

Gobierno digital y gerencia pública en América Latina: debates conceptuales y desafíos para la investigación

Digital government and public management in Latin America: conceptual debates and challenges for research

José Guillermo Booz Olivo. 

**Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez” (UNESR)
Caracas, Venezuela.**

Resumen

El artículo realiza un análisis crítico sobre la investigación reciente en gobierno digital y gerencia pública en América Latina. Mediante revisión de literatura latinoamericana y global, identifica importantes debates conceptuales y áreas no resueltas que requieren más investigación desde una perspectiva contextualizada. Se constata la predominancia de enfoques tecnocráticos que invisibilizan dimensiones sociales y políticas relevantes. También se revelan avances en sofisticación técnica y enfoques más integrales en algunos países, pero persisten barreras significativas como brechas digitales, resistencias culturales, débil institucionalización e impactos multidimensionales poco estudiados. Se concluye la necesidad de construir conocimientos más situados y pertinentes a realidades latinoamericanas, para que el gobierno digital sirva efectivamente a las sociedades de la región. Conceptos clave analizados incluyen gobierno electrónico, gerencia pública, innovación estatal y tecnologías de información. **Palabras claves:** gobierno electrónico, gerencia pública, innovación estatal, tecnologías de información, América Latina.

Abstract

The article provides a critical analysis on recent research in digital government and public management in Latin America. Through a review of Latin American and global literature, it identifies important conceptual debates and unresolved areas requiring further investigation from a contextualized perspective. The prevalence of technocratic approaches that render invisible relevant social and political dimensions is evidenced. Advances in technical sophistication and more integral approaches in some countries are also revealed, but significant barriers persist, such as digital divides, cultural resistance, weak institutionalization, and understudied multidimensional impacts. It is concluded that building situated and relevant knowledge to Latin American realities is needed, so that digital government can effectively serve the societies in the region. Key concepts analyzed include e-government, public management, government innovation, and information technologies.

Keywords: e-government, public management, government innovation, information technologies, Latin America.

Fecha de Recepción: 21-09-2022

Fecha de Aceptación: 27-10-2022

Fecha de Publicación: 08-12-2022

Como citar este artículo: Booz, J. (2022). Gobierno digital y gerencia pública en América Latina: debates conceptuales y desafíos para la investigación. *Aportes. Revista Internacional de Estudios Abiertos, Independientes y Alternativos*, 2(1), pp. 57-74

Introducción

El gobierno electrónico o e-gobierno ha emergido en las últimas décadas como un ámbito fundamental de estudio y práctica en la hibridación entre tecnología, gestión y políticas públicas. (Lee, 2010; Bannister y Connolly, 2014). La creciente digitalización del sector público ha planteado importantes oportunidades, desafíos y debates en torno al impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la prestación de servicios públicos, la participación ciudadana y la innovación estatal.

América Latina no ha estado ajena a este fenómeno global, experimentando diversos procesos de modernización tecnológica del Estado, con resultados heterogéneos entre países y al interior de ellos (Hilbert, 2015; BID, 2020). La región enfrenta brechas importantes en acceso, uso y calidad de soluciones digitales, así como capacidades dispares entre instituciones (Naser y Concha, 2011; CEPAL, 2013). Junto con la incorporación de TIC, también han surgido nuevos enfoques gerenciales en el sector público inspirados en conceptos del management empresarial, bajo el paraguas de la "nueva gerencia pública" (Hood, 1991; Barzelay, 2003). No obstante, la implementación de modelos gerenciales muchas veces no ha estado acompañada de transformaciones tecnológicas, o viceversa (Malem Seña, 2002; Criado y Gil-García, 2019).

La interacción entre gobierno digital y gerencia pública contemporánea plantea importantes preguntas sobre cómo potenciar el uso de TIC para generar valor público (Moore, 1995; Bannister y Connolly, 2015), garantizando los principios de las burocracias weberianas (Ramíó, 2016). Pero también requiere entendimiento sobre cómo la gerencia pública debe

reinventarse en la era digital, adoptando una orientación más colaborativa, ágil e innovadora (Eggers y Bellman, 2015; O'Reilly, 2010). Esto representa un cambio cultural y de mentalidades difícil de materializar (Mergel, 2016; Criado y Gil-García, 2019).

En síntesis, este artículo busca realizar un balance crítico sobre el estado del arte, identificar áreas clave no resueltas sobre gobierno digital, gerencia pública e innovación, y esbozar futuras líneas de investigación que permitan avanzar hacia un entendimiento más amplio de este fenómeno multidimensional que reconfigura la gestión pública contemporánea.

Marcos conceptuales sobre gobierno electrónico y gerencia pública

Los estudios sobre gobierno electrónico y gerencia pública digital se han abordado desde diversas perspectivas teóricas que buscan conceptualizar la compleja interacción entre tecnología, organizaciones, políticas públicas y transformación estatal. La naturaleza multifacética y dinámica de este objeto de estudio dificulta la emergencia de un único marco conceptual integral (Yildiz, 2007; Dunleavy et al., 2006). Desde una vertiente tecnológica, el gobierno electrónico ha sido analizado principalmente desde la teoría de Sistemas. Desde esta perspectiva, se concibe el gobierno como un sistema compuesto por entradas, procesos, salidas e interrelaciones, que puede optimizarse mediante soluciones tecnológicas. Si bien provee utilidad instrumental, adolece de un excesivo funcionalismo tecnológico, minimizando dimensiones políticas, sociales y culturales (Fountain, 2001; Naser y Concha, 2011).

La teoría institucional ha examinado cómo reglas, normas y rutinas moldean la adopción de tecnologías en el sector público. Tal como señalan

autores como Fountain (2001), Cunha y Miranda, (2013). Esta visión aporta entendimiento sobre inercias burocráticas y resistencias al cambio, pero suele descuidar el poder transformador de las innovaciones digitales y su capacidad de ser un coadyuvante en los procesos, lo que permite generar procesos que le otorguen nuevos sentidos al uso de la tecnología en el marco gerencial.

Desde el ámbito organizacional y de gestión pública, la nueva gerencia pública (NGP) fue inicialmente dominante. Esta corriente enfatiza principios gerenciales como accountability, eficiencia y orientación al cliente (Hood, 1991; Barzelay, 2003). El gobierno electrónico fue concebido instrumentalmente como herramienta para materializar doctrinas gerenciales (Scholl, 2005). Pero diversos autores latinoamericanos cuestionan su enfoque tecnocrático y economicista, que no considera especificidades institucionales (Martínez Nogueira, 2005; Bresser Pereira, 2007).

La gobernanza en red y nueva gobernanza pública surgieron como perspectivas alternativas a la NGP, poniendo énfasis en colaboración, participación ciudadana y creación de valor público (Osborne, 2010; Criado y Gil García, 2019). Aportan una visión más político-democrática de la gestión pública digital. No obstante, su conceptualización sobre el rol del gobierno electrónico muchas veces es ambigua o secundaria (Yildiz, 2007).

En síntesis, las diversas aproximaciones teóricas proveen claves analíticas relevantes, pero adolecen de limitaciones para comprender integralmente un fenómeno complejo, multidimensional y dinámico. Urge construir marcos integrativos que articulen dimensiones tecnológicas, organizacionales, políticas y sociales (Dunleavy et al., 2006). En esta

integración, las realidades latinoamericanas obligan a revisar críticamente supuestos gerencialistas importados acríticamente (Martínez Nogueira, 2005), repensando la conceptualización sobre tecnología,

Estrategias de implementación

La implementación efectiva de iniciativas de gobierno electrónico y transformaciones gerenciales asociadas, representa uno de los mayores desafíos en este ámbito. Más allá de las potencialidades técnicas, la materialización de los beneficios está condicionada por complejos procesos de gestión del cambio, adaptación contextual y articulación de actores diversos.

Un primer enfoque prescriptivo pone énfasis en metodologías estandarizadas de diseño e implementación, siguiendo un enfoque racional-normativo (Heeks, 2006). Si bien esto permite orden y sistematicidad, adolece de un exceso de orientación técnica, desconociendo resistencias culturales, capacidades disponibles y trayectorias previas (Fountain, 2001). Otros estudios enfatizan la importancia de adaptar iniciativas a estructuras y culturas organizacionales preexistentes (Gil García y Pardo, 2005). Ello permite mayor apropiación, pero conlleva el riesgo de diluir el carácter transformador de la tecnología para evitar rupturas (Cordella y Tempini, 2015).

Enfoques participativos resaltan la relevancia de incorporar diversas visiones y expectativas de actores relevantes (usuarios, funcionarios, técnicos, autoridades) en el diseño colaborativo de soluciones (Scholl, 2005; Ramírez y García, 2014). Si bien favorece compromiso y legitimidad, también complejiza y dilata los procesos de implementación (Mergel, 2016).

Los estudios sobre fracasos y resistencias aportan otras claves, como la necesidad de fortalecer capacidades intragubernamentales, invertir en gestión del cambio e impulsar liderazgos comprometidos (Heeks, 2006; BID, 2020). Pero en ocasiones derivan en un exceso de énfasis en barreras contextuales, minimizando la agencia de actores para superarlas creativamente.

En América Latina se requiere repensar críticamente recetas externas, articulando saberes globales con trayectorias y culturas institucionales propias (CLAD, 2020). También es clave superar enfoques tecnocéntricos, incorporando dimensiones sociales, políticas y simbólicas que median las innovaciones en el sector público (Ramírez y García, 2014).

Impactos del gobierno electrónico y la gerencia pública digital

La medición y evaluación de impactos se ha convertido en un ámbito de creciente interés en los estudios sobre gobierno digital y gerencia pública. Más allá de supuestos beneficios teóricos, resulta clave analizar los efectos reales de estas iniciativas para retroalimentar diseños futuros. Inicialmente predominaron enfoques cuantitativos enfocados en métricas de eficiencia administrativa, uso de trámites en línea y satisfacción de usuarios (Grimsley y Meehan, 2007; Kumar et al., 2007). Si bien esto entrega datos valiosos, provee una visión acotada, funcionalista y estática del impacto. Ha sido criticado por no considerar efectos indirectos, de mediano plazo ni dimensiones sociales o políticas (Bannister y Connolly, 2015).

Estudios cualitativos y etnográficos complementan con percepciones de actores y análisis en profundidad de procesos de cambio (Cordella y

Tempini, 2015; Mergel, 2016). Aportan comprensión de dinámicas socio-culturales asociadas al gobierno digital, pero adolecen de sesgos subjetivistas y dificultad de generalización.

Enfoques mixtos buscan integrar métodos cuantitativos y cualitativos para una evaluación más integral, reconociendo la multidimensionalidad del fenómeno (Grimsley y Meehan, 2007; Gil-García et al., 2007). Permiten analizar tanto magnitudes como procesos y percepciones, conectando niveles macro y micro. No obstante, su implementación práctica es compleja y costosa.

América Latina requiere avanzar hacia enfoques contextualizados de evaluación, que como señalan Ramírez y García (2014), y CLAD (2020) deben combinar saberes técnicos globales con comprensión de trayectorias institucionales propias y sus desafíos. También se necesita trascender visiones instrumentales, incorporando reflexividad sobre dimensiones democráticas, éticas y simbólicas de la transformación tecnológica del Estado. Un debate relevante se ha dado entre posturas experimentalistas, que abogan por mediciones cuasiexperimentales y enfoques de "evidence-based policy" (Austin et al, 2016), versus posiciones críticas que cuestionan la obsesión por métricas y el descuido de dimensiones político-sociales (Bannister y Connolly, 2015; Ramírez y García, 2014).

Desde América Latina se plantea la necesidad de una evaluación contextualizada y crítica, que problematice nociones estrechas de eficiencia, trascendiendo visiones tecno-deterministas (Ramírez y García, 2014). También se destaca la importancia de contemplar múltiples lógicas de cambio, combinando análisis institucionales, de políticas públicas y

socioculturales (Martínez Nogueira, 2005; CLAD, 2020). Asimismo, se argumenta a favor de incorporar diversidad de saberes, articulando expertise técnica con sabiduría social distribuida entre múltiples actores (Scholl, 2005; Ramírez y García, 2014).

Otros autores latinoamericanos llaman la atención sobre riesgos de métricas sesgadas que incentivan comportamientos estratégicos, pero no mejoran sustancialmente capacidades institucionales ni orientación al valor público (Bresser Pereira, 2007; Garcia Lirios, 2021). También alertan sobre la necesidad de estandarizar indicadores para comparabilidad regional, pero adecuándolos a realidades nacionales heterogéneas (CLAD, 2020; Naser y Concha, 2011).

En síntesis, es clave avanzar hacia enfoques integrales y contextualizados de evaluación de impacto, que combinen métodos cuantitativos y cualitativos, articulen dimensiones tecnológicas, sociales y políticas, y dialoguen críticamente con supuestos gerencialistas. Ello permitiría trascender visiones instrumentales y reconocer las complejidades de nuestra región.

Vacíos y agenda de investigación

Pese a la proliferación de estudios, es posible identificar importantes vacíos y áreas poco desarrolladas que requieren atención prioritaria en la agenda de investigación sobre gobierno electrónico y gerencia pública digital. Un déficit importante es la escasa interconexión entre enfoques tecnológicos y organizacionales/gerenciales, los cuales con frecuencia discurren en paralelo (Dawes, 2009; Criado y Gil-García, 2019). Urge mayor integración transdisciplinaria para comprender de forma holística un fenómeno

complejo. Esta fragmentación de saberes limita una comprensión sistémica de los desafíos multidimensionales del gobierno digital.

También es notoria la falta de estudios comparativos entre países de la región, que permitan identificar patrones comunes, así como especificidades nacionales y subnacionales (Naser y Concha, 2011; Ramírez-Alujas y Dassen, 2014). Hay amplio espacio para investigación colaborativa multi-sitio. Ello permitiría contextualizar hallazgos y evitar extrapolaciones apresuradas de casos particulares. Las comparaciones regionales favorecerían la creación de marcos analíticos y métricas compartidas para la investigación latinoamericana.

Otro vacío relevante es la escasa investigación sobre sostenibilidad y evolución en el tiempo de iniciativas de gobierno digital, más allá del momento de implementación inicial (Heeks, 2006; Mergel, 2016). Se requieren más estudios longitudinales que analicen cómo estas iniciativas se adaptan y transforman en períodos extensos. La excesiva focalización en etapas tempranas invisibiliza los complejos procesos sociales e institucionales que moldean la apropiación tecnológica.

Asimismo, son pocos los estudios que examinan integralmente dimensiones tecnológicas, organizacionales, sociales y políticas (Fountain, 2001; Gil-Garcia, 2012). Persiste un sesgo funcionalista y técnico que invisibiliza aspectos culturales, simbólicos y de poder asociados al gobierno digital. Es urgente investigación contextualizada que problematice nociones simplistas de modernización tecnocrática. Desde una perspectiva regional, urge también descentralizar la producción de conocimiento, favoreciendo que académicos latinoamericanos lideren agendas de investigación acordes a desafíos propios (Ramírez y García,

2014). Tradicionalmente la investigación ha estado dominada por académicos europeos y norteamericanos. Es clave reequilibrar esta asimetría para GANAR autonomía epistémica.

En síntesis, queda mucho por avanzar para lograr estudios más integrales, comparativos, evolutivos, contextualizados y liderados desde la región. Ello permitiría salir de sesgos tecnocéntricos y gerencialistas, aportando conocimientos socialmente relevantes. Para Venezuela, avanzar en esta agenda de investigación tiene particular relevancia producto del potencial de las tecnologías como una oportunidad de innovación y transformación pública. El estudio contextualizado del gobierno electrónico y la gerencia pública digital podría aportar conocimientos valiosos para impulsar mejoras en transparencia, eficacia gubernamental y provisión de servicios clave para la población. Asimismo, una comprensión situada de dinámicas sociotecnológicas permitiría potenciar iniciativas que aprovechen creativamente recursos digitales limitados. En síntesis, reposicionar a Venezuela en la vanguardia de conocimiento sobre innovación estatal es una inversión estratégica para construir, a mediano plazo, capacidades públicas al servicio del desarrollo inclusivo y la justicia social.

Lecciones aprendidas y desafíos persistentes

La investigación existente permite identificar algunos avances y aprendizajes en materia de gobierno digital y gerencia pública en América Latina. Sin embargo, persisten importantes desafíos por superar.

En términos de avances, es posible reconocer una mayor sofisticación técnica y normalización del uso de TIC en el Estado (Hilbert, 2015). También se observa una orientación más sistémica en algunas iniciativas recientes, que articulan componentes tecnológicos, organizacionales y normativos

de manera más integral (BID, 2020). Asimismo, ha crecido el número de instituciones públicas con áreas y personal especializado en gobierno digital (Naser y Concha, 2011). Algunos gobiernos han desarrollado agendas digitales de largo plazo, aunque su continuidad luego de cambios políticos no está asegurada (Banco Mundial, 2020). En varios países se consolidan además ecosistemas de colaboración entre agencias estatales, sector privado, academia y sociedad civil (Ramírez-Alujas y Dassen, 2014).

No obstante, el salto cualitativo en capacidades estatales e impactos tangibles para la ciudadanía aún parece lejano en muchos países de la región. Entre los desafíos persistentes se cuentan:

- Brechas digitales que impiden el acceso equitativo a servicios digitales por parte de todos los grupos sociales (García Lirios, 2021). Se requieren políticas activas para cerrar estas brechas estructurales.
- Culturas político-burocráticas resistentes al cambio y renuentes a la transparencia y la apertura que supone el gobierno abierto (Cunha y Miranda, 2013). El cambio cultural es un proceso de largo plazo que debe gestionarse activamente.
- Liderazgos políticos débiles o cambiantes que dificultan dar continuidad y sentido estratégico a las iniciativas (Ramírez y García, 2014). Se necesita institucionalizar las capacidades en el aparato público para no depender de liderazgos individuales.
- Fragmentación institucional y de políticas públicas que obstaculiza enfoques integrales y Enfoque todo gobierno (whole-of-government) (Fountain, 2001). Las dinámicas de poder interinstitucional deben abordarse explícitamente.

- Visión excesivamente tecnocrática que desatiende dimensiones sociales y políticas de la transformación estatal (Cordella y Tempini, 2015). La tecnología no es neutra sino portadora de visiones de mundo.

Superar estas barreras requerirá un cambio de paradigma hacia una concepción más democrática, inclusiva y multidimensional del gobierno digital en la región (Ramírez y García, 2014). Esto obliga a repensar supuestos tecno-deterministas y gerencialistas predominantes, construyendo un marco conceptual propio anclado en nuestras realidades. Solo así el gobierno digital podrá contribuir efectivamente al buen vivir, la justicia social y los derechos humanos en nuestra región.

Conclusiones

Los estudios sobre gobierno digital y administración pública electrónica han experimentado un auge importante en las últimas décadas, generando un conjunto de conocimientos que brinda luces sobre cómo impulsar la transformación tecnológica del Estado. No obstante, como se ha puesto en evidencia a lo largo de este artículo, persisten relevantes debates y vacíos conceptuales y empíricos que requieren mayor investigación desde una perspectiva crítica y situada.

En lo que respecta a marcos teóricos, se observa fragmentación y una carencia de aproximaciones integrales capaces de entablar diálogo entre dimensiones tecnológicas, organizativas, sociales y políticas. Perseveran sesgos tecno-deterministas y economicistas que invisibilizan el carácter socialmente construido e institucionalmente mediado del cambio tecnológico en el sector público.

Urge construir perspectivas contextualizadas que problematicen la adopción acrítica de preceptos gerenciales nacidos en realidades ajenas a Latinoamérica.

En cuanto a implementación, los estudios señalan la relevancia de liderazgos comprometidos, enfoque integral, adaptación situada y participación de actores para incrementar las probabilidades de éxito. Con todo, faltan análisis comparados sobre los modelos de diseño y gestión de iniciativas de gobierno digital en la región, que permitan identificar patrones y particularidades nacionales y subnacionales.

Sobre impactos, se constata un predominio de enfoques excesivamente funcionalistas y cuantitativos, centrados en métricas limitadas de cobertura y satisfacción. Hacen falta indagaciones cualitativas y politológicas que examinen los efectos transformadores en términos de políticas públicas, dinámicas de poder, ejercicio de derechos y construcción de ciudadanía digital. Las evaluaciones deben integrar indicadores objetivos con percepciones de diversos actores e intangibles socioculturales.

En materia de agenda futura, queda pendiente avanzar hacia investigaciones más comparativas, evolutivas y multimétodos, que trasciendan sesgos tecno-céntricos y economicistas. Se requiere descentralizar la producción de conocimientos, para que académicos latinoamericanos lideren agendas situadas en nuestras realidades.

En conclusión, resta un largo sendero por recorrer para consolidar un cuerpo de conocimientos propiamente latinoamericano sobre gobierno digital, que sirva efectivamente a nuestras sociedades. Ello exigirá asumir

una postura crítica sobre la tecnología y sus dimensiones de poder, e imaginar creativamente alternativas aprovechando saberes populares hacia un desarrollo más democrático, inclusivo y sostenible. El desafío fundamental es cómo utilizar creativamente el extraordinario potencial que encierra esta revolución tecnológica para servir a los valores humanos de justicia, desarrollo y democracia.

Referencias

- Austin, M.J., Dal Santo, T.S., y Lee, C. (2012). Building organizational supports for research-minded practitioners. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 9(1-2), 174-211. <https://doi.org/10.1080/15433714.2012.636327>
- Bannister, F., y Connolly, R. (2015). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 32(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.10.003>
- Barzelay, M. (2003). *La nueva gerencia pública: un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas.* Fondo de Cultura Económica.
- Bresser Pereira, L. C. (2007). *Estado y mercado en el nuevo desarrollismo.* Nueva Sociedad, 210, 110-125.
- Castells, M. (2000). *La era de la información. Vol. 1: economía, sociedad y cultura.* Siglo XXI Editores.
- Clad. (2020). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.* <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- Cordella, A., y Tempini, N. (2015). *E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service*

- delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279-286.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Cunha, M. A., y Miranda, P. R. (2013). The third sector and the policy process in Portugal: The case of public contracting. *Public Management Review*, 15(2), 292-312.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2012.707681>
- Criado, J. I., y Gil-Garcia, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies. *International Journal of Public Sector Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257-264. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.12.003>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., y Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 467-494.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.
- Gil-Garcia, J. R., y Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government information quarterly*, 22(2), 187-216.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Gil-García, J. R. (2012). *Enacting electronic government success*. Springer Science y Business Media.
- Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., y Duchessi, P. (2007). Collaborative e-Government: impediments and benefits of information-sharing projects in the public sector. *European Journal of Information*

- Systems, 16(2), 121-133.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000673>
- Grimsley, M., y Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134-148.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000675>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment.* SAGE Publications.
- Hilbert, M. (2015). *Digital technology and social change: the digital transformation of society from a Latin American perspective with theoretical and practical insights.* CEPAL.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kruk, R., Demelo, M., y Hall, T. (2021). Intersection of broadband and civic engagement in rural communities. *Community Development*, 52(3), 244-263. <https://doi.org/10.1080/15575330.2021.1906202>
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., y Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *The electronic journal of e-government*, 5(1), 63-76.
- Lee, J. (2010). 10year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27(3), 220-230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.12.009>
- Malem Seña, J. F. (2002). La nueva gestión pública y la gobernabilidad local en América Latina. *Reforma y democracia*, (24).
- Margetts, H., y Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web.

Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences, 371(1987), 20120382.
<https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>

Martinez Nogueira, R. (2005). Gerencia social: Dilemas y desafíos. Sejas.

Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. Government Information Quarterly, 33(3), 516-523.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.004>

Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard university press.

Morgeson III, F. V., y Mithas, S. (2009). Does e-government measure up to e-business? Comparing end user perceptions of US federal government and e-business websites. Public Administration Review, 69(4), 740-752. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2009.02018.x>

Naser, A., y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).

O'reilly, T. (2010). Government as a platform. In Open government: Collaboration, transparency, and participation in practice (pp. 11-40). O'Reilly Media, Inc.

Osborne, S. P. (Ed.). (2010). The new public governance: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge.

Ramírez-Alujas, A. V., y Dassen, N. (Eds.). (2014). Vientos de cambio: El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.

Ramírez, Á., y García, L. (2014). Usos de las TIC, políticas públicas y desarrollo digital en América Latina. Naciones Unidas.

- Ramírez-Alujas, A. y Dassen, N. (2014) (Eds). Vientos de cambio: El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ramió, C. (2016). Administración pública y nueva gestión pública. Revista Crítica en Desarrollo, 6(10), 39-62.
- Scholl, H. J. (2005). E-government induced business process change (BPC): An empirical study of current practices. International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 1(2), 27-49.
<https://doi.org/10.4018/jegr.2005040102>
- Tranfield, D., Denyer, D., y Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. British journal of management, 14(3), 207-222.
<https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. Government Information Quarterly, 24(3), 646-665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>
- Zhiyuan, F. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. International journal of the Computer, the Internet and management, 10(2), 1-22.