámite

Nuestra generación si tiene vergüenza porque les falta capacitación para lograr ingresar a una computadora, menos será salir de ella fácilmente. Si uno tiene la posibilidad, solicita internet a una de las empresas multinacionales de telefonía, internet no llega a casa, no llega por que no hay cables, a veces no ponen porque no hay demanda. (Estudiante quechua hablante, 2018).

Otro factor percibido por los usuarios como un problema es la escasa disponibilidad de computadoras con conexión a Internet. El servicio de Internet ofrecido por escuelas de la comunidad que se suspende en periodo de vacaciones y los fines de semana.

Otra barrera que se presenta en la implementación del gobierno electrónico es la pobreza. Las brechas sociales se deben a las diferentes situaciones que viven los ciudadanos en un espacio territorial. Ello se debe a la demanda por parte de los servicios y los productos priorizados que el Estado dispone de los recursos presupuestales para cada región. No obstante, exigir a un pobre tener una computadora es sacrificar varios meses de alimentos:

Un pobre no tiene acceso por el costo que se significa, tener una computadora. No les alcanza para nada, si ganan 1000 soles, no les alcanza para internet, apenas un celular con mucha suerte, un simple teléfono, muchos de ellos no tienen acceso a internet, son chanchitos. La televisión no es igual, ello significa un retraso más para el Perú; se pelean, transmiten tonterías, hasta en el campo la gente mira eso, pero qué aprende, no aprende nada. Entonces si gano poco no hago nada. (Ciudadano quechua hablante, 2018).

Por otro lado, Una de las mayores barreras para apropiarse de esta tecnología es la idea de que los computadores son excesivamente frágiles y muy caros. Esta noción predomina entre los no conectados, aunque también se la encuentra entre los conectados. La supuesta fragilidad se basa, entre otros elementos, en los prejuicios sobre los problemas y fallas que pueden tener las computadoras (los virus); en la idea de que se trata de una tecnología demasiado moderna (que por lo tanto no se puede entender); y en el “botón de autodestrucción” que poseería esta nueva tecnología.

4.1.2. Barreras culturales

El Estado con la propuesta de la Nueva Gestión Pública (NGP), rechazó la administración pública tradicional, el modelo burocrático rígido y está orientada a la búsqueda de una mayor eficiencia, eficacia y generación de valor público (Moore, 2006, p. 47). Planteó una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra mayor sentido e impacto en el ámbito cultural.

Las estructuras culturales en las comunidades quechua-hablantes han sufrido cambios, las dinámicas sociales se han disuelto, volviéndose líquidas hasta en su nueva concepción del mundo, su cosmovisión. Ciertamente, el Perú se ha desbordado, el otro Perú ha cambiado el rostro al Estado (Matos, 2012, p. 520). Las nuevas dinámicas culturales convergen con las tradicionales:

La gente del campo tiene prejuicios para usar la tecnología, es más, no saben utilizar celular, tampoco miran televisión, porque piensan que les

malogra o les hacen daño; eso es una dificultad. Por esa razón no tienen acceso de internet, por el temor. (Estudiante quechua-hablante, 2018)

No obstante, la población tiene cierto prejuicios en el uso de la tecnología, y el hecho de hacer uso de aparatos electrónicos como el teléfono celular, la televisión provoca malestar en la salud, los daños que ocasionan estos equipos repercute en el estilo de vida de cada poblador. En efecto, la globalización trajo consigo cambios estructurales en el mundo de la economía, pero también en las relaciones culturales para la construcción de una nueva sociedad, ello significó nuevas formas y procesos espaciales, “una sociedad construida en torno a flujos: el capital, información, tecnología, interacción organizativa, imágenes, sonidos” (Castells, 1999, p. 489).

Tratar de promover una cultura basada en las TIC para este tipo de población es aún precaria, las limitaciones se perciben en los logros que esta población haya obtenido, después de la experiencia electrónica. En ese sentido, es necesario mayor capacitación individual para el uso efectivo de las nuevas tecnologías, que de algún modo se derivan en las orientaciones tanto personales, como culturales. Desde luego, tales percepciones se predisponen a formalizar diversas relaciones con ellas. A menudo, en la mayoría no se trata de orientaciones y valoraciones voluntariamente elegidas, sino que dependen de la experiencia biográfica y del medio cultural.

Ahora bien, la cultura guarda estrecha relación con el idioma, en cierto modo, la barrera más relevante está en el dominio virtual de un idioma ajeno al autóctono. Diversas perspectivas se evidenciaron al momento de realizar las entrevistas:

El idioma viene a hacer un obstáculo porque en el campo no han ido a la escuela, muchas personas, sobre todo los "orígenes" no saben leer, solo hablan puro quechua, aunque el gobierno ha hecho programas, está implementando en quechua las tecnologías, es todo símbolos; por esa

razón los viejitos se sienten excluidos. (Ciudadano quechua-hablante, 2018)

Las personas que tienen al quechua como idioma materno, y no tienen al castellano como segunda, como es el caso de los abuelitos, se sienten excluidos socialmente, porque toda la información que se encuentra en la web está en castellano. (Comerciante quechua-hablante, 2018).

Sin duda, uno de los obstáculos culturales es el idioma quechua, puesto que la información que contiene las plataformas virtuales está en castellano. De este modo un sector de la población no tiene acceso a este tipo de tecnología por falta de implementación de la información. Aun cuando el Estado haya implementado algunas páginas, no toda la información que se busca está en quechua. De este modo, es importante y relevante tener en cuenta el idioma.

Por otro lado, Margetts y Dunleavy (2002) identificaron que la falta de confianza en la demanda es una barrera que se acentúa cuando se debe entregar y recibir información por medios electrónicos (Citado por Salamanca, 2007, p.9). Por tanto, la baja expectativa de los ciudadanos respecto al Estado resulta en un escaso uso de la información y servicios en línea.

Las personas que hablan quechua, y no saben castellano, para ellos es un obstáculo. En este sentido, no tienen confianza, se les hace difícil adaptarse con facilidad. (Estudiante quechua-hablante, 2018)

Otro factor que se evidenció en los hallazgos, fue la idiosincrasia, sentir vergüenza por no saber manejar una computadora en cierto modo, es un elemento determinante para poderse familiarizar con las plataformas virtuales del gobierno electrónico. Sin duda alguna, en la comunidad quechua-hablante lo que prima más es el acceso a estas nuevas tecnologías mediante las redes sociales, y sobre todo con la autorización de manejar un equipo electrónico.

De acuerdo a Turner (2001) la idiosincrasia tiene que ver más con la identidad de procedencia; y por ende está en relación con la acción que se realiza en un determinado escenario (p. 34). En los escenarios virtuales, la identidad se disuelve, se materializa en el poder de las relaciones que se logra obtener mediante las acciones personalizadas.

Las personas del campo que acceden (por lo general son jóvenes) a la tecnología se vuelven viciosos al facebook, al whatsapp, y eso no les gusta a sus familias, les duele en parte porque no están familiarizados con su uso, hasta tienen miedo, no saben preguntar como los de la ciudad, porque no entienden; son personas que viven lejos. (Ciudadana quechua-hablante, 2018)

4.1.3. Barreras Políticas

La confianza en las instituciones no es un factor relevante para los funcionarios públicos en el acceso y uso de los trámites en línea. Según ellos, la relación con los servicios que brinda el gobierno electrónico nace a partir de la necesidad del usuario y no de la experiencia previa que puedan tener las personas con las instituciones. Esto contrasta con lo que dicen los grupos de conectados y no conectados, quienes aseguran que la confianza y las expectativas dependen de la experiencia previa con la institucionalidad.

Las barreras políticas se enmarcan en las políticas públicas para implementarlas; muchas de las instituciones estatales les falta implementar las páginas web, un compromiso por parte del Estado que está dentro de la Modernización estatal. Frente a esta población, las instituciones que prestan servicios tienen escasos recursos para llegar a los lugares lejanos. La burocracia y la seguridad de información causan desconfianza entre la población.

Siempre existe burocracia, mucho papeleo, funciona para una u otra cosa, el gobierno electrónico no es la excepción. (Estudiante quechua hablante, 2018).

Otra barrera que se evidencia es el tema de la seguridad de información, la desconfianza por un parte hacen del gobierno electrónico un campo muchas veces peligroso; los múltiples robos de información a entidades bancarias, crea en el consumidor una barrera psicosocial: “*No hago trámites por internet porque he visto por la televisión muchos robos cibernéticos*”. Más aún si se trata de espacios virtuales estatales, el boicot de información a estas y las continuas estafas determinan que los ciudadanos no puedan acceder a estas plataformas por la simple razón de inseguridad de información.

Existe mucha desconfianza, porque pasó algunos robos de información, en el caso de hacer transferencia bancaria, es muy arriesgado, boicotean su información. Existen páginas obsoletas de las empresas privadas, en las estatales casi nada, no hay muchas páginas, poca información, no confías, a veces la tecnología trae cosas negativas. (Ciudadanos quechua hablantes, 2018)

En efecto, según la teoría de Castells (2001), tanto las barreras que existen en la demanda como las que existen en la oferta son producto de la organización del “*espacio de los flujos*” y de las transformaciones estructurales en la sociedad. Este conjunto de barreras afectaría el intercambio e interacción entre los distintos actores sociales en la estructura económica, política y sociocultural.

Esta plataforma permite trámites cada vez más rápidos, la información que te brinda lo encuentras en la página, y no voy a la oficina, lo hago desde una cabina puedes hacer el trámite. (Ciudadano quechua hablante, 2018)

En consecuencia, la política pública en materia digital se ampliará en los próximos años hacia los ámbitos regional y local. Las estrategias de gobierno electrónico avanzan desde una fase concentrada en el desarrollo de trámites electrónicos gestados principalmente en el nivel central, hacia una fase cuyo énfasis estará en la interoperabilidad e integración de los diferentes servicios públicos, así como en la consolidación del gobierno electrónico en los municipios, gobiernos regionales, Poder Judicial y el Congreso de la República. Esto implicará

que a niveles macro y micro se necesitará incorporar no sólo conocimientos. Teóricos prácticos sino mayores competencias para un logro e impacto más efectivos, que se traduzcan en mayores beneficios para las personas en situación de pobreza.

V. Discusión

En el Perú se observa y pone en evidencia, la existencia de barreras socioculturales y políticas hacia la población quechoahablante para desarrollar el Gobierno Electrónico. Dentro de las barreras sociales, encontramos subcategorías como es la Exclusión Social, que según los resultados se ve mucho más reflejado en los adultos mayores en su mayoría que hablan solo un idioma como es el quechua, la internet como indicador de exclusión social, se manifiesta en su acceso y capacidad de manejo por parte de la población, el desconocimiento de uso de internet afecta al estilo de vida de la población, así como también la disponibilidad del mismo. Otra subcategoría dentro del factor social es la pobreza, donde se observa las brechas sociales en la población quechua-hablante porque se observa según las entrevistas que este poblador en su mayoría no cuenta con una computadora. Dentro de las barreras culturales encontramos, como subcategoría, las creencias de esta población quechua-hablante, que en muchos casos se piensa que la internet trae consigo culturas externas, imágenes, videos, etc. que solo dañan las buenas costumbres, el buen pensamiento de la persona, la otra subcategoría es el idioma, que para aquellos que no dominan el castellano puede ser una dificultad acceder a las nuevas plataformas de la internet, puesto que las páginas web, como las del estado, en su mayoría están en el idioma castellano. Dentro de las barreras políticas, encontramos como subcategoría a resaltar la burocracia, el cual es perceptible por la población quechua-hablante, sobre el tema muchos autores enfatizan este punto desde varias perspectivas como que en el país existe una inadecuada presencia de internet en buena parte de los municipios, en consecuencia se percibe la falta de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea, se ha demostrado que el factor predominante es el tema institucional. (Peñaloza, 2016). Se comparte las conclusiones de estudios que nos dicen que en el país existe un desconocimiento sobre los beneficios del gobierno electrónico por parte de los organismos públicos y un desarrollo del mismo, lento, discontinuo e inmaduro, razones que darían cuenta de una baja institucionalidad del gobierno electrónico en el país. Por otro parte también se hace énfasis de que la implementación de la Interoperatividad en el Estado, a través de una plataforma que permitiría la implementación de servicios en línea y el intercambio de datos entre las entidades

públicas vía internet, telefonía móvil y otros. En el tema político, es necesario la implementación de políticas públicas en gobierno electrónico.(Mesa, 2016). Comparto que existe ineficacia en la integración y control alineadas a las estrategias de interoperatividad para el gobierno electrónico en el Perú. Falta de articulación en los esfuerzos de coordinación para el desarrollo de la interoperatividad. Alta rotación de los principales gestores de las oficinas de Gobierno Electrónico e Informática. Ausencia de un objetivo común y conjunto para llevar a cabo la interoperatividad y así lograr la modernización del estado. Para el desarrollo de la interoperatividad es necesario los sistemas informáticos interconectados e interoperados. (Parra y Quispe, 2015). Es todavía no perceptible la existencia de un “modelo” basado en el gobierno electrónico, para la mejora de prestación de servicios y trámites institucionales públicas en el país. Se comprobó en estudios la efectividad y utilidad de un modelo de gobierno electrónico para mejorar significativamente la prestación de servicios y trámites de una institución pública basando en el rediseño de procesos. (Castro 2012)

Con respecto, al primer objetivo específico describir las barreras sociales para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante, se afirma que no siempre las barreras sociales tienen relación directa con la pobreza, porque existe pobladores quechua-hablantes como son los comerciantes que gozan de estatus social. El tema educativo es otra barrera estructural que afecta de modo indirecto y directo para el desempeño de competencias humanas; la deficiente calidad de la educación en los contextos rurales disminuye las posibilidades de reducir la brecha digital y que en caso de, quienes han recibido una buena educación tienen mayores probabilidades de acceder y apropiarse de estas tecnologías y éstas asimismo tiene relación estrecha con la capacidad misma de la persona. Por el contrario, quienes han recibido una buena educación tienen mayores probabilidades de acceder y apropiarse de estas tecnologías y éstas asimismo tiene relación estrecha con la capacidad misma de la persona. La población joven suele ser más pragmática, y un factor determinante es el ahorro de tiempo, sobre todo si viven en lugares alejados de la ciudad. En este sentido, buscar un punto de

internet es una alternativa positiva y beneficiosa ante la posibilidad de evitar costos de movilización y traslado a una oficina estatal para ejecutar un trámite.

Con respecto, al segundo objetivo específico Identificar las barreras culturales para el acceso a las plataformas del Gobierno Electrónico por parte de una población quechua-hablante, se afirma que el uso de la tecnología cobra mayor sentido e impacto en el ámbito cultural. La población tiene ciertos prejuicios en el uso de la tecnología, y el hecho de hacer uso de aparatos electrónicos como el teléfono celular, que puede producir vicios sobre todo en los jóvenes. En efecto, la globalización trajo consigo cambios estructurales en el mundo de la economía, pero también en las relaciones culturales para la construcción de una nueva sociedad. Tratar de promover una cultura basada en las TIC para este tipo de población es aún precaria, las limitaciones se perciben en los logros que esta población haya obtenido. En ese sentido, es necesario mayor capacitación individual para el uso efectivo de las nuevas tecnologías, que de algún modo se derivan en las orientaciones tanto personales, como culturales. Desde luego, tales percepciones se predisponen a formalizar diversas relaciones con ellas. Uno de los obstáculos culturales al cual hago énfasis es el idioma quechua, puesto que la información que contiene las plataformas virtuales está en castellano. De este modo un sector de la población no tendría el acceso a este tipo de tecnología por falta de implementación de la información. Aun cuando el Estado haya implementado algunas páginas web sobre sus servicios, no toda la información que se busca está en quechua. De este modo, es importante y relevante tener en cuenta el idioma. Otro factor es la idiosincrasia, como es el sentir vergüenza por no saber manejar una computadora en cierto modo, es un elemento determinante para poderse familiarizar con las plataformas virtuales del gobierno electrónico. Sin duda alguna, en la comunidad quechua-hablante lo que prima más es el acceso a estas nuevas tecnologías mediante las redes sociales, y sobre todo con la autorización de manejar un equipo electrónico.

Con respecto, al tercer objetivo específico analizar las barreras políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua hablante, la confianza en las instituciones no es un factor

relevante para los funcionarios públicos en el acceso y uso de los trámites en línea. Según ellos, la relación con los servicios que brinda el gobierno electrónico nace a partir de la necesidad del usuario y no de la experiencia previa que puedan tener las personas con las instituciones. Se tiene hallazgos que se torna a las acciones, políticas que debería de realizar el Gobierno Nacional, Regional y Local para generar iniciativas para poder promover la inclusión de las tecnologías, en poblaciones como es la de quechua-hablantes, difundir el uso de estas tecnologías en el idioma de las comunidades, acercamiento de los servicios que brinda haciendo uso de las tecnologías, en torno a ello quizás no sea suficiente. No solamente un pliego de políticas, sino la creación de una Ministerio de la Tecnología que promueva el buen uso y masificación de las tecnologías como un medio de acercamiento sobre todo de las comunidades lejanas a los servicios y demás compromisos del Gobierno hacia la población, el acercamiento es posible a través de la cultura de la población y la educación promoción de la educación a través de estas nuevas plataformas. Por otro lado la seguridad de información causan desconfianza entre la población, se teme que se robe la información, cuando se hace transacciones bancarias, las políticas en este sentido tampoco son muy conocidas.

VI. conclusiones

Primero: Se concluye, como resultado del trabajo de investigación, que como barreras socioculturales y políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico, recae sobre todo en la parte política, donde se observa como es el caso de los municipios donde se percibe la falta de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea, en este caso el factor institucional cobra la mayor importancia. También se ha encontrado en los hallazgos así como en algunos estudios que indican que existe un desconocimiento sobre los beneficios del gobierno electrónico, se observa un desarrollo lento con poca institucionalidad. Existe carencia de políticas claras respecto al tema así como también se desconoce la existencia de un modelo basado en gobierno electrónico

Segundo: Las entrevistas y estudios con respecto a las barreras sociales, que tiene que ver con factores como la exclusión social, muchos pobladores jóvenes consideran que si se estaría excluido de la sociedad si no tuviera el acceso al internet, pero también, sobre todos aquellos oriundos no lo consideran de esa forma porque están acostumbrados a vivir sin el acceso a el internet, pero se considera que existe cierta inclusión, porque la internet te brinda mayor información, mayor conocimiento y por ende conocimiento de los derechos de las personas para poder exigir al Estado, como parte del objetivo del Gobierno Electrónico, en nuestras labores como ciudadanos. La pobreza también está ligada a las barreras sociales, en muchas ocasiones influye al acceso a la internet aquel que no puede costearse pagar el servicio de la internet o contar con un celular móvil con red. En caso de la población joven estos suelen ser más pragmáticos el factor determinante es el ahorro de tiempo, sobre todo si viven en las afueras de la ciudad, para ellos tener un punto de internet es importante. Otro factor identificado es la escasa disponibilidad de computadoras con acceso a internet en estas poblaciones quechua-hablantes.

Tercero: Luego de las revisiones de diferentes estudios, entrevistas, sobre las barreras culturales para el acceso a las plataformas de gobierno

electrónico, para la población quechua-hablante, se concluye que las estructuras sociales quechua-hablantes han cambiado, volviéndose líquidas, a pesar de ello muchos de estos pobladores, llevan consigo los prejuicios propios de su cosmovisión. Tratar de promover una cultura basada en las TIC para este tipo de población es aún precaria. Manifestando por el entrevistado que causa miedos e incluso puede afectar la salud desde el punto de vista adictivo, esta barrera se identifica sobre todo a pobladores originarios que solo dominan un idioma como es el quechua, muchas de la información que se encuentra en el internet se encuentra en el idioma castellano y esto puede significar un obstáculo. Con respecto a la idiosincrasia muchos de los pobladores sienten vergüenza de no saber manejar una computadora, un celular es lo más cercano en estas comunidades, y si cuenta con internet es más para el uso de las redes sociales.

Cuarto: En cuanto a las barreras políticas, se concluye que en el tema burocrático, según las entrevistas, se puede decir que existe la percepción de un exceso de burocracias en el estado y en consecuencia en la implementación del gobierno electrónico. También se rescata que de alguna forma el acceso a las plataformas virtuales hace que se elimine parte de esta barrera burocrática, empodera al ciudadano brindándole información sobre servicios del estado evitando que este se desplace o realice algún trámite adicional que en muchos casos no genera valor a la misma institución sino mal uso de recursos. En cuanto al tema seguridad de información, el estado al implementar sus plataforma en la web se basa en las normas internacionales de seguridad, este tema es aún bastante lejano de entender y percibir por el probador quechua-hablante.

VII. Recomendaciones

Primero: Se plantea que las barreras socioculturales y políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico, tiene al factor político, como principal factor de barrera, se recomienda que las municipalidades implementen políticas de difusión de los servicios en línea para evitar que el ciudadano tenga que trasladarse desde su domicilio, de la mano se observa que va el factor institucional también es importante, esto puede mejorarse asignándole mayor presupuesto económico para innovar en el desarrollo del Gobierno Electrónico.

Segundo: Se recomienda para hacer frente a las barreras sociales para el acceso a las plataformas de gobierno electrónico, para la población quechua-hablante, la implementación de programas culturales que promuevan el uso de las nuevas tecnologías a través de la educación, se realizaron varias iniciativas de aulas virtuales, también se podría dar charlas comunales, introduciendo el uso de las tecnologías en las costumbres de los pobladores, al menos para que se tome importancia de las ventajas que traen más allá de ser utilizadas como simples plataformas de consulta o medios de interacción de las redes sociales.

Tercero: En lo social, el Ministerio de Inclusión Social, podría considerar realizar programas de inclusión de las nuevas tecnologías para las poblaciones quechua-hablantes, conjuntamente con el Ministerio de Transporte y comunicaciones, encargada de la implementación de fibra óptica en las comunidades más lejanas como es la de la población en estudio.

Cuarto: Reducir las barreras burocráticas que tienen que ver con exceso de documentación, falta de tacto, esto permitía que fluya más la información, que el estado quiere brindar a la población. Por otro lado la reducción de la burocracia posibilitaría que se implementen más plataformas de servicios, a la ciudadanía, si existiera un Ministerio de la Tecnología, como la que existe en Colombia, ayudaría realizar esfuerzos conjuntos en temas de tecnología.

VIII. Referencias

- Álvarez-Gayou, J. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Ed. Paidós.
- Andrade, J. (2013). Creencias sobre el uso de las TIC de los docentes de educación primaria en México. *Sinéctica*, (41), 2-13.
- Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O. y Vivar. C. (2012). *Investigación cualitativa: manual para principiantes*. España: Eunate.
- Borja, R. (2012). *Enciclopedia de la política (t. 2)*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de <http://bit.ly/2DLwICw>
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <https://goo.gl/1wtJZW>
- Casa, U. y Macayo, D. (2016). *El gobierno del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://bit.ly/2tVbnSe>
- Castro, A. (1 de agosto de 2017). *¿Cuáles son los mayores obstáculos para el acceso a internet en el Perú, según la fundación Mozilla?*. LaMula.pe. Recuperado de <https://redaccion.lamula.pe>
- Castro De La Cruz, G. (2012). *Modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2tVzujy>

- Cesetti, A. (2017). *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://bit.ly/2pl90T1>
- Castells, M (2001) *La era de la información, la sociedad red*. Barcelona: Siglo XXI
- Concha, G., y Naser, A. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Córdova, M. (2015). Problemática en el diseño de las políticas públicas sobre ciencia y tecnología en el Perú: estudio de caso para analizar los factores políticos que dificultan la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el servicio de agregaduría científica-tecnológica. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Coroan, A. y Campos, E. (2011). Gobierno abierto: Alcance e implicaciones. *Fundación Ideas*, 3, pp. 9-16.
- Curioso, W. y Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 335-342.
- Díaz de León, C. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación New Public Management and Governance: Challenges in Implementation. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(1), 177-194.
- Escott, M. y Valencia, L. (2016). Idiosincrasia, un factor clave en la transferencia tecnológica. *Comunicación, cultura y política*, 7, pp. 191-212.

- Evans-Pritchard, E. (1976). *Brujería, magia y óraculos entre los azande*. Barcelona: Anagrama.
- Finquelievich, S., & Silvia, L. M. (2004). *TIC, desarrollo y reducción de la pobreza: Políticas y propuestas*. Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Flick, U. (2004) *Diseño de la Investigación Cualitativa*. Madrid. Ed. Morata.
- Gadamer, G. (1973) *Verdad y Método*. Madrid: Ed. Taurus.
- Guber, R. (2004) *El salvaje metropolitano: reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México D. F.: McGraw Hill.
- Huber, L. (2002). *Consumo, cultura e identidad en el mundo globalizado: estudios de caso en los andes*. Lima.
- Laura, C., y Bolívar, E. (2009). *Una Laptop por niño en escuelas rurales del Perú: un análisis de las barreras y facilitadores*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Lorenzo, S., y César, C. (2010) *Open government: gobierno abierto*. España: Algón Editores MMX.
- Matos, J. (1986). *Perú: estado desbordado y sociedad nacional emergente*. Perú: Universidad Ricardo Palma, Centro de Investigación.
- Martinez, Juliana (2001): *Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?*. Costa Rica: Fundación Acceso.

- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://bit.ly/2pnVwHd>
- Montañés, S. (2008). El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 175-177.
- Mota, M. y Pérez, L. (2017). Idiosincrasia, un factor clave en la transferencia tecnológica. *Comunicación, Cultura y Política*, 7, 191-212.
- Moore, Z. (2006). *Technology and teaching culture: What Spanish teachers do*. *Foreign Language Annals*, 39(4), 579-594.
- Nassbaum, M y Sen, A. (comps) (2004). *La calidad de vida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ortún, V. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. *Revista Asturiana de Economía*, 4, 179-93.
- Pando, D. y Fernández, N. (comp.) (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.
- Parra, E. y Quispe, G. (2015). *Interoperabilidad administración pública del Estado Peruano 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima.
- Peñaloza, D. (2016). *Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

- Pieron, J. (1986). *Métodos analíticos de investigación de campo*. España: El Ateneo editorial.
- Salamanca, M. (2007). *Barreras socioculturales en el gobierno electrónico: un análisis desde la pobreza*. Lima: DIRSI. Serie Concurso de jóvenes investigadores.
- Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales. *In VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal* (pp. 8-11).
- Soto, M. (2016). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de <http://bit.ly/2HEWJQP>
- Ramírez-Alujas, A. (2012). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene- Reflexiones Seminales. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 9(15), 99- 125.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Política Pública*, 15(2).
- Romanova, G. (2011) La Idiosincrasia Peruana a Través de la Lengua Española.
- Travieso, J. y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers. Revista sobre la sociedad del conocimiento*, (6).
- Tocora, A. y Urrego, R. (2013). Propuesta metodológica para la inclusión tecnológica de la Comunidad Indígena Wayuu. *Uni-pluri/versidad*, 13(3), 71.

Turner, G. (2011). Manifestaciones culturales en las crónicas de los soldados de la conquista de Nueva España. *Historias*, (84), 111-114.

Vasilachis de Gialdino, I. (2007). *Estrategias de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa.

Vélez, L. y Galeano, M. (2002). *Investigación cualitativa. Estado del arte*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

Villena, M. (2011). *Sistema de gestión de seguridad de información para una institución financiera*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103.

Yrivarren, J. (2015). *Gobierno electrónico*. Lima, Peru: UPC

Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización

Tema: Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua-hablante.

Problema	Problema de investigación	Objetivos de investigación	Categoría	Sub categoría	Fuente (informante)	Técnica	Instrumento
En el marco de la modernización del Estado, el gobierno electrónico es una plataforma digital que permite que los ciudadanos interactúen de manera electrónica en los servicios (trámites) que requieran. Sin embargo, los aspectos socioculturales y políticos es cierta manera vienen a comprender un problema de gobernabilidad y por ende de gestión pública, puesto que no toda la población tiene acceso a este tipo de tecnología y si la tiene, muchos de ellos no saben usarla. En este sentido, la gobernabilidad se encuentra debilitada, generándose “el divorcio entre la ciudadanía con el Estado”; No obstante, este espacio se convierte en una barrera para los actores sociales.	¿Cuáles son los aspectos socioculturales y políticos que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?	Identificar los aspectos socioculturales y políticos que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante	Aspectos Sociales	Exclusión social Pobreza	Comunidad Quechua-hablante de Ayacucho	Observación participante	Entrevistas a profundidad
	¿Cuáles son los aspectos sociales que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?	Describir los aspectos sociales que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante	Aspectos Culturales	Idiosincrasia cultural Idioma Creencias y Prejuicios del uso de las TIC		Análisis de textos	Fuentes documentarias
	¿Cuáles son los aspectos culturales que	Identificar los aspectos culturales que obstaculizan el acceso a las		Burocracia			Diario de campo

	<p>obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?</p> <p>¿Cuáles son los aspectos políticos que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante?</p>	<p>plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante</p> <p>Analizar los aspectos políticos que obstaculizan el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante</p>	Aspectos Políticos	Seguridad de información (transparencia)			Registro fotográfico
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	------------------------------------------	--	--	----------------------

Anexo 2: Matriz de codificación

Categoría		Sub categoría	
Código	Denominación	Código	Denominación
C.1	Aspectos Culturales	C1.1	Idiosincracia cultural
		C1.2	Idioma
		C1.3	Creencias y prejuicios del uso de las TIC
C.2	Aspectos Sociales	C2.1	Exclusión social
		C2.2	Pobreza
C.3	Aspectos políticos	C3.1	Burocracia
		C4.2	Seguridad de información (transparencia)

Guía de entrevista

Lugar	Ciudad de Huamanga
Objetivo	Obtener respuestas sobre la perspectiva de una persona quechuahablante sobre el gobierno electrónico.
Entrevistado	Profesor de la asignatura de comunicación.
Edad	
Fecha Hora: Duración:	
Investigadora Responsable	Ing. Yanet Choquenaira Garay
Observaciones	Entrevista realizada sin percances.
Preguntas a profundidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para Ud. qué es el gobierno electrónico? 2. ¿El ciudadano peruano está preparado para el uso de estas tecnologías? 3. ¿El idioma castellano es un obstáculo para acceder a plataformas electrónicas para personas que solo hablan quechua? 4. ¿Cuáles son los prejuicios y creencias que tienen las personas para usar las TIC? 5. ¿Considera Ud. que la persona que habla quechua se siente excluido socialmente para el uso de las tecnologías? 6. ¿El no tener internet en casa es sinónimo de estar excluido socialmente? 7. ¿Ser pobre significa no acceder al gobierno electrónico? 8. ¿Considera que existe mucha burocracia para la implementación del gobierno electrónico? 9. ¿Cuándo se requiera de consultar una plataforma vía online muchas veces el Estado no te da una buena información de los servicios estatales?

Anexo 3: Matriz de Triangulación

CÓDIGO		DENOMINACIÓN	CONTENIDO TEXTUAL	Categoría axial (construcción a partir del contenido textual)
C1	ASPECTOS CULTURALES	C1.1.	<p>CONCEPTO</p> <p>E1: Es hacer pagos con la tarjeta, mediante internet E2: debe ser todo sistema informativo que el gobierno utiliza para el acercamiento del ciudadano. E3: gobiernan electrónicamente mediante las computadoras E5: es hacer pagos con la tarjeta, mediante la internet E7: si no que hoy en día no estamos informados de que exista el gobierno electrónico, no hay difusión, existirá para las personas que están más en ese campo</p>	<p>Es un sistema informativo que el gobierno utiliza para el acercamiento entre el Estado y los ciudadanos. Actualmente, todo se hace por internet, mediante las computadoras, se puede realizar pagos con la tarjeta (de crédito); aunque exista el gobierno electrónico no se difunde, más aún en el campo.</p>
		C1.1.1.	<p>IDIOSINCRACIA CULTURAL</p> <p>E4: tienen miedo, vergüenza de hablar quechua, no saben cómo preguntar y algunas personas de la ciudad no entienden de lo que hablan en el campo. Se ponen vicioso, vicio por facebook, casa y algunos familiares también les duele E6: la tecnología ha avanzado bastante y todos podemos conocer eso E7: de alguna forma tienen vergüenza, tienen miedo E8: no está relacionada con ese uso, sobre todo esas personas que viven en zonas alejadas rurales E5: Si, es importante para averiguar cualquier cosa E8: Te puede brindar conceptos fundamentales, la información no es bien unificada concreta que te puede servir.</p>	<p>Las personas que hablan quechua sienten vergüenza de hablar el quechua, los jóvenes y personas que viven en la ciudad no entienden lo que hablan en el campo. Hoy en día, la tecnología ha avanzado mucho, se puede conocer todo, la información que encuentras te sirve, por lo menos brinda conceptos fundamentales. Las personas del campo que acceden (por lo general son jóvenes) a la tecnología se vuelven viciosos al facebook, al whatsapp, y eso no les gusta a sus familias, les duele en parte porque no están familiarizados con su uso, hasta tienen miedo, no saben preguntar como los de la ciudad, porque no entienden; son personas que viven lejos.</p>

		C.1.1.2	IDIOMA	<p>E1: es un obstáculo más, no entienden, en el campo también muchas veces no han estudiado la gente y no saben leer solo saben hablar quechua nada más, claro para la gente del campo es un obstáculo. Pero ahora están implementando en quechua las tecnologías, normal puedes hablar creo</p> <p>E2: no, porque hay pocos que solo hablan quechua puro, la mayoría de estos orígenes son bilingües, el gobierno también hace programas en quechua, además ahora todo es con símbolos. Los viejitos la generación anterior si pues, se siente excluido, la nueva generación ya no</p> <p>E3: las personas que hablan quechua, yo sé que en tienen si quiera un poco de castellano, no sería obstáculo.</p> <p>Eso dependería de la persona, hay personas que tienen confianza y normal podrían hacer, mientras otras personas también son muy recelosas y tendrían miedo, el idioma quechua no necesariamente tiene que ver, depende de la persona pues, depende como lo ve.</p> <p>E4: Si, porque no en tienen lo que dice las páginas, tienen miedo</p> <p>E7: hoy en día de alguna forma la quechua se está perdiendo, ya no hay muchas personas que solo hablan quechua, solo las abuelitas, los jóvenes habla quechua y español.</p> <p>E8: hay muchas personas que tienen como idioma materno en quechua y no tienen la segunda lengua como español, y podría ser un obstáculo. exclusión social porque alguna persona cuando tiene como lengua el quechua y hay información en castellano el español, claro es un obstáculo para que pueda acceder</p>	<p>El idioma viene a hacer un obstáculo porque en el campo no han ido a la escuela, muchas personas, sobre todo los "orígenes" no saben leer, solo hablan puro quechua, aunque el gobierno ha hecho programas, está implementando en quechua las tecnologías, es todo símbolos; por esa razón los viejitos se sienten excluidos.</p> <p>Las personas que hablan quechua, saben un poco de castellano, para ellos no es un obstáculo; ello dependerá de la misma persona. En este sentido, tienen más confianza, se adapta con facilidad. Hoy en día, las personas que tienen al quechua como idioma materno, y no tienen al castellano como segunda como en el caso de los abuelitos, se sienten excluidas socialmente, porque toda la información que encuentras en la web está en castellano. Mientras que los jóvenes que saben ambos idiomas, no hay obstáculos para el acceso.</p>
--	--	---------	--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		C.1.1.3	CREENCIAS Y PREJUICIOS DEL USO DE LAS TIC	<p>E1: prejuicio sobre todo para la gente del campo, porque no saben utilizar celular tampoco, no ven televisiones, entonces eso sería prejuicio no, creen también que celular les malogra o hace daño.</p> <p>E2: siempre hay ese temor para la gente común</p> <p>E3: les faltaría la manipulación no sabrían cómo usarlo o aun no sabes te difuntas.</p> <p>E8: algunas personas no tienen el acceso a la internet y no tienen ese uso su vida cotidiana</p>	<p>La gente del campo tiene prejuicios para usar la tecnología, es más, no saben utilizar celular, tampoco miran televisión, porque piensan que les malogra o les hacen daño; eso es una dificultad. Por esa razón no tienen acceso de internet, por el temor.</p>
C2	ASPECTOS SOCIALES	C2.1	EXCLUSIÓN SOCIAL	<p>E1: todo el mundo no sabe utilizar como funciona el internet mayormente en el campo, gente de la ciudad están preparados algunos no todos.</p> <p>E2: dependiendo de la región, si es la ciudad sí, pero el ciudadano que no tiene acceso a internet, como el campo poco, les cuesta. El gobierno está poniendo internet hasta en la punta del cerro, los niños de todo tienen acceso.</p> <p>E3: no estamos preparados porque, no hemos recibido mucha información acerca de esto pues por ello no creo que todos estemos preparados</p> <p>E4: 70% no están preparados, sobre todo en el campo por falta de internet</p> <p>E5: algunos no, ósea yo que no he utilizado mucho esos equipos electrónicos no estoy muy preparada</p> <p>E6: necesariamente tenemos que tener todos los equipos en la casa, si no hay no se puede, en la calle no es igual. En la parte Sierra ya hay internet</p> <p>E7: no tenemos fuentes de información que nos explique no hay ningún cartel nada, por lo menos para que nos explique, nos puede dirigir.</p> <p>E8: solo algunas partes, no el 100%, en zonas urbanas más que nada en rurales no</p>	<p>Si se hace un balance, el 70% de los usuarios no están preparados, no saben utilizar internet, suele suceder en el campo. A comparación de la gente del campo, los de la ciudad si están preparados; depende mucho de la región, para ello, el gobierno debe implementar, aunque ya existe hasta en la punta del cerro, los niños tienen acceso. En la sierra ya hay internet, aunque haya equipos, sino sabes, no estás preparado de nada sirve. Por otra parte, no todas las fuentes de información, falta más capacitación, específicamente para los ciudadanos que no tienen acceso a internet.</p>

		<p>E1: tiene vergüenza no saber en algunos casos. Si se sienten, sobre todo la gente antigua del campo. E2: ahora la información está en la internet prácticamente ahí encuentras respuesta a todo, ante cualquier duda uno accede a internet, y el que no tiene acceso. Socialmente no creo, yo sé que mediante el internet tienes varios amigos, las redes sociales, pero sin el internet también podrías disfrutar por ejemplo haciendo deporte u otras cosas pues, no sería un obstáculo el internet, pero es una gran ayuda E4: mediante capacitación pueden hacer las cosas, sino no sabes cómo entrar como salir, en el campo ni computadora conocen. Es necesario, no tener internet es como si no tuvieras luz igualito E5: si es importante para comunicarnos, y si me sentiría excluida. E6: no porque ahora normal, ahora nadie puede discriminar a uno. E7: en el campo no les enseñan las tecnologías del internet y todavía no saben el uso, eso hace que se excluyan un poco. E8: No es tan excluido tampoco, no porque hay muchas personas que están acostumbradas a vivir de esa manera y esa costumbre es un hábito de vivencia</p>	<p>Si se refiere a la gente del campo, sobre todo a la antigua, no se inmuta; pero los jóvenes si tienen vergüenza porque les falta capacitación, si no sabes entrar, menos será salir de la computadora. En la sierra existe una realidad muy cruda, hay computadoras, pero no hay internet, y ahora la información está en la internet prácticamente, ahí encuentras respuesta a todo, tienes varios amigos, redes sociales, entre otras ventajas, es una gran ayuda, es necesario para comunicarnos, es como si no tuvieras luz eléctrica, igualito. Tener o no internet no significa discriminar a las personas, no es tan cierto sentirse excluido/a, pues muchas personas están acostumbradas a vivir de esa manera, es un hábito de vida.</p>
C2.2.	POBREZA	<p>E1: No les alcanza para nada por ejemplo si ganas 1000 soles que vas a poder tener internet, celular por ese motivo no pueden estar informado, la televisión no es igual, en televisión también pasa tonterías nomas, es un retraso más para el Perú, más se pelean ahí, no esos programas no estoy de acuerdo, porque es un retraso más para los peruanos, hasta en el campo la gente mirando todo eso, que aprende nada aprende, con internet me educó mejora todavía, entonces si gano poco no hago nada. E2: el pobre no tiene acceso por el costo, muchas veces por ejemplo el tener una computadora, el pobre</p>	<p>Un pobre no tiene acceso por el costo que se significa, tener una computadora. No les alcanza para nada, si ganan 1000 soles, no les alcanza para internet, apenas un celular con mucha suerte, un simple teléfono, muchos de ellos no tienen acceso a internet, son chanchitos. La televisión no es igual, ello significa un retraso más para el Perú; se pelean, transmiten tonterías, hasta en el campo la gente mira eso, pero qué aprende, no aprende nada. Entonces si gano poco no hago nada. Sin embargo, si uno tiene solicita</p>

				<p>se limita hasta tener un simple teléfono, porque un teléfono que tenga un aplicativo por internet, tiene un costo, en cambio el teléfono chanchito no tiene acceso a internet</p> <p>E3: la pobreza seria la falta de economía que no nos permite a nosotros que tengamos acceso</p> <p>E4: La gente pobre que no tiene capacitación gana poco</p> <p>E6: por que no pueda pagar, hay extremos, por ejemplo yo solicito internet a veces no llega internet a casa, no llega los cables, a veces no ponen porque no hay demanda, mayormente usan celular mis vecinos.</p> <p>E8: por la economía más que nada es que no tienen internet redes sociales, y tiene que ver con el ingreso de la persona y donde se sitúa en el lugar donde está, en que grupo humano se encuentra social, dependiendo a eso</p>	<p>internet a una de las empresas multinacionales de telefonía, internet no llega a casa, no llega por que no hay cables, a veces no ponen porque no hay demanda.</p>
C3	ASPECTOS POLÍTICAS	C3.1	BUROCRACIA	<p>E1: Si, siempre existe la burocracia, mucho papeleo</p> <p>E2: funcionar una y otra cosa piden, mucha burocracia, y el gobierno electrónico no va ser la excepción</p> <p>E3: Ahora no, los trámites son más rápidos</p> <p>E7: Si bastante, la burocracia en todo sentido está metido</p> <p>E4: Si te brinda, y ya no voy a la oficina solamente entro a la página.</p>	<p>Siempre existe burocracia, mucho papeleo, funciona para una u otra cosa, el gobierno electrónico no es la excepción. Por otra parte, esta plataforma permiten trámites son más rápidos, la información que te brinda lo encuentras en la página, y no voy a la oficina, lo hago desde una cabina puedes hacer el trámite.</p>
		C3.2	SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	<p>E1: Muy poco, más obsoleto de las empresas privadas, de estatales casi nada, casi no hay muchas páginas, poco información, a veces no confías por internet, a veces la tecnologías también tres cosas negativas</p> <p>E2: algunos robos de información, por ejemplo cuando haces transferencia bancaria, si no sabes acceder el temor es eso, les boicotean su información. Es política del estado no ocultar información, bueno esta lo básico, de lo que hacen, por ejemplo es salud publica</p>	<p>En relación a la seguridad de información, existe mucha desconfianza, porque pasó algunos robos de información, en el caso de hacer transferencia bancaria, es muy arriesgado, boicotean su información. Existen páginas obsoletas de las empresas privadas, en las estatales casi nada, no hay muchas páginas, poca información, no confías, a veces la tecnología trae cosas negativas.</p>

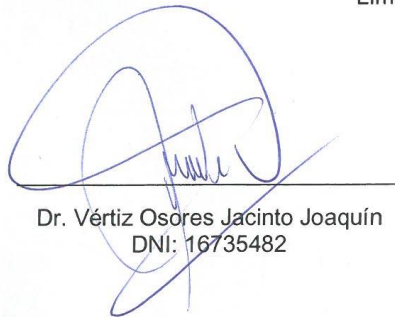
			<p>todo, la renace, cuando uno quiere ser tramites es fácil pues. E3: he consultado algunas cosas, casi no consulto más que nada por la poca confianza de uso. E7: Ponen obstáculos para averiguar un poco en la internet, se van por lo conocido. Si me sirve, he buscado información en la página del INEI para trabajo</p>	<p>Es política del estado no ocultar información; está lo básico, están algunas páginas: Essalud, la Reniec, empresas privadas, se puede comprar por internet, aún hay desconfianza.</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osorez Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante”**; de la estudiante **Choquenaira Garay, Yanet Calin**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 22 de marzo de 2018



Dr. Vértiz Osorez Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.tumt.in.com/app/cana/es/70=931575273&u=1049616754&cro=103&lang=es&q=1>

feedback studio

Tesis Maestría 1era entrega

Resumen de coincidencias

24 %

Se está usando 5 fuentes distintas:

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universita...	6 %
2	www.igf.foncubal.ar	1 %
3	www.silvestre.net	1 %
4	omec.uab.cat	1 %
5	repositorio.digitaal.uns...	1 %
6	estudioscienciaspolitic...	1 %
7	dpape.uilliu.edu.pe	1 %
8	tecnologiaeinformacio...	<1 %

24 / 5

91 de 99

Text-only Report

045 22/03/2018

ES

Page: 1 of 86

Número de palabras: 19121



Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA
Br. Yanet Calin Choquenaira Garay



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..Choquenaira Garay Yanet Calin.....
D.N.I. : 42325617.....
Domicilio : Av. los Nogales 251.....
Teléfono : Fijo : Móvil : 99.43.02.630
E-mail : yanetcalin@gmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : ..MAESTRO.....

Mención : ..GESTION PÚBLICA.....

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..CHOQUENAIRA GARAY YANET CALIN.....
.....
.....

Título de la tesis:

..GOBIERNO ELECTRONICO Y BARBERAS SOCIOCULTURALES Y POLITICAS
PARA LA GOBERNABILIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DE UNA POBLACION
QUECHUAHABLANTE

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

21/07/2018

978-28
Joaquin
Verluz



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Art. Anádim
Joaquin
Verluz



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

U.B. para la tesis
empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Yanet Colin Choquenaira Garay con DNI N° 48325617
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Av. las Nogales 251 El Agustino
(Calle / Lots / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-11 del programa: Gestión Pública
(Promoción) (Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que habiendo sustentado la tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública y aprobado, solicito a su despacho disponer a quien corresponda la revisión para el visto bueno para empastado

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 09 de Junio de 2018



Hora: 10:05 / Firma: *[Signature]*
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Copia de Resolución Directoral de sustentación
- b. copia de Dictamen de la sustentación de tesis
- c. copia de nota de aprobación de originalidad
- d. U. tesis empaquetada

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 994392630
Email: joaquin.verluz@gmail.com