

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL
Y GOBERNABILIDAD



TESIS

**Gobierno electronico y gobernabilidad en la municipalidad
distrital de Jayanca, 2020-2021**

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y
GOBERNABILIDAD**

Investigador:

Bach. Elsa Puelles García

Asesor:

Mg. Mary Isabel Colina Moreno

2022

**Gobierno Electrónico y Gobernabilidad en la Municipalidad
Distrital de Jayanca, 2020-2021**



Bach. Elsa Puelles García
Autor



Mg. Mary Isabel Colina Moreno
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
para optar el Grado Académico de Maestra en Derecho con Mención en
Constitucional y Gobernabilidad.

Aprobado por:



Mag./Dr. Luis Armando Hoyos Vásquez
Presidente del Jurado



Mag./Dr. Víctor Ruperto Anacleto Guerrero
Secretario del Jurado



Mag./ Carlos Miguel Antenor Cevallos Dé Barrenechea
Vocal del Jurado

GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA, 2020-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %

INDICE DE SIMILITUD

11 %

FUENTES DE INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

5 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1 %
4	es.colonialschooldistrict.org Fuente de Internet	1 %
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %



Abog. Mary I. Colina Moreno
Asesor

9	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	contigo.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %
13	Repositorio.Ucss.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	www.southcentre.int Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
19	saeusceprod01.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
20	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %



Abog. Mary I. Colina Moreno
Asesor

21

www.gsdi.org

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.unprg.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Abog. Mary I. Colina Moreno
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Elsa Puelles García
Título del ejercicio: REVISIÓN DE TESIS
Título de la entrega: GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA MUNICI...
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_ELSA_PUELLES_1.docx
Tamaño del archivo: 442.02K
Total páginas: 93
Total de palabras: 13,560
Total de caracteres: 75,940
Fecha de entrega: 02-ago.-2022 12:15p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1878138760

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN
CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD



TESIS

GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA, 2020-2021

Investigador:

Bach. Elsa Puelles García

Asesor:

Mg. Mary Isabel Colina Moreno

2022

Abog. Mary I. Colina Moreno
Asesor

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO**, Asesor de la tesis del trabajo de investigación de la estudiante: Elsa Puelles García

Titulada: "GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA 2020-2021"

Luego de la revisión exhaustiva constato que la misma tiene un índice de similitud de **11%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 02 de agosto del 2022.




Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA



Se adjunta:

- Resumen de reporte (Con hoja de porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo digital.

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 12 M p.m. del lunes 19 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°019-2022-EPG, de fecha 10 de enero de 2022, conformado por:


Dr. LUIS ARMANDO HOYOS VASQUEZ	Presidente
Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO	Secretario
Mg. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA	Vocal
Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO	Asesora

Para evaluar el informe de tesis de la tesista ELSA PUELLES GARCIA, candidata a optar el grado de MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD, con la tesis titulada "GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA, 2020-2021".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1285-2022-EPG de fecha 14 de diciembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a BUENO quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD, Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando

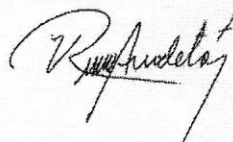
 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL</u> <u>DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las ____13.08 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. LUIS ARMANDO HOYOS VASQUEZ
PRESIDENTE



Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO
SECRETARIO



Mg. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA
VOCAL

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
ASESORA



Declaración jurada de originalidad

Yo, Elsa Puelles García, investigador principal, y Mg. Mary Isabel Colina Moreno, asesora del trabajo de investigación “GOBIERNO ELECTRONICO Y GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA, 2020-2021”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 08 de julio del 2021

Nombre del investigador: Elsa Puelles García

Nombre del asesor: Mg. Mary Isabel Colina Moreno

Dedicatoria

el presente trabajo lo dedico a mi hija, quien a su corta edad me muestra lo mejor y lo más sublime de la vida, haciendo que me esfuerce día a día para ser mejor persona para ella y para la sociedad.

Agradecimiento

mi agradecimiento es para DIOS, ya que es quien me permite tener fortaleza y ser perseverante para luchar por mis sueños profesionales y personales

Indice General

Acta de sustentación	III
Declaración jurada de originalidad	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice General	VII
Resumen.....	VIII
Abstract	IX
Introducción	10
Capitulo I. Diseño teórico	13
1.1. Aspectos generales de la investigación	13
1.2. Bases teóricos	24
1.3. Hipótesis	44
Capitulo II. Métodos y Materiales.....	50
Capitulo III. Resultados	51
Capitulo IV. Discusión.....	74
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Referencias Bibliográficas	
Anexos	

Resumen

Ante la situación problemática de la vulneración de derechos y su efecto en la gobernabilidad a producto de la epidemia COVID-19 en las entidades municipales de la provincia de Lambayeque, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

Para ello, la indagadora empleó el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional-descriptivo. Además, se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue desarrollado por un total de 157 ciudadanos.

Se determinó que existe una correlación entre la variable gobierno electrónico y la variable gobernabilidad, esto detallado según el coeficiente de correlación de Pearson, con un resultado de $r=0.935$, siendo positiva, muy directa y significativa.

Palabras claves: Gobierno electrónico, gobernabilidad, municipalidad de Jayanca

Abstract

Given the problematic situation of the violation of rights and its effect on governance as a result of the COVID-19 epidemic in the municipal entities of the province of Lambayeque, the objective of this study was to determine the relationship between e-government and governance in the district municipality of Jayanca, 2020-2021.

For this purpose, the researcher used a non-experimental design, with a quantitative approach and a correlational-descriptive type. In addition, the survey was used as a research technique and the questionnaire as an instrument, which was developed by a total of 157 citizens.

It was determined that there is a correlation between the e-government variable and the governance variable, detailed according to Pearson's correlation coefficient, with a result of $r=0.935$, being positive, very direct and significant.

Key words: E-government, governance, municipality of Jayanca.

INTRODUCCIÓN

La presente indagación, tiene como fundamento principal evidenciar la relación entre el desarrollo del gobierno electrónico con la gobernabilidad propia del distrito en estudio, para ello tuvo como primer punto analizar la vulneración de derechos participativos por parte de la entidad local del distrito de Jayanca, puesto que al encontrarse la problemática en una zona donde el gobierno electrónico pasa desapercibido, se visualiza claramente el poco control de los recursos estatales, la nula intervención del ciudadano, así como la poca creatividad por parte de las autoridades para que el ciudadano incida en su gestión, por lo que se resalta claramente que la legitimidad del gobierno municipal está siendo severamente cuestionada.

Ante lo referenciado en el párrafo anterior, la investigadora también analizó lo relativo a la gestión propia de las autoridades respecto a la implementación de las TICS en su propia administración, ya que depende exclusivamente de las autoridades, generar los espacios virtuales para que la sociedad se interrelacione con las decisiones de los gobernantes para transparentar el proceso de gestión que realizan a diario, incidiendo en todo momento, si se establece con los parámetros del derecho a la justicia respectivamente.

Del mismo modo, al establecer cómo se ha gestionado, se evidenció también cómo se estuvo realizando el derecho a la transparencia de los recursos públicos por medio de la opinión de los mismos pobladores, finalmente al tener

una problemática evidente, la indagadora propuso un plan de gobierno electrónico para mejorar la situación antes descrita.

En ese sentido, la indagación realizada, es de gran significancia en el contexto de la pandemia de la COVID-19, puesto que, ante su aparición, se ha cambiado las formas de relacionarnos con las autoridades políticas, para ello, acorde lo constitucional y el aspecto normativo, el ciudadano tiene el derecho a intervenir, sea cual sea el medio, en el proceso administrativo de su localidad, más aún por medios virtuales que está al alcance de la sociedad, por ello, los resultados de este informe de tesis, explicará el desarrollo de la gobernabilidad como tema de investigación a profundidad.

En ese sentido, la autora ha estructurado el informe de tesis en IV capítulos correspondientes acorde a los parámetros de la universidad, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I, se generó las particularidades generales científicas de la tesis, lo cual trató sobre la realidad o planteamiento problemático del tema, la pregunta problemática, los objetivos, limitaciones y lo referente a la metodología de la indagación.

Capítulo II, se basó en el aspecto teórico de la investigación, por lo que se destacan los trabajos previos, las teorías relevantes del tema y las nociones más importantes.

Capítulo III, se desarrolló los objetivos de la investigación que la indagadora planteó en su informe de tesis.

Capítulo IV, Se generó la discusión, conclusión y recomendaciones que llegó la investigadora.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, se ha evidenciado que el desarrollo tecnológico sigue avanzando en gran medida, esto se ha implementado tanto en el sector público como en el privado, generando nuevas formas de convivencia en diversos contextos correspondientemente, en ese sentido, el gobierno electrónico se ha convertido en un medio donde el gobernado puede relacionarse de una mejor manera con su representante político, asumiendo en todo momento, sus derechos de participación política que le corresponde.

La tecnología de la información han servido en estos tiempos de pandemia para mejorar y apertura nuevos mecanismos de participación social en Latinoamérica, puesto que han creado un adecuado funcionamiento de los sistemas políticos democráticos (Welp, 2008,p.77), no obstante, en diversos contextos donde la capacidad de los gobernantes para cerrar brechas con aquellas poblaciones que no tienen acceso al internet, ha sido materia de estudio, ya que se ha evidenciado la vulneración de ciertos derechos humanos y crisis de gobernabilidad en distintos países.

Según la UNESCO (2012) la gobernabilidad y el gobierno electrónico han coincidido en las formas adecuadas para gobernar un país por medio de las TICS, específicamente se han introducido en la parte del sector público, con la única finalidad de suministrar información de manera ágil, con una intervención del ciudadano en mayor medida, el proceso adecuado de la toma de decisiones entre los actores políticos y con un

gobierno edil serio, transparente, inclusivo y eficaz, sin embargo, no se han logrado instaurar los resultados en países donde la pobreza crece cada día, donde existe representantes políticos que no tienen capacidad de respuesta y se vulnera la participación social en sectores excluidos, en ese sentido, “la gobernabilidad electrónica” implica retos grandes para la ciudadanía en general.

Nuestro contexto nacional no es ajeno a la realidad problemática que se ha descrito, puesto que se ha generado estudios donde determinan que el poco acceso al internet como la desinformación del ciudadano sobre el uso de la tecnología provocan que se restrinja la intervención social, lo cual, establece que toda persona tiene derecho a participar en la toma de decisiones de diferentes formas, sea de manera individual o asociada, por lo que ello provoca que el régimen democrático se debilite y la conducción del país por parte de los gobernantes no sea inclusiva y transparente, por lo cual es de exclusividad que los gobiernos subnacionales promuevan diferentes acciones para devolver la legitimidad al estado. (Quinte, 2017, p.17)

De lo descrito anteriormente, se genera ciertas cuestiones que como investigadora uno se pregunta ¿la implementación del gobierno electrónico mejora ciertos derechos de la persona? ¿la gobernabilidad electrónica realmente está siendo desarrollada de eficaz y adecuada para todos los ciudadanos? ¿están preparados nuestros gobiernos subnacionales para garantizar una adecuada gobernabilidad en los tiempos de la COVID-19? ¿cómo se están desarrollando los derechos de intervención ciudadana en

la toma de decisiones?, de manera a priori y de acuerdo a las investigaciones que sustentan el presente estudio científico, la respuesta sería negativa, ya que distintas localidades no se han encargado de mejorar la gestión y cumplir con el fin público, que es saciar las necesidades sociales y estar en una constante relación con el ciudadano, así mismo se podría deducir que existe una falta de confianza y legitimidad en los actos del gobernante, por lo que todo ello trae problemas en la gobernabilidad y el aspecto democrático correspondientemente.

En ese sentido, en el distrito de Jayanca, perteneciente a la provincia de Lambayeque ,se detalla que el orden institucional está siendo cuestionado a nivel social, político, jurídico y administrativo, debido a que se tiene que entender que cuesta construir políticas públicas para resolver necesidades urgentes de la sociedad, más aún cuando se emplea la virtualidad sin tener conocimientos previos entre los actores democrático, por lo que dicho de otra manera, las municipalidades no están preparadas para procesar los cambios globales y ello se refleja en la insatisfacción, poca participación, interacción y poco acceso a la información de sus gobernantes de la población Jayanca.

Por tal forma, el desencadenamiento de la ingobernabilidad democrática en este contexto de estudio pasa también por la práctica misma de los gobernantes, ya que generar acciones oportunas para lograr que la población se sienta satisfecha, así mismo los niveles de igualdad y equidad, pasan desapercibidos respecto al empleo de la virtualidad en los trámites administrativos, además se tiene que tener en cuenta que el distrito de

Jayanca cuenta con más de 30 caseríos rurales, lo que imposibilita que el ciudadano pueda solicitar la resolución de los servicios que carece, por lo que en mayor medida, se necesita una reconfiguración del aspecto democrático, procesar los nuevos cambios de la globalización, la adquisición de nuevas capacidades en los gobernantes, la participación activa de la sociedad y sobre todo un control social debido, puesto que el empleo de las tecnologías de la información ayuda a combatir ciertas características negativas en las municipalidades

1.1.2. Pregunta de investigación:

¿En qué medida se relaciona el Gobierno Electrónico y la Gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021?

1.1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021.

Analizar la vulneración de derechos participativos de las personas, respecto a la incorrecta implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

- Determinar la afectación del principio de transparencia y acceso a la justifica en la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021.

- Proponer un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

1.1.4. Justificación de la investigación

El presente estudio se justifica desde el aspecto teórico por la exploración de diversos fundamentos, criterios, teorías, nociones filosóficas y doctrinarias para desarrollar adecuadamente el desarrollo del tema sobre el gobierno electrónico y su relación con la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, ya que se ha convertido un tema novedoso dentro del derecho, más aún en el contexto coyuntural de la pandemia COVID-19.

Por otra parte, desde la parte práctica, el estudio se justifica por analizar el diagnóstico administrativo de la institución en estudio que desarrolla la implementación del gobierno electrónico en el distrito de Jayanca, describiéndose su características, fases o elementos que son cuestionados desde la gestión que realizan las autoridades políticas y sus implicaciones de los derechos participativos del ciudadano.

Respecto a la justificación social, la investigación tiene relevancia por los resultados a obtener, ya que se alcanzará un diagnóstico social donde el ciudadano emite su opinión sobre la gestión que realizan respecto al uso de las TICS en el distrito de Jayanca, a su vez se propone un plan de

gobierno electrónico para fortalecer la relación entre gobernante y gobernados, por lo que generaría una adecuada gobernabilidad, mejores servicios ofrecidos, participación ciudadana activa y alta transparencia en el sector público

1.1.5. Limitaciones de la investigación

En la presente indagación se tuvieron como principales limitaciones el contexto de la pandemia de la COVID-19, sobre todo el arriesgo de ir hacia el lugar de estudio para recopilar información en la misma entidad correspondiente, además se señala la desconfianza de la población al resolver el cuestionario elaborado por la investigadora, por último el recio comportamiento de las autoridades políticas para ofrecer documentos de investigación que sirven de base teórica en el trabajo correspondiente.

1.2. Aspectos teóricos

1.2.1. Antecedentes de la investigación

Rodríguez (2017) en su estudio de investigación “Digital government in local governments in Latin America” (artículo científico). Universidad de Salamanca-España, tiene como objetivo prioritario analizar la implementación digital en los gobiernos subnacionales de distintos países de américa latina y su relación con la gobernabilidad y gobernanza social. El tipo de indagación fue analítico-sintético y de un aspecto correlacional, así mismo empleo como instrumento la entrevista a especialistas de la materia. Llegó a la conclusión que los gobiernos electrónicos están en un proceso de consolidación, no obstante, la mayor debilidad está en que el

ciudadano no es protagonista de las decisiones del estado, por lo que incide en una crisis de gobernabilidad en casi toda América Latina en épocas actuales.

Arteaga (2017) en su tesis de investigación “Gobernabilidad electrónica y participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas”. [Tesis de posgrado]. Universidad San Pablo-España, tiene como finalidad principal analizar una perspectiva teórica de la gobernabilidad electrónica en los gobiernos subnacionales de España, puesto que es un término poco estudiado y su constante relación con la participación social, ya que se ha definido que las herramientas virtuales son medios para acercar al ciudadano con sus gobernantes en la elaboración de políticas públicas, sin embargo, no se está teniendo el resultado esperado. De la misma manera, se empleó el tipo de investigación descriptiva-correlacional, de un enfoque cualitativo. Se tuvo como principal resultado que las TICS son herramientas que fortalecen la gobernabilidad en cualquier contexto, sin embargo, se necesita una capacidad optima de los representantes políticos para instaurar un gobierno inclusivo y participativo, por lo que ello no se está evidenciando en la actualidad.

Stalker (2014) en informe de investigación “Fortalecer la democracia desde abajo: gobiernos abiertos y locales”. [Libro Virtual]. Universidad de San Andrés-Argentina, tiene como objetivo principal analizar el aporte de los gobiernos electrónicos locales para fortalecer la débil democracia en

argentina, ya que el rol que asumen los gobiernos municipales sirve como ayuda para abrir nuevos espacios participativos en la comunidad. Se empleó un tipo de investigación analítica, histórica, descriptiva. Así mismo se tiene como resaltantes conclusiones que el efecto local es el contexto más importante para fortalecer la democracia y la gobernabilidad, ya que al incurrir a nuevos espacios de participación por medio del empleo de las TICS se obtendrá efectos como: control social debido, acceso a la información estatal, participación ciudadana activa y una mejora de la calidad de vida, por lo que se deduce que las TICS ayudarías al fortalecimiento del régimen democrático.

Lago y Restrepo (2019) en su trabajo de investigación “Gobierno electrónico en las alcaldías del sur del Departamento del Cesar”. [Artículo Científico]. España, tiene como objetivo evaluar el nivel de implementación de las TICS y su relación con el aspecto democrático en las instituciones locales del departamento del César. Se determina que se aplicó un tipo de investigación básica, descriptiva, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. En ese sentido se tiene como resultado principal que el 67% de encuestado determina que no ha tenido un acercamiento oportuno con su representante político, un 79% define que no participa en la construcción de políticas públicas, un 12 % aprueba que se realice trámites presenciales, debido al desconocimiento de la virtualidad, lo que conlleva a que el ciudadano no ejerza un control debido en el aspecto virtual y se le vulnere

ciertos derechos de participación por temas de burocracia y ausencia de respuestas web por parte de los administrativos.

A nivel Nacional

Quinte (2017) en su trabajo de Tesis titulado “Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima. [tesis de posgrado]. Universidad Peruana de los Andes, tiene como objetivo principal determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad del distrito antes mencionado, con la finalidad de verificar una posible crisis en el aspecto democrático. De la misma forma, empleo un tipo de investigación descriptivo-explicativo, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se llegó a concluir que en el distrito de San Martín hay un quiebre de la gobernabilidad, ello se refleja en el rompimiento de la relación entre gobernantes y gobernados ocurrido por la insatisfacción de demandas sociales, en ese sentido, al implementar el gobierno electrónico no tuvieron en cuenta el cierre de brechas digitales, puesto que el 54 % de ciudadanos no tiene acceso al internet, lo cual incide en no ejercer un debido control social y una comunicación inactiva con su representante político. De la misma forma, existe un nexo entre las variables de estudio.

De igual manera, Gonzáles (2021) en su tesis: “Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020. [Tesis de posgrado]-Trujillo. Tiene como objetivo prioritario implementar un proyecto de gobierno electrónico para mejorar y eliminar la crisis de gobernabilidad en la entidad local de Guadalupe. Para lograr dicho

fin, desarrolló un tipo de investigación descriptivo-propositivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Utilizó como técnica de investigación la encuesta, la cual fue resuelta por 381 habitantes de dicho contexto. Llegó a concluir que más del 75% de ciudadanos aprueba la implementación de las TICS como herramienta para mejorar la gobernabilidad en la municipalidad de Guadalupe, así mismo el 34%, 32.5% y el 33, determinan que el nivel de confiabilidad, accesibilidad y claridad sobre el uso de las TICS es regular, por lo que no confían en los actos que realizan sus gobernantes.

Por otro lado, Rodríguez (2019) titulada: “Gobierno digital y su impacto en la democracia: estudio de caso del Estado peruano. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo – Perú, tiene como objetivo principal analizar el impacto de la implementación del gobierno electrónico, o también llamado digital, en la calidad democrática del Perú. Para dicho procedimiento, empleo el tipo de investigación explicativa, de un diseño no experimental y enfoque cualitativo. Utilizo como instrumento de investigación la entrevista, realizada a especialidad de derecho constitucional y gobernabilidad. Se concluye que en nuestro País tiene una medida baja en tema de implementación de las TICS en diversos contextos subnacionales, ya que se han mantenido ajenos a la tendencia de la modernidad y el empleo del internet en la administración local, así mismo surge una crisis de gobernabilidad por la pérdida de legitimidad, confianza, etc., ya que son fundamentos para el principio del fortalecimiento

democrático de un país. De la misma forma, que existe una correlación entre las variables con un resultado de 0.554.

Choquenaira (2018) en su tesis titulada: "Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante. [tesis de posgrado]- Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo describir las barreras socioculturales y políticas que limitan una verdadera gobernabilidad en las zonas vulnerables como los quechua hablantes, quienes no ejercen habilidades para el manejo de las TICS en la administración local. Para ello, empleo el tipo de investigación descriptiva-explicativa, de un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Utilizo la entrevista como instrumento de investigación, quien fue desarrollado por especialistas en el tema. Se concluyó que dentro de las principales barreras de la implementación del gobierno electrónico está el idioma, ya que no se comprende lo que se lee por las páginas web, el manejo de las TICS por parte de los ciudadanos, la inseguridad por ofrecer sus datos para trámites administrativos, entre otros., lo cual conlleva a que no participen y se solucione sus problemas sociales que padecen, en ese sentido no existe una verdadera gobernabilidad y por ende un quiebre democrático.

Por último, Santos (2018) en su tesis titulada: "Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. [tesis de posgrado]-

Universidad César Vallejo. Tiene como principal objetivo evaluar el nivel de atención respecto a la solicitud de los servicios del ciudadano en los portales Web de los Gobiernos Regionales en el Perú, para ello, empleo el tipo de investigación descriptiva-analítica, de un enfoque cualitativo y diseño no experimental. Empleo como instrumento de investigación la entrevista y también el análisis documental web. Se tiene como conclusión que en la mayoría de los 25 portales web de las instituciones de estudios no generan una interacción adecuada con el ciudadano, así mismo no generan una buena información, por otro lado, el estado actual del acceso al internet de los ciudadanos es crítico, por lo que no generan un adecuado trámite en línea y por ende una escasa participación social en el uso de las TICS, lo que ocasiona una crisis de gobernabilidad en casi todos los contextos regionales.

A nivel local

No se han encontrado antecedentes locales respecto a la implementación del gobierno electrónico y su relación con la gobernabilidad en el distrito de Jayanca, por lo que la presente investigación se convierte en pionera sobre el tema de estudio a realizar.

1.2.2. Bases teóricas

Teoría de la democracia

Según Sartori (1993) la democracia es un concepto muy amplio dentro del campo del derecho y la ciencia política, por ello es importante

establecer que esperamos de la democracia. Según el autor referenciado la democracia se puede estudiar tanto de la manera utópica como pragmática, es decir, de manera irreal, sustentando “cómo debería ser la democracia” “esto es democracia” o simplemente estudiar la convivencia de una sociedad para definirla.

La democracia a través del tiempo se ha definido como una forma de gobierno donde conviven los ciudadanos respetando derechos de igualdad, participación, alternancia de poder, etc., así mismo proviene de vocablos griegos donde determinan su procedencia, “Kratos” que significa poder y “demos” que significa pueblo, en ese sentido, la palabra que más se relaciona cuando estudiamos a la democracia, es el poder el pueblo y para el pueblo, donde ayuda a precisar que se entiende por un sistema democrático o un contexto donde se funcionan las democracias posibles.

En esa línea de ideas, según Dahl (1992) la democracia aparece como una forma de gobernar inclusiva, esto quiere decir, que el propósito para una convivencia adecuada es regir la vida política a través de visiones y prácticas de participación ciudadana, por lo cual se requiere de interés alto y activa intervención del ciudadano a la hora de elegir a un representante político, es en ese sentido, que se realiza nuevos estudios sobre las tipologías de este concepto.

Tipos de democracia

Democracia directa:

Se caracteriza por el ejercicio y toma del poder, ya que es una forma de gobernar antigua donde el pueblo era el titular para tomar decisiones

políticas, sin necesidad de requerir de un representante político para que los gobierne. Según Espín (2010) en este tipo de democracia, el pueblo participa a través de un conjunto de reuniones, asambleas generales o algunos mecanismos de participación social, ejemplo claro tenemos el país Suizo.

Hay que tomar en cuenta, que la democracia directa tenía muchas falencias como todo sistema de gobierno, sin embargo por cuestiones de inclusión para formar asambleas y tener en cuenta todos los puntos de vistas que sufría la sociedad surgio la instauración de la democracia representativa, quien hasta el día de hoy funciona en casi todos los países del mundo.

Democracia representativa:

Según Lizcano (2012) se entiende por democracia representativa al conjunto de personas que conviven en un determinado contexto, los cuales dan poder político a sus representantes a través de celebraciones democráticas, con el objetivo de tomar decisiones colectivas y vinculantes a las necesidades de los ciudadanos durante un tiempo determinado. En este contexto ya aparecen terminos conocidos, como gobernante, gobernado, gobierno, etc.

Otros tipos de democracia

A través del tiempo diversos estudiosos han recopilado información y han propuesto diversas tipologías de la democracia, no obstante siempre provienen de las primeras antes descritas, por ello dentro de este grupo se rescatan las siguientes:

Democracia participativa:

En referencia a Sáenz y Rodríguez (2006) la democracia participativa es una forma de interacción entre gobernante y gobernado, forma parte del estudio donde se tiene como objetivo analizar el involucramiento del ciudadano en los asuntos del estado, así mismo estudiar su nivel de información respecto a sus derechos de participación que le corresponde, generando un mayor fortalecimiento al aspecto democrático de un contexto determinado.

Por su parte Dewey (2004) determina que esta forma de democracia involucra al ciudadano en la construcción de políticas públicas, así mismo mejora el sistema democrático de un país y se ejerce un control social debido en un país.

La democracia constitucional:

La democracia constitucional estuvo definida por Buchanan y Tullock (2007), quienes determinan que es una tipología de la democracia moderna donde se relaciona el suceso de problemas sociopolíticos de una sociedad con lo descrito en una constitución que se ha implementado en un país. Esta idea hace referencia en que el país reglamentado por la norma suprema, puede desarrollarse adecuadamente, ya que la constitución es una ley suprema donde se puede ejercer el poder de manera correcta, no obstante, este tipo de democracia tiene muchas falencias, puesto que es criticado por los estudiosos por no tener una operación directa y en favor de la mayoría.

La democracia consensual:

Este tipo de democracia nace en Europa específicamente, donde se tiene como objeto de estudio, el comportamiento del ciudadano y su compromiso con la sociedad, en ese sentido, se determina que cuando los habitantes tienen un pensamiento diferente a los de sus gobernantes, optan por satisfacer sus necesidades por medio de la inclusión, es decir, buscan nuevos representantes políticos para establecer una charla con los del poder máximo. Este tipo de democracia tiene debilidades, entre ellas cuando no se llega a un consenso entre los actores democráticos, comienzan las formas caóticas de ejercer su derecho, entre ellos huelgas, toma del poder a la fuerza, manifestaciones, etc.

Teoría de la gobernabilidad

La teoría de la gobernabilidad ha sido estudiada por diferentes autores del derecho constitucional y la ciencia política, la cual se debe priorizar diversos puntos de los estudiosos para llegar a una sistematización de sus diversas aproximaciones.

Las primeras nociones del término gobernabilidad aparecen en los años 70-80, donde se analizaba la capacidad de respuestas que tiene el sector público para resolver los problemas sociales y mantener en orden una determinada sociedad. (Crozier y Hungtinton, 1975).

Por otro lado, la gobernabilidad hacía referencia a las capacidades de los gobernantes para generar un desarrollo adecuado de una

colectividad, pues sus decisiones conservaban el aspecto democrático de un determinado país. (Medina, 2016).

En ese sentido, se entendía por gobernabilidad la relación entre la las carencias sociales y las habilidades del sector público para lograr su satisfacción, por lo que, en sentido amplio, se determina como la capacidad de las instituciones públicas para ejercer de manera adecuada los recursos del estado y confrontar retos y oportunidades que se le presente al ciudadano.

Otro concepto significativo es el del Banco Mundial y el PNUD, quienes han determinado que la gobernabilidad se refiere en primer lugar al proceso democrático donde las reglas del juego son aceptadas y respetadas, los gobernantes son elegidos mediante voto popular y remplazados en un tiempo determinado, así mismo, se refiere a la capacidad que tienen los gobiernos locales, regionales y nacionales para gestionar de manera responsable y eficiente los recursos del estado para saciar sus necesidades que carecen, además de implementar y reforzar la participación política de éste mismo, por último también se hace referencia al respeto de los derechos del ciudadano como a las instituciones mismas de un determinado país, por lo que se requiere una gran interrelación entre todos los actores que conviven en un determinado contexto.

El gobierno electrónico

El gobierno electrónico es una forma de interacción entre el ciudadano y sus gobernantes a través del empleo de las TICS en la

administración pública local, regional o nacional, el cual se ha venido implementando en diferentes instituciones.

Según Gladys (2004) el gobierno electrónico se define como el empleo o uso de la tecnología de la información y comunicación por parte del sector público, cuyo objetivo es generar adecuados servicios y buena información al habitante de un determinado contexto, además se tiene como fundamento mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, puesto que se evidencia la agilidad en los trámites correspondientes, por último se habla de una mayor participación del ciudadano de manera significativa.

Se puede destacar que el estado a través de sus entes gubernamentales de cualquier nivel es el principal generador, administrador y difusor de servicios sociales como de la comunicación que sucede en un país, por lo cual, recoge un sinnúmero de datos que incorporan los gastos que se realizan en la sociedad, por lo cual, el gobierno electrónico se manifiesta como aquella herramienta para transparentar los actos de los gobernantes, por lo que es una manera de acercarse a la ciudadanía y ejercer sus derechos de control social, ya que puede buscar cualquier inquietud a toda hora y es de fácil acceso a la información que requiere, en este sentido, la confianza y la legitimidad están en juego con el empleo de las TICS en la administración pública.

Objetivos y fines del gobierno electrónico

- El gobierno electrónico en general tiene como objetivo principal adaptar nuevas formas de relacionarse al ciudadano

con su gobernante, empleando en gran medida la tecnología de la información y comunicación.

- Por otro lado, se determina que el gobierno electrónico incrementa significativamente la eficiencia y eficacia en los servicios básicos que se ofrece a la ciudadanía, ya que se gestionan de manera ágil y transparente, conforme lo establece el art. 2 inc 5 de nuestra carta magna
- Del mismo modo permite la implementación de servicios públicos por medios electrónicos seguros y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de Internet, telefonía móvil y otros medios electrónicos disponibles, así mismo también declara de interés nacional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital en el Perú con enfoque territorial, tal como lo establece el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM y Decreto Supremo N° 118-2018-PCM.
- Decreto Supremo N° 119-2018-PCM modificado por resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, el cual se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública, resulta de suma importancia la

governabilidad electrónica, pues se convierte en un derecho para la ciudadanía.

- El gobierno electrónico se crea e implementa en las instituciones políticas para mejorar la confianza y legitimidad de los actos de los gobernantes, puesto que se ha evidenciado una fuerte apatía de la ciudadanía con la política a nivel general, por ello son los mismos que ejercerán el control social por medio de la web.
- El gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad, ya que, al implementar las nuevas formas de convivencia virtual, se puede hacer partícipe al ciudadano en cuestiones de elaboración de políticas públicas, reuniones de consenso, asambleas generales, presupuestos participativos, reuniones de alcaldía, etc., lo cual generaría una mejor práctica democrática en un contexto donde se evidencia el desinterés y violación de algunos derechos políticos, Conforme Lo Establece El Art.17 De Nuestra Constitución Política Además por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM aprobó el Reglamento del Decreto legislativo N° 1412 que aprueba la ley de Gobierno digital, y establece disposiciones sobre las condiciones requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

- Proyecto de Ley 5511/2020 Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Además, el empleo de las TICS en esta coyuntura ha generado una mejor seguridad sobre temas de salubridad, por lo que los contagios tanto en servidores como la ciudadanía ha reducido significativamente.
- El gobierno electrónico también genera la confianza de que otros actores puedan intervenir, en ese sentido, las compañías de internet solventarían de este servicio tanto a la entidad como a la misma sociedad, por lo que se generaría una modernización a gran escala en de la administración pública y de este modo los derechos de la ciudadanía están garantizados, ya que tendrían el acceso inmediato hacer valer sus derechos.
- Respecto al rol de la gobernabilidad, el gobierno electrónico y su implementación correspondientemente, es un reto, ya que se evidencia que el gobernante tiene que tener la capacidad, junto con su equipo de recursos humanos, para afrontar los temas de la modernización y globalización, por lo que su liderazgo y formulación de políticas públicas digitales serán clave para favorecer el desarrollo respectivo de una sociedad,

en materia de resolución de carencias sociales como de interacción entre los actores de la democracia.

En ese sentido, el gobierno electrónico se convierte en una de las formas para fortalecer el aspecto democrático como la gobernabilidad en diversos contextos de un país, generando una mayor convivencia, confianza y legitimidad de los representantes y representados, así mismo como una satisfacción positiva en la resolución de necesidades sociales.

Derechos participativos de las personas respecto al gobierno electrónico

Los nuevos derechos: gobierno electrónico

En la actualidad, a producto de la epidemia producida por el virus de la COVID-19, el desarrollo social de una determinada comunidad ha estado limitada desde el aspecto jurídico, puesto que, en estos tiempos de modernización y empleo de las TICS, la ciudadanía no ha sabido relacionarse con su propia autoridad, lo que ha conllevado que el tema de la legitimidad de las decisiones de las autoridades sea cuestionado y por ende, la gobernabilidad este sumergida en crisis.

Ante la realidad descrita, la condición de la gobernabilidad dentro de un municipio, debe estar sumergida ante los cambios que se presenten en una coyuntura, en ese sentido según Alcántara (2005) las autoridades políticas deben estar preparadas para los cambios que se presenten y así valer los derechos que le corresponde a los ciudadanos, también en ese momento dado.

En ese aspecto, en relación a lo que describe Valdivieso (2016) la sociedad se encamina hacia una cuarta generación de los derechos humanos, la cual se encamina y se dirige sobre los sucesos de la información y el conocimiento como tal, puesto que, por el tema de la globalización neoliberal, ha provocado ciertos aspectos cambiantes en la forma de relacionarse con una autoridad, colectivo u otro actor de la democracia.

En ese orden de ideas, si la información es importante y tiene poder, el internet es el paradigma para que el hombre también se desenvuelva y ejecute sus derechos participativos que le confiere la propia constitución, en ese aspecto, es importante hablar del gobierno electrónico, democracia cibernética y por ende, y no menos importante, sobre el desarrollo de la inclusión digital de la ciudadanos.

La inclusión digital del ciudadano, según la concepción de Sundberg (2019) concretiza en este contexto, los nuevos derechos que le corresponde al ciudadano, donde predomina el derecho al acceso, información, participación, control vigilancia, inclusión, etc., todo donde se analice la inclusión y transparencia comunitaria.

Analizar nuevos derechos humanos en este tiempo, supone la necesidad de mejorar el desarrollo de una determinada sociedad, así como la calidad de vía del propio poblador, para lo cual, dentro de la gobernabilidad de un contexto, se necesita de la aprobación de la administración de un representante democrático, puesto que con la participación directa de la población, se puede resaltar, en este caso, la

construcción de una agenda política o su propia liberación respecto al manejo de los recursos estatales que se le encomendó a su autoridad, por ello, resulta prescindible que la comunidad tenga como fuente de derecho participativo, el conocimiento y la habilidad de manejar el uso de las TICS correspondientemente.

Éstas nuevas ideas relacionadas a la creación de nuevos derechos, permiten que se vaya cristalizando inspiraciones de la sociedad para declarar lo justo y lo que le confiere la ley, en este caso, de la norma suprema que es la constitución, en ese sentido, debe reivindicarse siempre el derecho a la intervención bajo los mecanismos necesarios para legitimar y optimizar el buen funcionamiento de un gobierno, bajo una gobernabilidad adecuada que abre camino a los nuevos aspectos fundamentales que le corresponde al humano y siempre acorde al entorno que lo rodea, solo así se podrá lograr el beneficio común bajo enfoques adecuados del buen gobierno.

Los derechos tecnológicos o del ciberespacio

Tras lo descrito, se puede detallar que existe una cuarta generación de derechos que le corresponde a un ciudadano, en el cual, y explícitamente según Rodríguez (2018) se hace referencia a la capacitación de éstos mismos para manejar el desarrollo propio de las tecnologías de la información, para disfrutarlas y adquirirlas en beneficio propio y común.

Hoy en día, no es posible estar desconectado de la realidad virtual, ni mucho menos excluido del manejo de las TICS, por ello, se determina que la información, por medio de la web, es poder, y ese poder significa

lograr la participación activa de un ciudadano con lo que se le confiere, comunicar lo que se puede realizar o vigilar adecuadamente lo que le corresponde en colectividad, por lo que todo lo contrario, traería el aprovechamiento de una persona empoderada o poco desarrollo de una comunidad como tal, o por el proceso, la ruptura de la democracia y la gobernabilidad como conceptos claves dentro de un contexto determinado.

Esta determinado que las leyes deben permitir que las TICS, a través del buen uso del gobierno electrónico, construyan justicia social, además, se tiende a determinar que el valor propio de la gobernabilidad depende exclusivamente de ello, puesto que el estallido del poder que se le confiere al gobernante, así como un desconocimiento y valor que tienen los medios web, traerían consecuencias nefastas, unas de ellas serían: la capacidad de atender necesidades sociales, legitimar las decisiones y obtener una relación positiva entre gobernante y gobernado (Luna, 2017).

Según Enrique (2017) estos cambios de la tecnología, así como la aparición de los derechos cibernéticos, han traído o siguen trayendo consigo múltiples oportunidades para el control horizontal, también llamado contability horizontal, el cual trata de que el gobernante rinda cuentas a la ciudadanía de la ejecución de los recursos estatales, con una amplia vigilancia y participación social, puesto que no había rangos y tanto las autoridades con la sociedad se encontraban en un mismo rango.

Una consecuencia de la vulneración de derechos tecnológicos es que la transparencia social y dentro de un municipio local, amenace el control y correcto ejercicio de la administración pública, de la misma manera, que

se genere el desarrollo de la gobernabilidad, donde se necesita se una relación prescrita para ser eficazmente funcional, quien en momentos actuales, se denota todo lo contrario: autoridades políticas sin legitimidad en las políticas públicas que desarrollan, el poder político empleado con fines privados y la incapacidad de respuesta para ser gobernados.

En la red, según Barria et al (2017), cualquier ciudadano puede tomar el poder de ser emisor y receptor del ejercicio del poder bajo en una determinada autonomía de la misma forma, la participación de un sujeto estaría acorde a lo plasmado en la constitución política del Perú, quien en su artículo 30, confiere que se desarrollen los derechos políticos y de los deberes que le corresponde dentro de un determinado contexto. Esto generaría el buen funcionamiento de las reglas de un estado, así como el buen funcionamiento de la democracia como sistema de gobierno.

Otro aspecto significativo del desarrollo de los derechos de la cuarta generación, es la parte importante del ofrecimiento de la información que se realiza en una gestión por parte de las autoridades hacia los ciudadanos, puesto que gracias al empleo de las TICS, cualquier ciudadano puede acceder a la transparencia de las políticas que se realizan, sobre todo, las que generan relevancia sobre el gasto público y el saciar de las necesidades de la población, siempre y cuando se permita un acceso adecuado por parte de la autoridades y de la misma sociedad.

La introducción del gobierno electrónico es una puerta abierta hacia el buen funcionamiento de un gobierno, ya sea de nivel local, regional o nacional, puesto que el acceso oportuno a los servicios de la administración,

como a otros aspectos relevantes, incide en el fortalecimiento de las relaciones políticos sociales y jurídicas respectivamente.

En ese sentido para Vargas (2010), los derechos de la cuarta generación, son de relevancia especial, sobre todo de los que desarrollan de una economía emergente, puesto que ahí se ha evidenciado en gran magnitud, el descontento social de la representación política, así como los diversos actos de corrupción que se han desarrollado en el aspecto municipal, por ende, es de mucha importancia su aplicación en el tiempo por parte de los ciudadanos, ya que ello generaría espacios adecuados para la población, iniciativas institucionales en el buen manejo administrativo, bajo índice de desigualdades y mayor fortaleza en el aspecto gubernamental y democrático.

En ese orden de ideas, según el Poder Judicial del Perú (2005) manifiesta que en la actualidad no puede hablarse de justicia social sin que exista una adecuada inclusión de los ciudadanos con el gobierno que los representa, por lo cual, es de gran magnitud su importancia, así como su aplicación en el espacio y tiempo determinado como se sugiere.

Inclusión digital y marco normativo del gobierno electrónico en el Perú

Otro de los aspectos fundamentales de los derechos humanos de esta última generación, en referencia a Palis (2013) es la relación del vecino con su gobernante por medio de los servicios tecnológicos o políticas públicas que realicen tal fin, en ese aspecto, el llamado gobierno electrónico genera ciertos indicios que se presenta en la gobernabilidad como concepto, ya que presenta las siguientes características:

- Fortalece a la comunidad o sociedad en materia e vigilancia o control administrativo.
- Evoluciona en gran medida los aspectos de conocimiento público, es decir, tiene gran impacto en temas de cultura sobre los derechos participativos.
- Tiende a orientar la economía de un país.
- Genera la legitimidad y acceso a la información del gobernante sobre la gestión que realiza.

En ese sentido, la inducción de las TICS produce cambios directos en las administraciones estatales, regímenes políticos y al sistema como tal, puesto que en la actualidad se habla de ciudades Smart, donde se prioriza el empleo del mismo y el cierre de brechas de desigualdad social.

Respecto al marco normativo o las normas que regulan el proceso de la instauración del gobierno electrónico en nuestro país, son:

Leyes marco:

- Ley N° 29158, la cual es referente al poder ejecutivo.
- Ley N° 17658, la cual refiere la modernización del estado.
- Ley N° 27444, la cual hace relación al procedimiento administrativo general.
- Ley N° 27806, ley que refiere la transparencia y acceso a la información pública.

El desarrollo de las presentes leyes, por tanto, es fundamental para ofrecer las garantías de los ciudadanos, así mismo sus derechos como

actores que van a generar legitimidad a una política pública con aspectos tecnológicos, en ese sentido, crear confianza en el ciudadano es fiable para el buen funcionamiento del gobierno electrónico, por ello, es importante tener también ciertos aspectos personales de los usuarios, como rescata León (2013) se debe tener en consideración lo siguiente:

- La protección de los datos de los usuarios.
- La inclusión directa el ciudadano
- La validez jurídica de documentos electrónicos que presente la autoridad política.
- La interacción del ciudadano con el representante.
- El acceso a la información pública, de manera abierta y transparente por parte de la entidad.

Barreras del gobierno electrónico en la gobernabilidad

Barreras Sociales

Exclusión social

En referencia a las barreras que presenta el gobierno electrónico e implica al buen funcionamiento de la gobernabilidad en un contexto, desde el ángulo social, se presenta la exclusión social, quien es entendida como el apartamiento del usuario sobre el uso de las TICS.

En referencia a Cano (2016), también se conoce como brechas sociales en materia tecnológica, puesto que la misma sociedad en referencia al empleo de las TICS, surge las dimensiones e índices elevados de las diferencias entre las zonas rurales y las zonas urbanas de un

conglomerado social, por lo cual, la preocupación surge en reiterar, ¿qué medidas toma la autoridad competente para posibilitar que el ciudadano acceda a las TICS y reduzca la problemática?, es muy posible que se genere ciertas políticas públicas para ayudar la inserción social del vecino a la gestión pública de su localidad por medio de estas plataformas, sobre todo a los más desfavorecidos.

En base a Beltramin (2020), las tecnologías de la información ayudan a que el ciudadano salga del desconocimiento, incomunicación y aislamiento en un determinado contexto, de la misma manera, lo vuelve vigilante y hace lucha contra la exclusión social, por lo que, si ello desaparece, la gobernabilidad de un determinado sector, se ve favorecida y en un mayor desarrollo.

Definiciones Conceptuales

TICS

Son herramientas virtuales que se emplean para generar nuevas formas de comunicación entre los ciudadanos y la administración pública, son de carácter tecnológico y con fácil acceso y tratamiento de la información. (Sánchez, 2012).

Portales Web

Es una herramienta tecnológica que se emplea en diferentes procesos de la implementación del gobierno electrónico en una entidad, lo cual hace posible la interacción entre los usuarios y los servidores públicos,

sirven como elementos para solucionar problemas y procesar la información que requiere un ciudadano. (Baena, 2017)

Información Digital

La información digital se hace referencia a la codificación y transmisión de la información que se evidencia en otros medios de comunicación, por medio de la web, es decir, consiste en el procesamiento de la información que, en este caso, da a conocer el representante político, por medio de portales web, redes sociales, páginas oficiales, etc.

Participación ciudadana

La participación ciudadana es un derecho que le corresponde a todo ciudadano para involucrarse en los asuntos del estado, en ese sentido, se determina como la relación entre gobernantes y gobernados, con una valoración positiva y como medio adecuado para la construcción de políticas públicas y reforzamiento del aspecto democrático.

Control Social

Es el conjunto de actitudes, conductas o acciones que realizan los ciudadanos para verificar y mantener el orden establecido en su comunidad, de la misma manera incluye el conjunto de derechos que le corresponde al ciudadano para fiscalizar la gestión que realiza su representante político por medio de su participación social.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General:

Ha: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

H0: No Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

1.4. Operacionalización de la variable

Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas
Variable 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO	Empleo o uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del sector público, cuyo objetivo es generar adecuados servicios y buena información al habitante de un determinado contexto. (Gladys,2004).	DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	Nivel de conocimiento	Encuesta Cuestionario
			Manejo de herramientas web	
		INFORMACIÓN	Cantidad	
			Calidad	
			Agilidad	
		TRANSACCIÓN	Trámite administrativo virtual	
Variable 2 GOBERNABILIDAD	Capacidad de respuestas que tiene el sector público para resolver los problemas sociales y mantener en orden democrático de una	DERECHOS PARTICIPATIVOS	Nivel de organización	Encuesta Cuestionario
			Temporalidad	
		TRANSPARENCIA	Confiabilidad	

	determinada sociedad. (Crozier y Hungtinton, 1975).		Seguridad	
			Control social	
		ACCESO A LA JUSTICIA SOCIAL	Celeridad	
			Accesibilidad	

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2014, p.93) las investigaciones o estudios científicos correlacionales tienen como objetivo conocer el grado o relación entre dos o más variables de estudios, es decir el nivel de asociación desde un nivel cuantitativo y cualitativo.

En ese sentido, la presente indagación correspondió al tipo de investigación correlacional, ya que buscó medir la vinculación entre variables de estudio de un determinado tema.

2.2. Métodos de Investigación

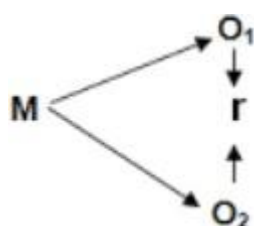
Método analítico: La investigadora desarrolló el método analítico, ya que precisará desarrollar el tema de estudio en base a su descomposición, es decir, realizar un análisis en diversas partes para llegar a una comprobación de una posible hipótesis planteada.

Método inductivo: La investigadora empleó el método inductivo en la presente indagación, ya que escogió un caso particular, en ese sentido, a la Municipalidad distrital de Jayanca, con el objetivo de desarrollar un análisis y llegar a posibles conclusiones generales.

Método estadístico: La investigadora desarrolló el método estadístico, puesto que recopilara datos precisos con el apoyo de la aplicación de los instrumentos de la investigación, los mismos que van a generar procesos estadísticos por medio de programas como SPSS y Excel.

2.3. Diseño de Contrastación

Diseño no experimental: La indagadora empleó el diseño no experimental, ya que tuvo como objetivo central estudiar la relación de dos 32 casos particulares sin necesidad de modificar, transformar o cambiar las variables de estudio. (Hernández, 2014, p.100)



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Relación entre variables

2.4. Población, Muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de casos donde el investigador tiene acceso para poder recopilar los datos que servirán para fundamentar y comprobar una posible hipótesis, la cual está compuesta por personas, documentos, etc. (Hernández, 2014, p.96)

Respecto a lo descrito en líneas anteriores, la población de la presente investigación estuvo compuesta por todas las personas que han solicitado trámites virtuales durante el año 2020-2021, específicamente durante la instauración del gobierno electrónico en la Municipalidad distrital de Jayanca, lo cual alcanza 2520 personas.

Muestra

La muestra es una proporción de la población que se empleó en una investigación, los cuales se comparten los mismos datos, características o particularidades. (Hernández, 2014, p.96)

En ese sentido, la indagadora aplicó una fórmula para poder establecer la muestra que se desarrollará en el estudio correspondiente.

Muestreo

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Número de pobladores (2520)

Z: nivel de confianza (1.96)

p: Probabilidad de buena situación (0.806)

q: Probabilidad de mala situación (0.194)

e: Margen de error permitido (0.06)

$$n = \frac{2520 * 1.96^2 * 0.806 * 0.194}{(2520 - 1) * 0.06^2 + 1.96^2 * 0.806 * 0.194}$$

n=157

Se necesitó aplicar el instrumento a 157 ciudadanos, esto con un nivel de confianza para la estimación igual a 95% y un error permitido del 6%.

2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Técnicas

Encuesta: La investigadora aplicó la encuesta como técnica de investigación, la cual estará constituida por ítems relacionados a la

operacionalización de la variable, escalas de valoración y premisas completas.

Instrumentos

Cuestionario: Se tuvo como instrumento el cuestionario, el cual estuvo diseñado según la escala de Likert.

2.6. Procesamiento y análisis de datos

Se generó un instrumento de investigación, el cual estuvo validado por especialistas en el tema, así mismo aplicado a una muestra de estudio correspondiente, así mismo los datos se procesó en el programa estadísticos SPSS.

CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto al primer objetivo específico

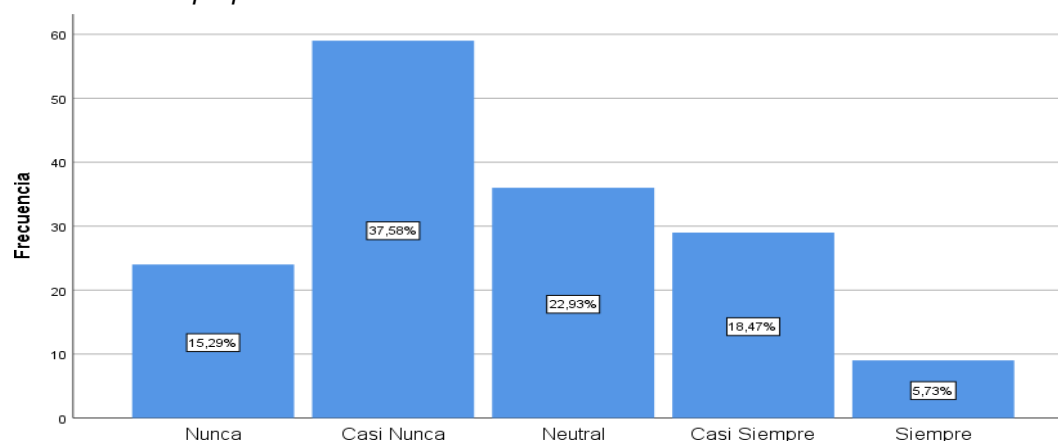
Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021 y su relación con el acceso a la justicia.

Tabla 1

¿Los servicios por web, permite mantener informados a la comunidad sobre los hechos que pasan en la entidad?

		N	%
Válido	Nunca	24	15,29
	Casi nunca	59	37,58
	Neutral	36	22,93
	Casi siempre	29	18,47
	Siempre	9	5,73
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



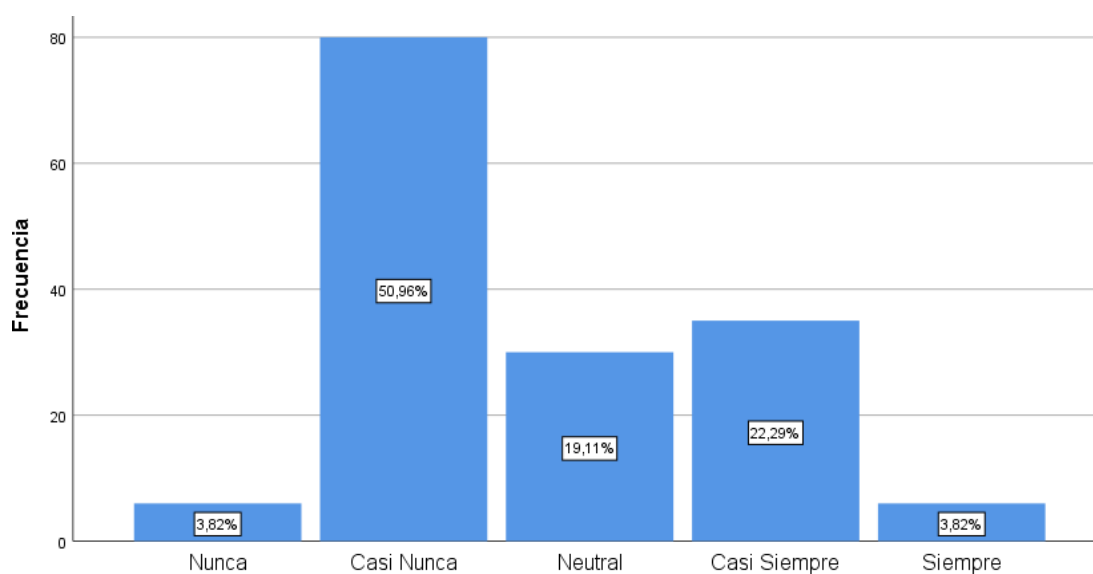
Interpretación: De la muestra total de pobladores que conviven en el distrito de estudio, el 33,58% y 15,29% refieren que casi nunca y nunca los servicios electrónicos permiten mantener informados a la comunidad sobre los sucesos administrativos que ejercen las autoridades administrativas, un 22,93% tiene una posición neutral y por el contrario apenas un 18.47% y 5.73% ratifican lo contrario.

Tabla 2

¿En qué medida emplea las tecnologías para informarse sobre el manejo de recursos estatales?

		N	%
Válido	Nunca	6	3,82
	Casi nunca	80	50,96
	Neutral	30	19,11
	Casi siempre	35	22,29
	Siempre	6	3,82
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



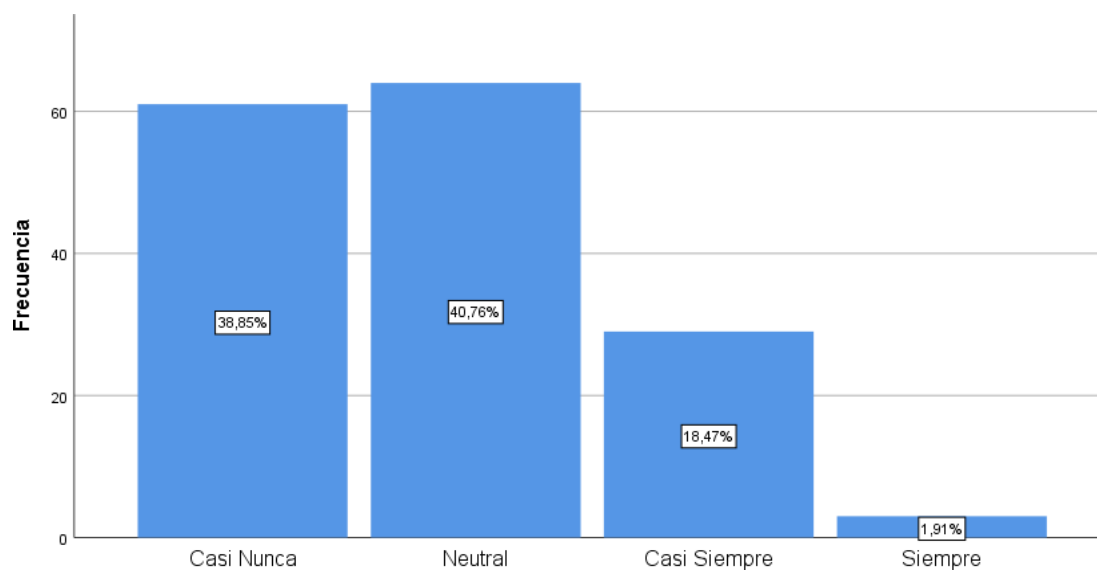
Interpretación: De la totalidad de pobladores que viven en el distrito de Jayanca, el 50,96% y 3,82% refieren que casi nunca y nunca emplean las tecnologías de información para informarse sobre el manejo de recursos estatales, un 19,11% tiene una posición neutral y por el contrario un 22,29% y 3,82% contradicen lo descrito.

Tabla 3

¿Los servicios por web, establecen una confianza entre los ciudadanos y el gobernante?

	N	%
Casi nunca	61	38,85
Neutral	64	40,76
Casi siempre	29	18,47
Siempre	3	1,91
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



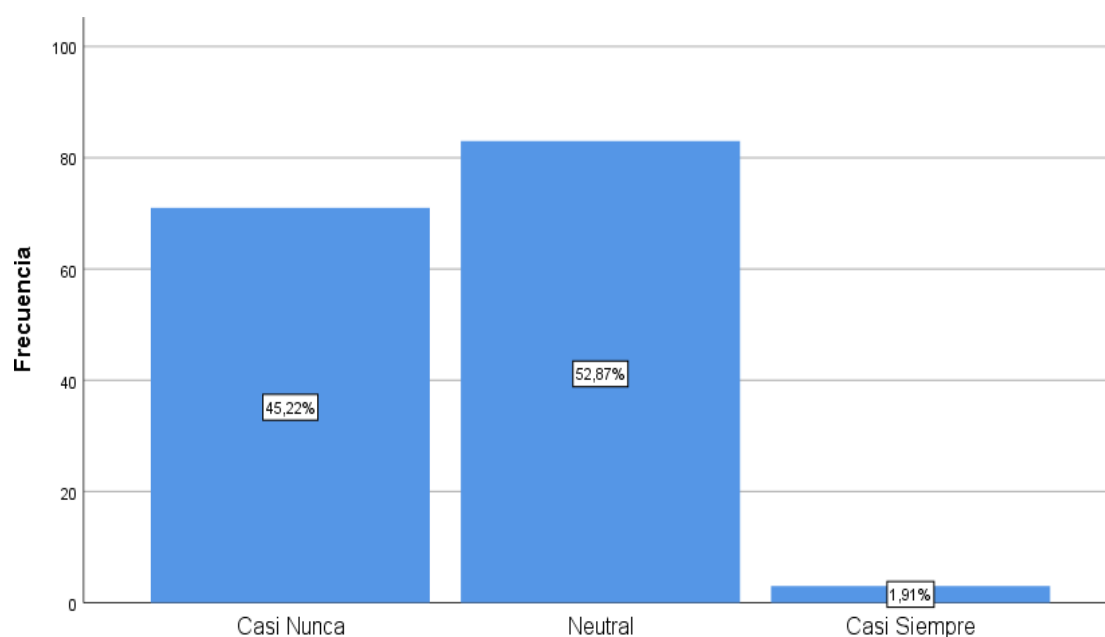
Interpretación: De la totalidad de la muestra en estudio que viven en el distrito de Jayanca, el 38,85% indica que casi nunca los servicios electrónicos, establecen una confianza entre los ciudadanos y el gobernante para su empleo, un 40,76% tiene una posición neutral y por el contrario un 18,47% y el 1,91% determinan lo contrario.

Tabla 4

¿El empleo de la web en la administración, permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda al ciudadano?

	N	%
Casi nunca	71	45.22
Neutral	83	52,87
Casi siempre	3	1,92
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



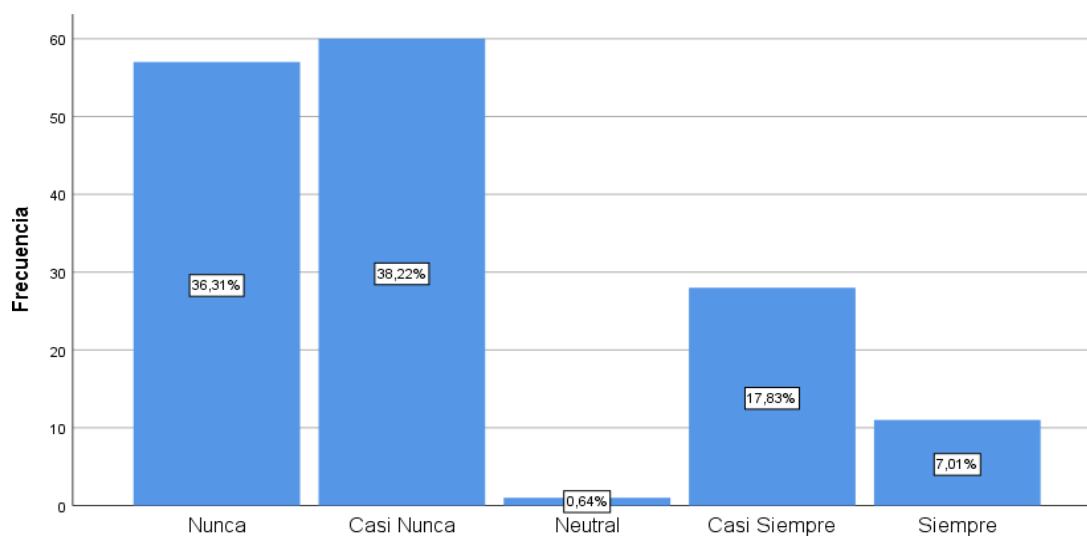
Interpretación: Del total de la muestra escogida por la indagadora, el 45,22% señala que la utilidad de la web en la administración permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda al ciudadano, un 52.87% tiene una posición neutral y por el contrario un 1.92% indican lo contrario.

Tabla 5

¿El empleo de la web en la administración, permite informar de manera eficiente sobre el uso de los recursos estatales?

		N	%
Válido	Nunca	57	36,31
	Casi nunca	60	38,22
	Neutral	1	0,64
	Casi siempre	28	17,83
	Siempre	11	7,01
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



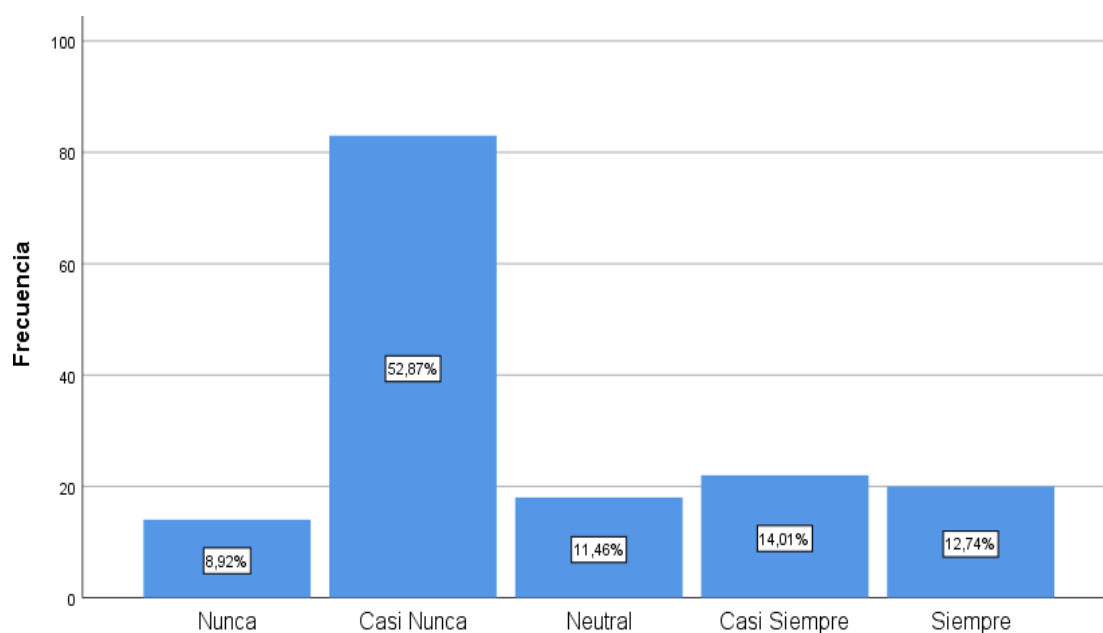
Interpretación: Del total de los pobladores que viven en el distrito de Jayanca, el 38,22% y el 36.31% indican que casi nunca y nunca señala que el empleo de la web en la administración informa de manera eficiente sobre el empleo de los recursos estatales, un 0.64% tiene una posición neutral y por el contrario un 17.83% y el 7.01% contradicen lo referenciado.

Tabla 6

¿Se disminuyen los tiempos a diferencia de un trámite presencial, para saber sobre el empleo de los recursos estatales?

	N	%
Válido		
Nunca	14	8,92
Casi nunca	83	52,87
Neutral	18	11,46
Casi siempre	22	14,01
Siempre	20	12,74
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



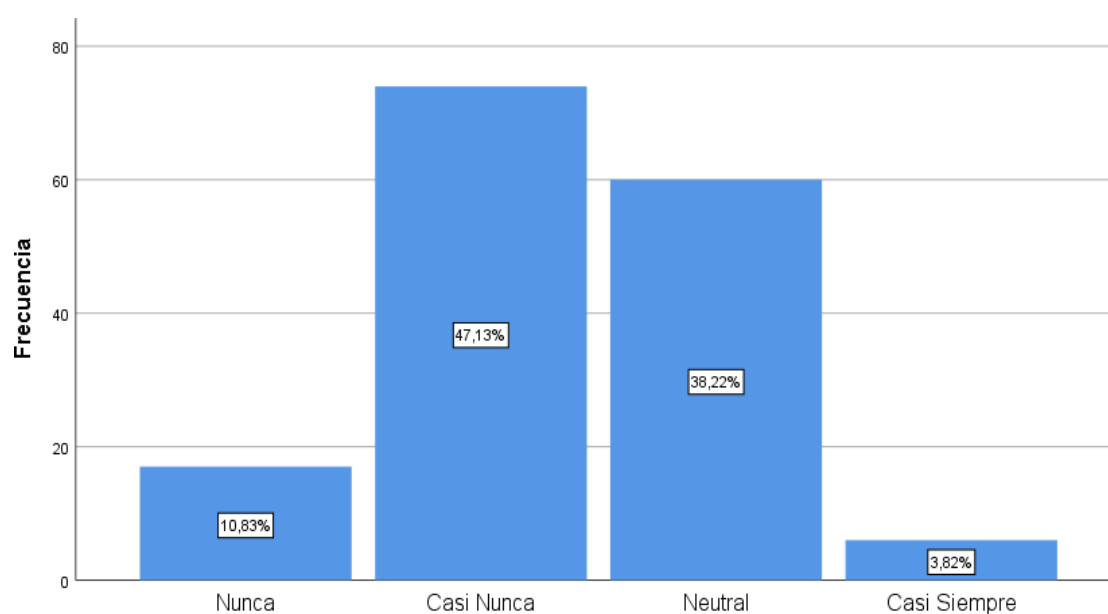
Interpretación: De la totalidad de pobladores del distrito de Jayanca, el 52,87% y el 8,92% indican que casi nunca y nunca se disminuyen los tiempos a diferencia de un trámite presencial, para tener conocimiento sobre el empleo de los recursos estatales, un 11,46% tiene una posición neutral y por el contrario un 14,01% y el 12,74% refutan lo descrito.

Tabla 7

¿Se proporciona acceso a los servicios e información transparente en la institución pública?

		N	%
Válido	Nunca	17	10,83
	Casi nunca	74	47,13
	Neutral	60	38,22
	Casi siempre	6	3,82
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



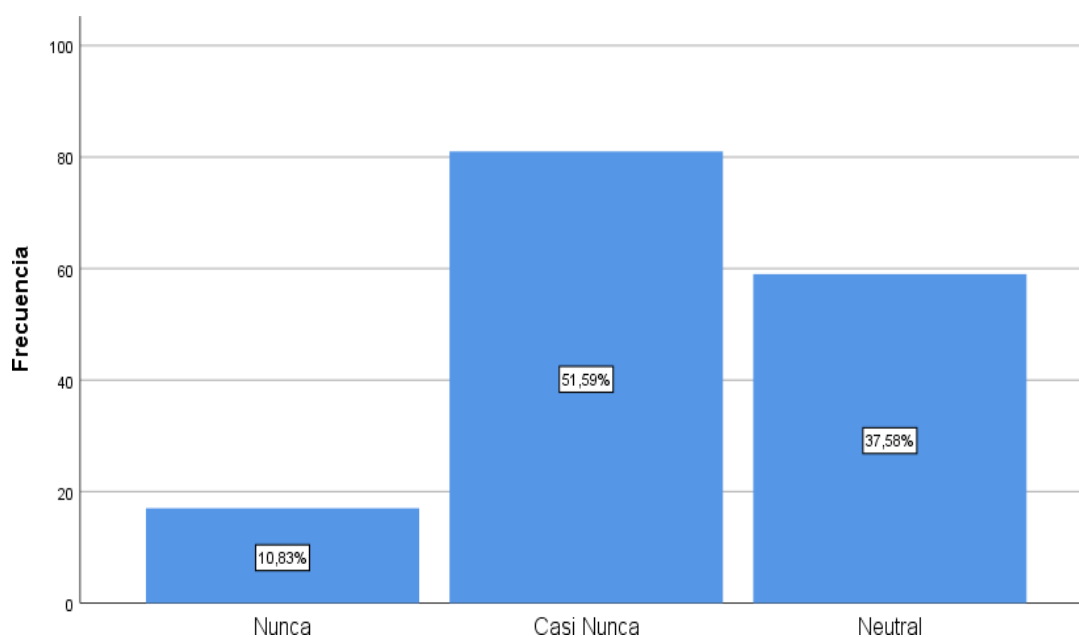
Interpretación: De la muestra total del distrito de Jayanca, el 47,13% y el 10,92% indican que casi nunca y nunca se proporciona acceso a los servicios e información transparente en la institución pública, un 38,22% tiene un punto de vista neutral y por el contrario apenas un 3,82% refutan lo descrito.

Tabla 8

¿Se acelera la información, reduciendo costo y tiempo en los trámites administrativos?

		N	%
Válido	Nunca	17	10,83
	Casi nunca	81	51,59
	Neutral	59	37,58
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



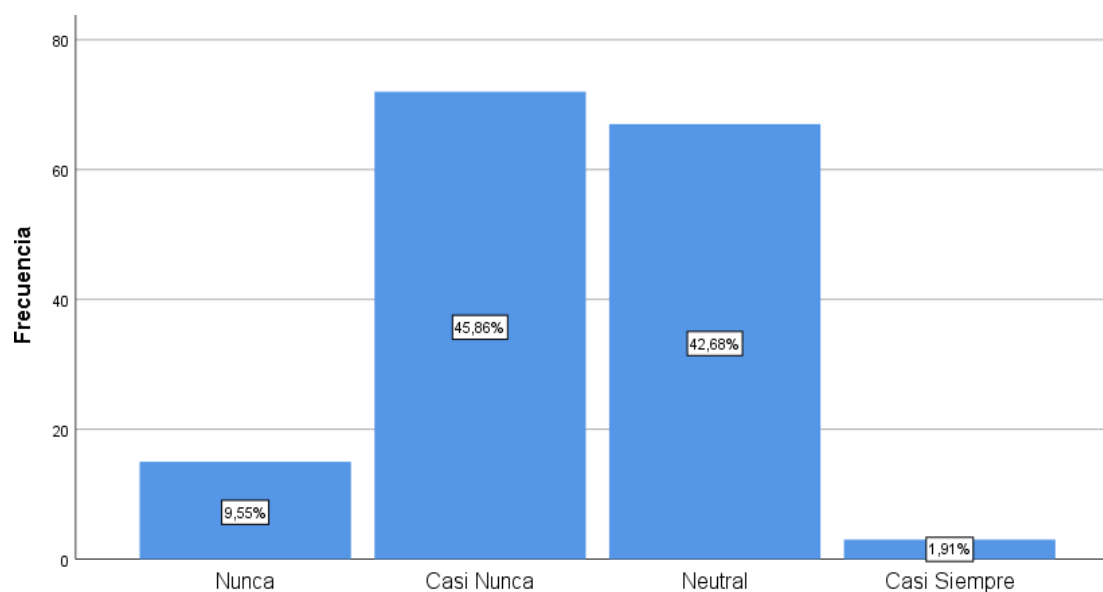
Interpretación: De la muestra total que vive en el distrito de Jayanca, el 51,59% y el 10,83% indican que casi nunca y nunca se acelera la información, reduciendo costo y tiempo en los trámites administrativos para transparentar la información en el municipio, de la misma manera, un 37,58% objetan lo descrito.

Tabla 9

¿El uso del gobierno electrónico, permite mejorar los servicios e información directa a los ciudadanos?

		N	%
Válido	Nunca	15	9,55
	Casi nunca	72	45,86
	Neutral	67	42,68
	Casi siempre	3	1,91
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



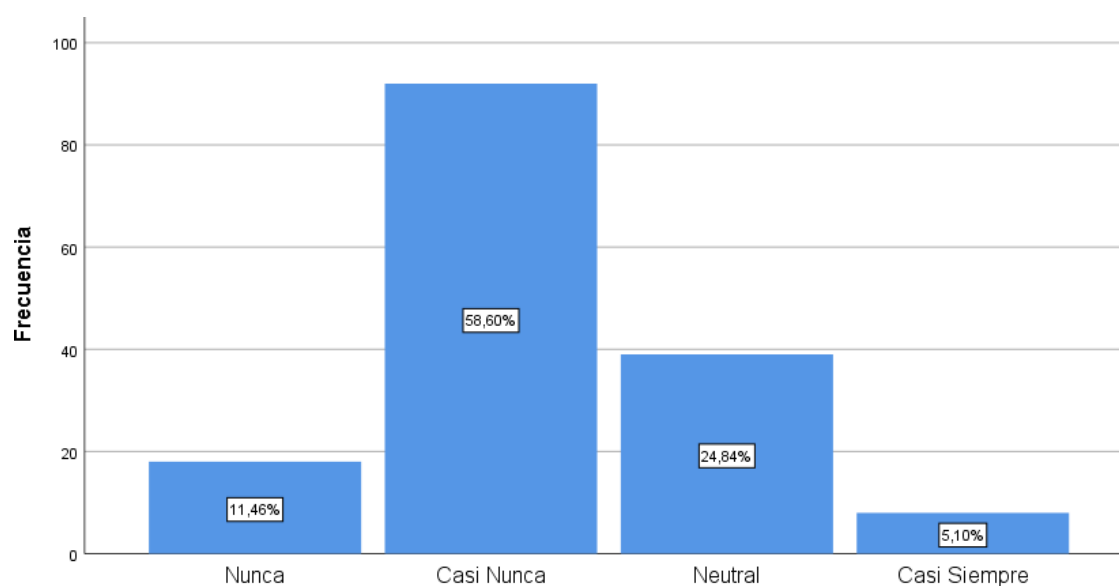
Interpretación: De la totalidad de ciudadanos que vive en el distrito de Jayanca, el 45,86% y el 9,55% refieren que casi nunca y nunca el uso del gobierno electrónico, permite mejorar los servicios e información directa a los ciudadanos, de la misma manera, un 42,68% tiene un punto de vista neutra y por el contrario un 1,91% refutan lo detallado.

Tabla 20

Nivel de implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca

	N	%
Válido		
Nunca	18	11,46
Casi nunca	92	58,60
Neutral	39	24,84
Casi siempre	8	5,10
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



Interpretación: En referencia a la respuesta de los ciudadanos que viven en el distrito de Jayanca, el 58,60% y el 11.46% casi nunca y nunca se ha implementa el gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, un 24.84% tiene una posición neutral, mientras que apenas un 5.10% reafirma lo contrario a lo descrito.

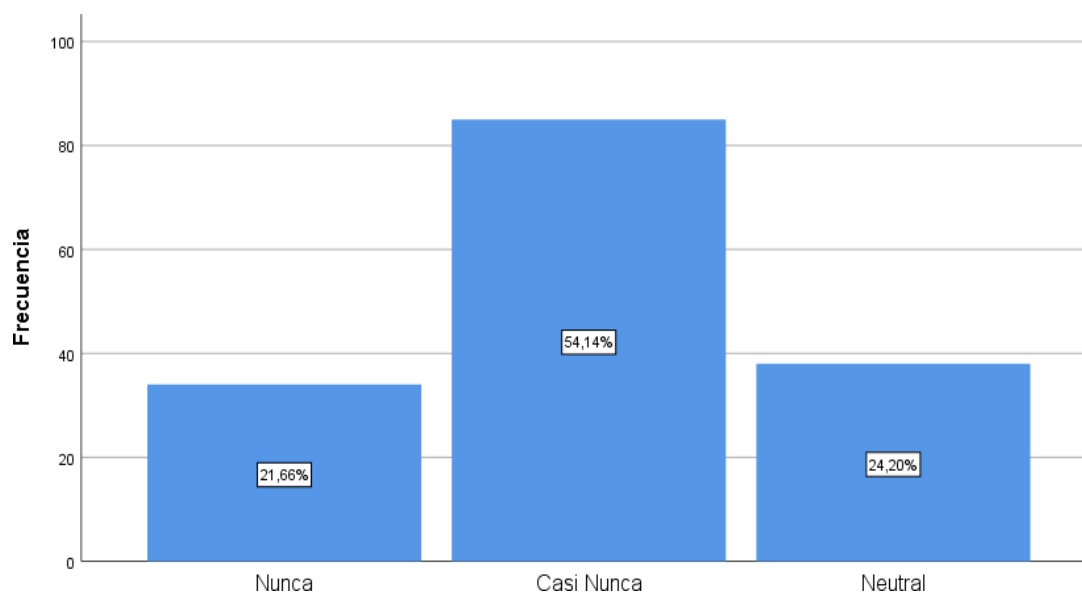
En base al objetivo específico dos: analizar la vulneración de derechos participativos de las personas, respecto a la incorrecta implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

Tabla 30

Los servicios por web, ayudan a organizarse socialmente

		N	%
Válido	Nunca	18	11,46
	Casi nunca	92	58,60
	Neutral	39	24,84
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



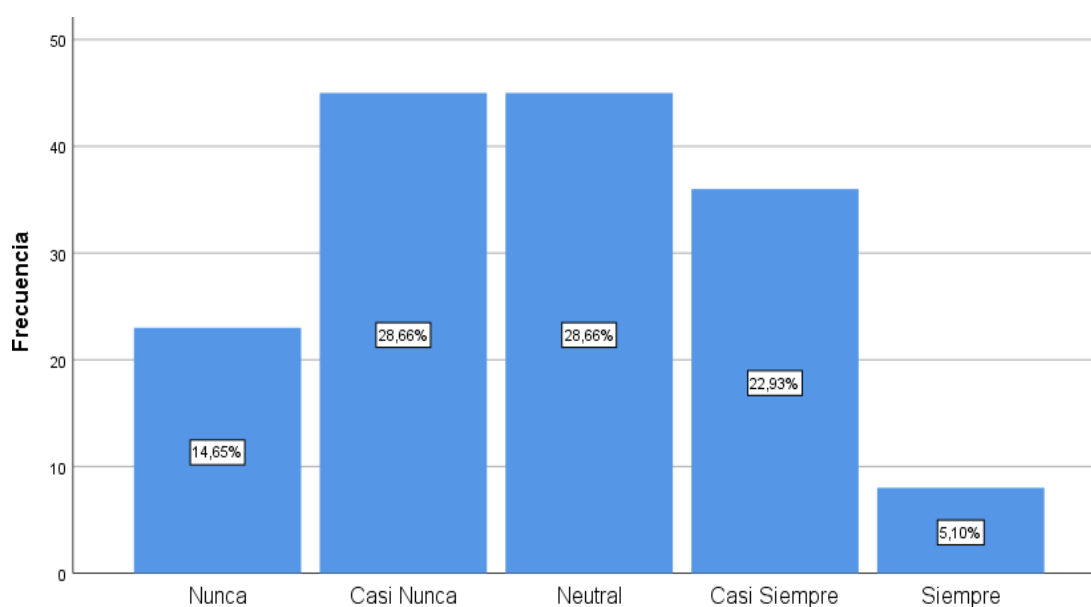
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 54,14% y el 21,66% determinan que casi nunca y nunca los servicios web han llegado a organizar de mejor manera a los ciudadanos para involucrarse en los asuntos de su localidad, por el contrario, un 24,20% no opina al respecto.

Tabla 41

Se emplean los servicios web por parte de las autoridades para rendir cuentas de la gestión administrativa

	N	%
Válido		
Nunca	23	14,65
Casi nunca	45	28,66
Neutral	45	28,66
Casi siempre	36	22,93
Siempre	8	5,10
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



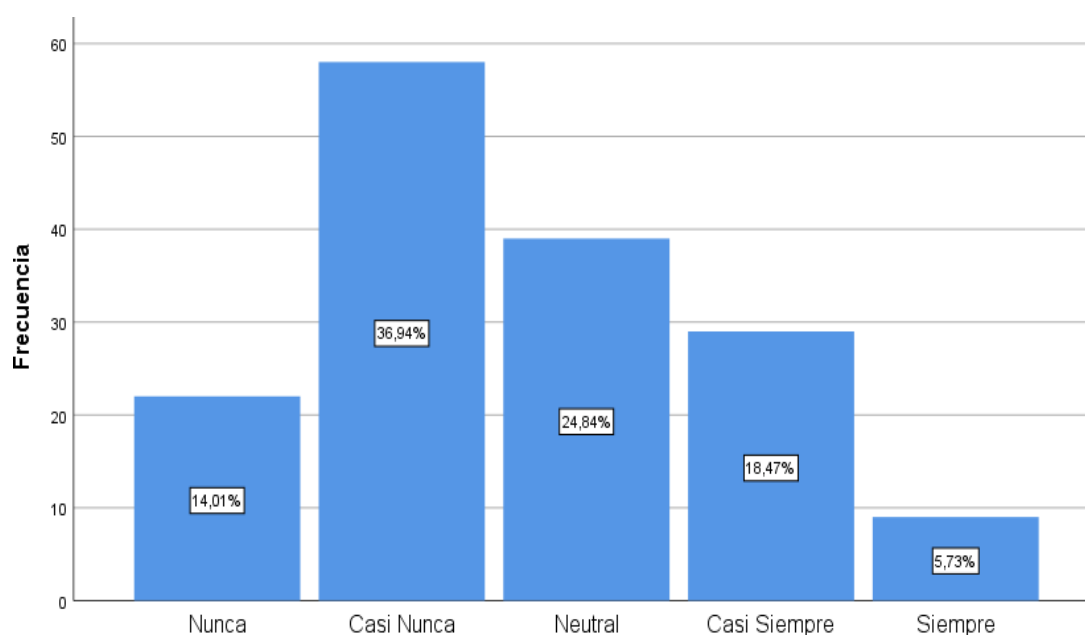
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 28,66% y el 14,65% refieren que casi nunca y nunca los se emplean los servicios web por parte de las autoridades para rendir cuentas de la gestión administrativa, un 28,66% tiene una posición neutral, mientras que un 22,93% y 5,10% indican todo lo contrario.

Tabla 52

Las autoridades consultan a la ciudadanía sus decisiones por los servicios web

		N	%
Válido	Nunca	22	14,01
	Casi nunca	58	36,94
	Neutral	39	24,84
	Casi siempre	29	18,47
	Siempre	9	5,73
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



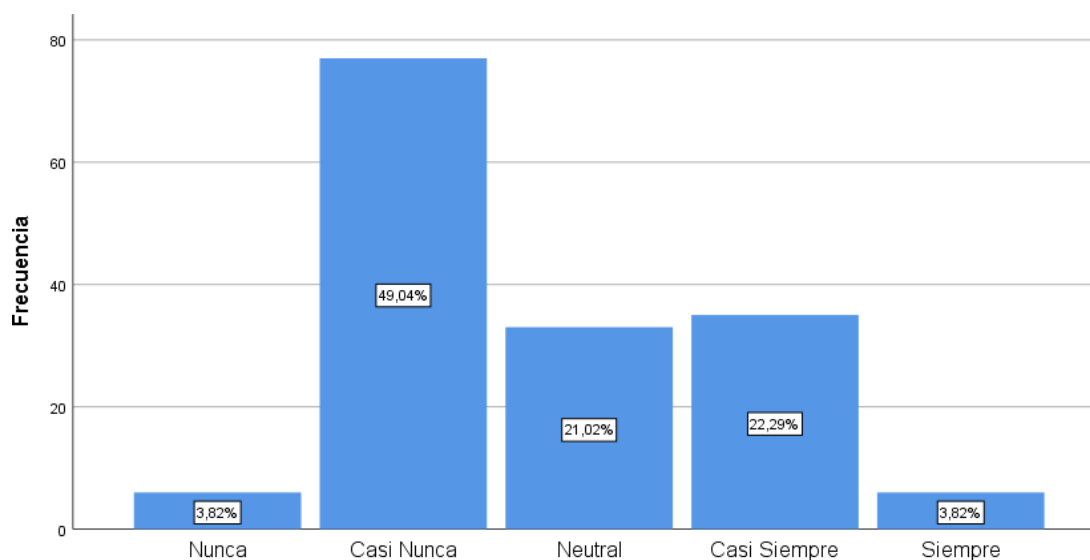
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que conviven en el distrito de Jayanca, el 36,94% y el 14.01% refieren que casi nunca y nunca las autoridades consultan al ciudadano sobre la toma de decisiones para ejecutar los recursos por medios web, un 24,84% no opina, mientras que un 18,47% y 5,73% detallan lo contrario.

Tabla 63

Ha participado en el presupuesto participativo cuando se detalló por los servicios web

		N	%
Válido	Nunca	6	3,82
	Casi nunca	77	49,04
	Neutral	33	21,02
	Casi siempre	35	22,29
	Siempre	6	3,82
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



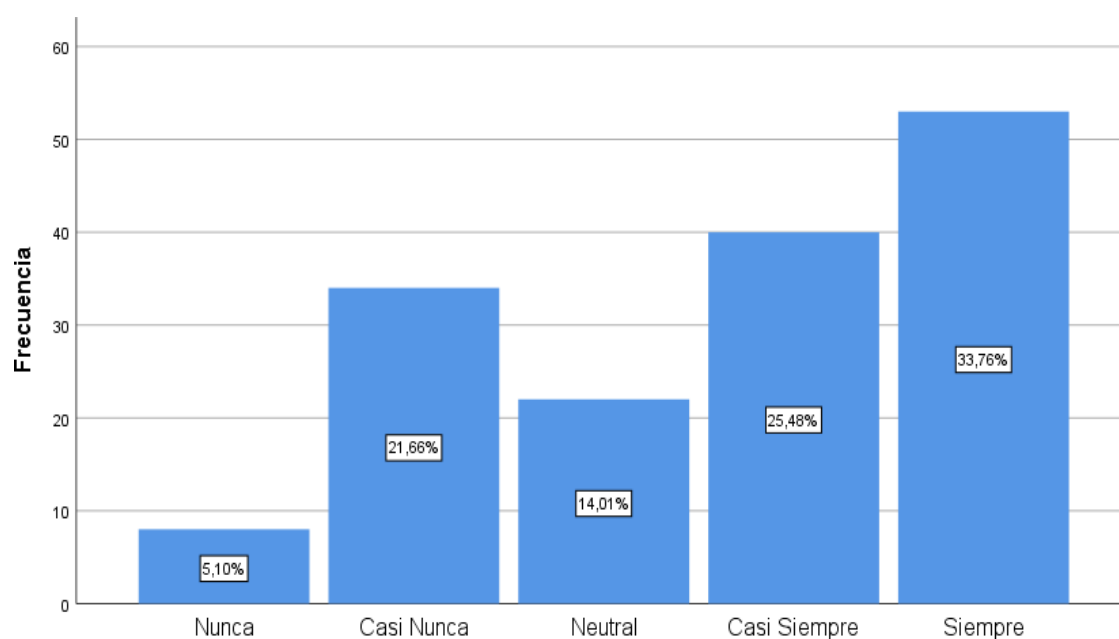
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 49,04% y el 3,82% refieren que casi nunca y nunca Ha participado en el presupuesto participativo cuando se detalló por la tecnología, un 21,02% no opina, mientras que un 22,29% y 3,82% detallan lo contrario.

Tabla 74

Frecuencias de la vulneración de derechos participativos de los ciudadanos

		N	%
Válido	Nunca	8	5,10
	Casi nunca	34	21,66
	Neutral	22	14,01
	Casi siempre	40	25,48
	Siempre	53	33,76
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 33,76% y el 25,48% refieren que siempre y caso siempre se han vulnerado los derechos participativos de la comunidad, un 14,01% no opina, mientras que un 21,66% y 5,10% determinan lo contrario.

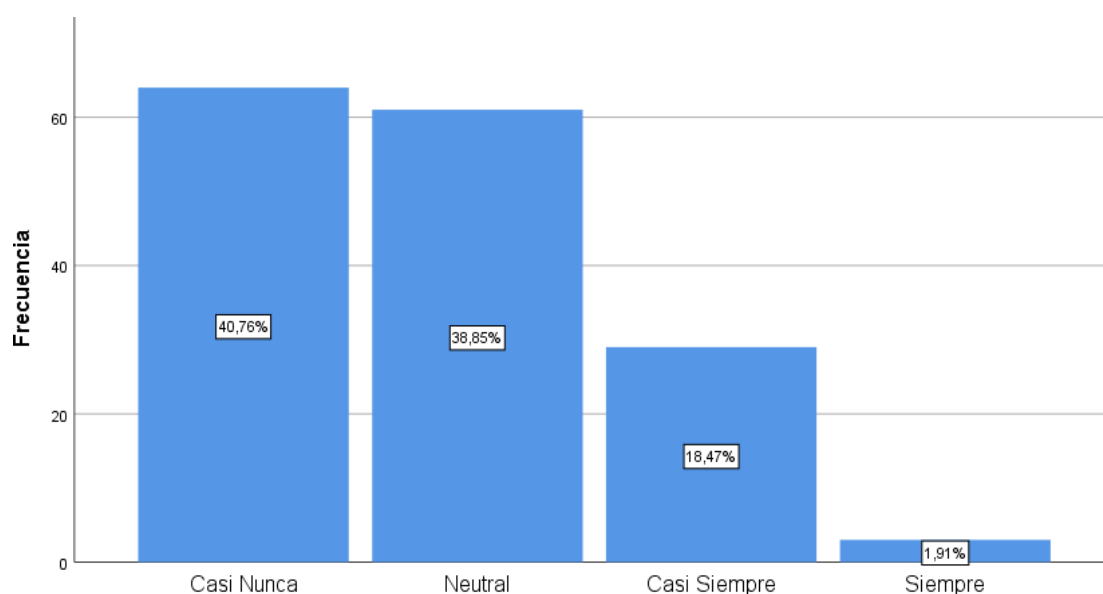
En referencia al objetivo tres: determinar la afectación del principio de transparencia y acceso a la justifica en la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021.

Tabla 85

Se proporciona información transparente por los servicios web de la entidad

	N	%
Casi nunca	64	40,76
Neutral	61	38,85
Casi siempre	29	18,47
Siempre	3	1,91
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



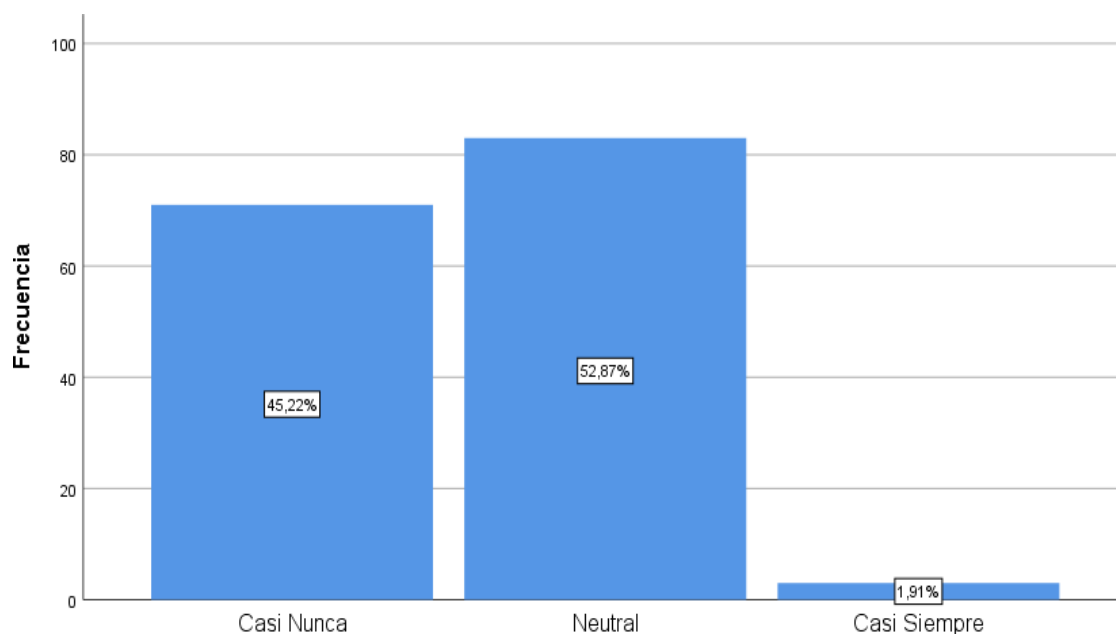
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 40,76% indica que casi nunca se proporciona información transparente por medio de los servicios web de la entidad, un 38,85% no opina, mientras que un 18,47% y 1,91% detallan lo contrario.

Tabla 96

Los servicios web ayudan a superar barreras burocráticas y transparencia de recursos en la municipalidad

	N	%
Casi nunca	71	45,22
Neutral	83	52,87
Casi siempre	3	1,91
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



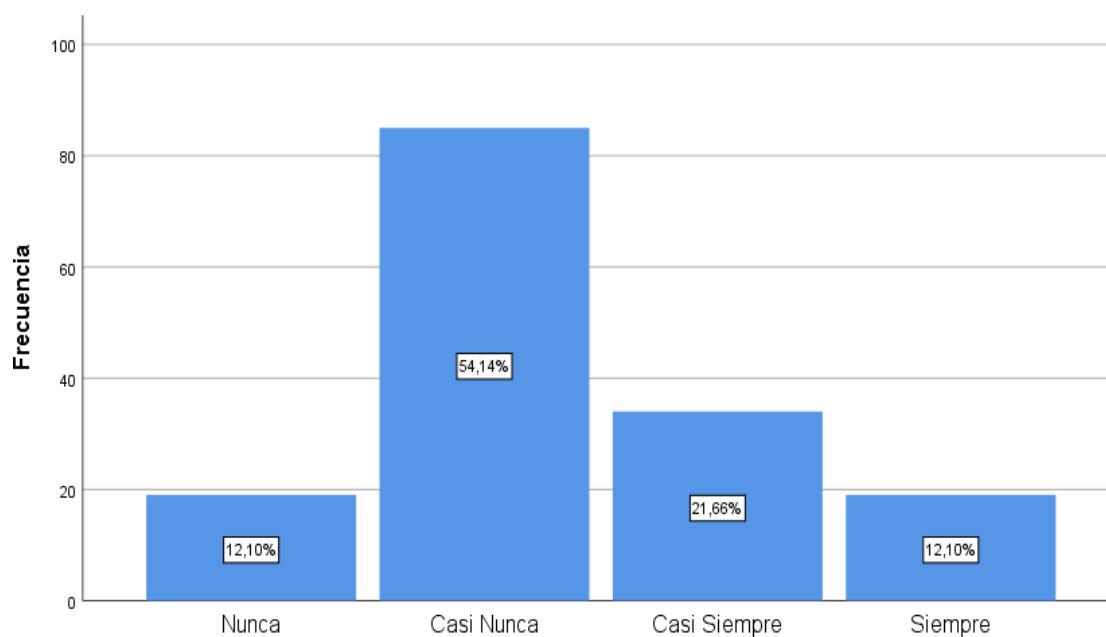
Interpretación: En base a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 45,22% indica que casi nunca Los servicios web ayudan a superar barreras burocráticas y transparencia de recursos en la municipalidad, un 52,87% no opina, mientras que apenas un 1,91% detallan lo contrario.

Tabla 107

Los servicios web ayudan a seguir el acceso del presupuesto público de la municipalidad

	N	%
Nunca	19	12,10
Casi nunca	85	54,14
Neutral	34	21,66
Casi siempre	19	12,10
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



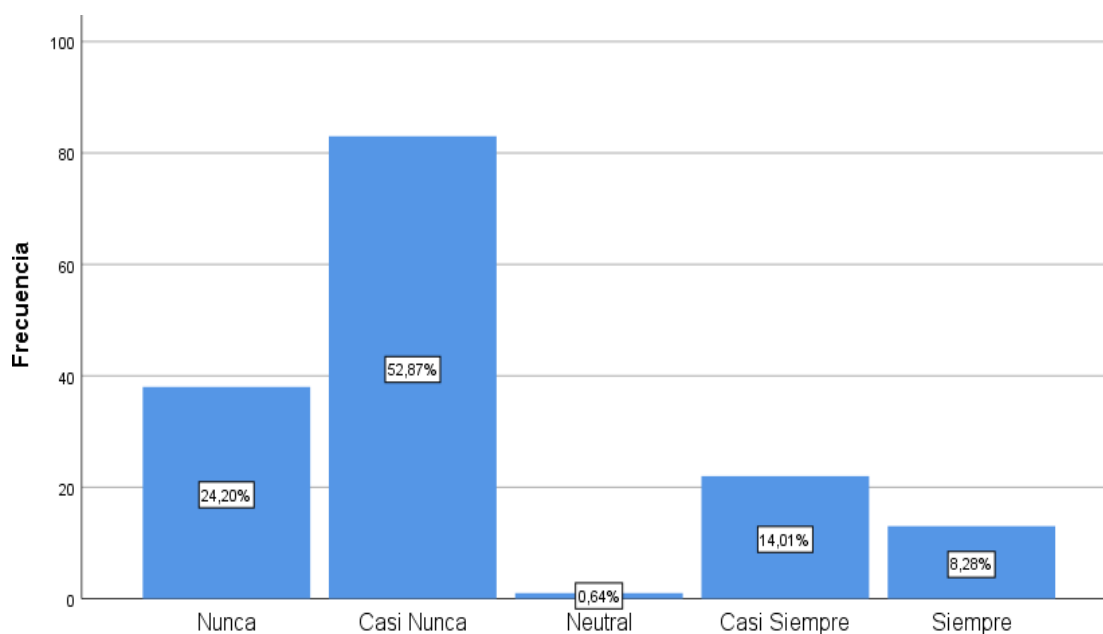
Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 54,14% y el 12,10% refieren que casi nunca y nunca los servicios web han ayudado a seguir el acceso al presupuesto público de la entidad en estudio, por el contrario, un 21,66% y 12,10% refutan lo descrito.

Tabla 118

Los servicios web ayudan a fortalecer su participación informativa en su distrito

	N	%
Nunca	38	24,20
Casi nunca	83	52,87
Neutral	1	0,64
Casi siempre	22	14,01
Siempre	13	8,28
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



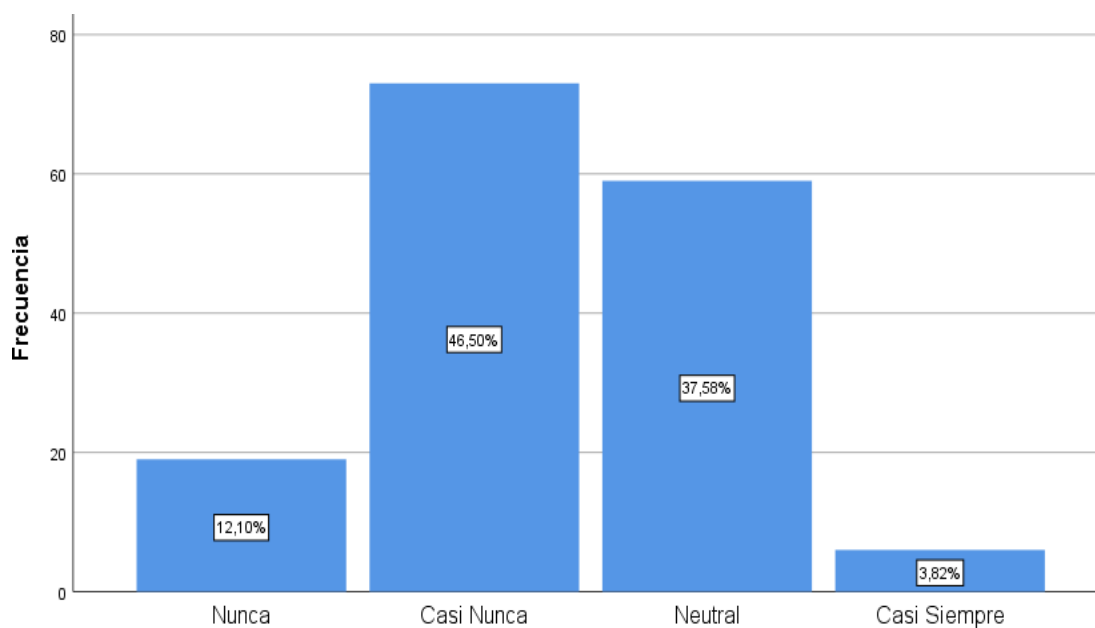
Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 52,87% y el 24,20% refieren que casi nunca y nunca los servicios web han ayudado a fortalecer su participación informativa, un 0,64% no opina y por el contrario, un 14,01% y 8,28% refutan lo descrito.

Tabla 129

Los servicios web ayudan a fortalecer su participación consultiva en su distrito

	N	%
Nunca	19	12,10
Casi nunca	73	46,50
Neutral	59	37,58
Casi siempre	6	3,82
Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia



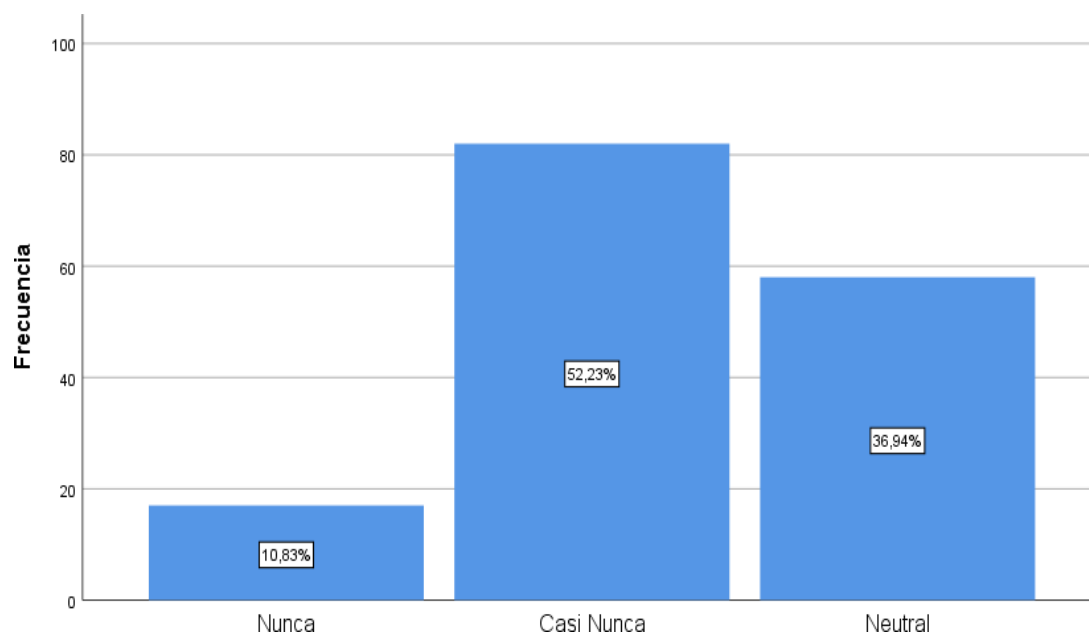
Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 46,50% y el 12,10% refieren que casi nunca y nunca los servicios web han ayudado a fortalecer su participación consultiva, un 37,58% no opina y por el contrario, un 3,82% refutan lo descrito.

Tabla 20

Los servicios web ayudan a fortalecer su participación controladora en su distrito

	N	%
Nunca	17	10,83
Casi nunca	82	52,23
Neutral	58	36,94
Total	157	100,0

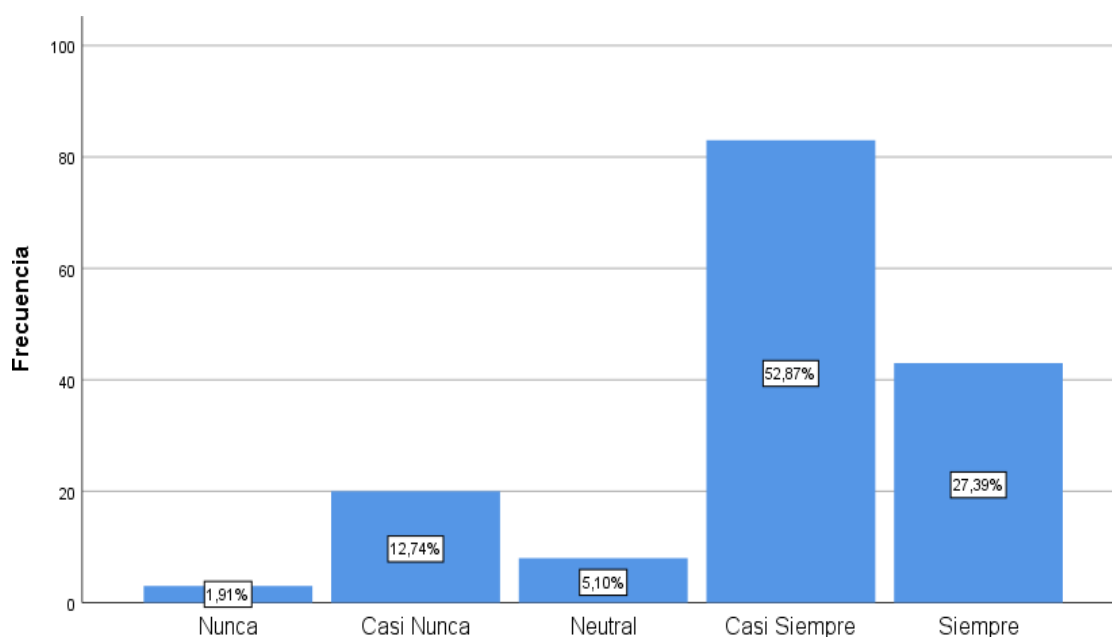
Nota. Elaboración propia



Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 52,23% y el 10,83% refieren que casi nunca y nunca los servicios web han ayudado a fortalecer su participación controladora, mientras que un 36.94% se mantienen en una posición neutral.

Tabla 21*Frecuencias de la vulneración del derecho a la transparencia y acceso a la justicia*

		N	%
Válido	Nunca	3	1,91
	Casi nunca	20	12,74
	Neutral	8	5,10
	Casi siempre	83	52,87
	Siempre	43	27,39
	Total	157	100,0

Nota. Elaboración propia

Interpretación: En referencia a la opinión de los ciudadanos que viven en el distrito de estudio, el 52,87% y el 27,39% refieren que casi siempre y siempre se ha vulnerado el derecho a la transparencia y acceso a la justicia en el distrito de Jayanca, mientras que un 5,10% se mantienen en una posición neutral, mientras que un 12,74 y 1,91% refuta lo descrito.

Objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

Tabla 22:

Correlación entre el gobierno electrónico y gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca

		Gobierno	
		electrónico	Gobernabilidad
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	157	157
Gobernabilidad	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	157	157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 22, se puede observar que si existe relación entre la variable gobierno electrónico y la variable gobernabilidad, esto según lo detallado en el coeficiente de correlación Pearson, con un resultado de ($r = 0.935$), lo que la califica como directa, positiva y significativa.

Capítulo IV.Discusión

En base a los hallazgos obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de investigación, la indagadora considera que se ha comprobado la hipótesis planteada en la indagación, la cual determina que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021; esto según el resultado obtenido bajo el producto del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.935$).

Estos hallazgos guardan una correspondencia con el análisis de Quinte (2017), el cual refiere que existe una correlación entre las variables gobierno electrónico y la gobernabilidad en el distrito de San Martín-Lima, deduciendo que mientras existe una mala implementación de los servicios web van afectar de manera directa en lo que respecta a la gobernabilidad, como en los derechos participativos, rendición de cuentas y reducción de brechas digitales.

De la misma forma, en lo que se refiere al primer objetivo específico, diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021; se tuvo como principales resultados que el 58,60% y el 11.46% casi nunca y nunca se ha desarrollado las TICS o el gobierno electrónico en el municipio distrital de Jayanca, reafirmando que más del 60% de ciudadanos no utiliza los servicios tecnológicos, mientras que un 5.10% reafirma lo contrario a lo descrito.

Estos resultados tienen una relación directa con el análisis de Rodríguez (2017), quien refiere que la mayor parte de los ciudadanos, sobre todo de los contextos rurales no accede a los servicios web por lo que les afecta en sus derechos participativos y remarca que la mayor debilidad está en que el ciudadano no es protagonista de las decisiones del estado, por lo

que incide en una crisis de gobernabilidad en casi toda América Latina en épocas actuales. De la misma forma, se tiene una cercanía con el análisis científico de Lago y Restrepo (2019), quienes consideran que el 67% de encuestado determina que no ha tenido un acercamiento oportuno con su representante político, un 79% define que no participa en la construcción de políticas públicas, un 12 % aprueba que se realice trámites presenciales, debido al desconocimiento de la virtualidad.

En referencia al segundo objetivo específico, analizar la vulneración de derechos participativos de las personas, respecto a la incorrecta implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021; se tuvo como resultados que el 33,76% y el 25,48% refieren que siempre y casi siempre se han vulnerado los derechos participativos de la comunidad, un 14,01% no opina, mientras que un 21,66% y 5,10% determinan lo contrario, determinando que más del 50% de ciudadanos refieren que no se respetan sus derechos de intervención acorde a la constitución política del Perú.

Éstos resultados tienen una cercanía con el trabajo científico de Choquenaira (2018), quien refiere que el gobierno electrónico limita a que los ciudadanos no participen y se solucione sus problemas sociales que padecen, en ese sentido no existe una verdadera gobernabilidad y por ende un quiebre democrático, puesto que el manejo de las TICS viene siendo un proceso complicado para su intervención en el aspecto local de una sociedad respectivamente.

En base al tercer objetivo específico, determinar la afectación del principio de transparencia y acceso a la justifica en la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020- 2021;

más del 50% de ciudadanos refieren que casi siempre y siempre se ha vulnerado el derecho a la transparencia y acceso a la justicia en el distrito de Jayanca, mientras que un 5.10% se mantienen en una posición neutral, mientras apenas un aproximando del 14% % refuta lo descrito.

Estos hallazgos tienen una relación directa con el estudio de Quinte (2017) quien refiere que al no implementar el gobierno electrónico se mantiene el cierre de brechas digitales, puesto que el 54 % de ciudadanos no tiene acceso al internet, lo cual incide en que no se ejerza un debido control social y una comunicación inactiva con su representante político, que no intervenga en la administración de recursos estatales y le dé un quiebre a la democracia como sistema de gobierno.

CONCLUSIÓN

Primera: Se tiene como conclusión principal que existe una correlación entre la variable gobierno electrónico y la variable gobernabilidad, esto detallado según el coeficiente de correlación de Pearson, con un resultado de $r=0.935$, siendo positiva, muy directa y significativa. En ese aspecto, se determina que mientras exista un mal manejo o implementación de los servicios web en la administración estatal, la gobernabilidad en dicho contexto estará en crisis respectivamente.

Segunda: En base al primer objetivo específico, se tuvo como conclusión que más del 60% de ciudadanos que conviven en el distrito de Jayanca no emplea los servicios web o tecnológicos, lo que impide que el gobierno electrónico se implemente en su totalidad y que los ciudadanos interactúen con sus propios gobernantes.

Tercera: En base al segundo objetivo específico, se tuvo como resultado que existe una vulneración de derechos participativos en el distrito de Jayanca, puesto que más del 50% de encuestados refieren lo descrito, en ese aspecto, la intervención del ciudadano, la organización social y la pérdida de tiempo en pedir acceso a la información, son los principales derechos afectados.

Cuarta: Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se evidencia que existe una afectación del principio de transparencia y acceso a la justifica puesto que más del 50% no confía en los aspectos virtuales para solicitar el uso de recursos estatales, no hay una seguridad ni mucho menos un control social, de la misma forma la accesibilidad viene siendo un limitante.

RECOMENDACIONES

Primera: Se tiene como recomendación principal, que las autoridades del nivel local, en específico el alcalde como los funcionarios del distrito de Jayanca, implementar con el apoyo del gobierno regional o nacional, los servicios web, puesto que, a partir de ello, coadyuvarán a la gobernabilidad del contexto en estudio.

Segunda: Se recomienda a los encargados del área tecnológica de la municipalidad distrital de Jayanca, implementar cursos y talleres sobre el manejo de las TICS, con el objetivo de potencializar de conocimiento a los diversos usuarios para llegar a tener una mejor relación entre gobernantes y gobernados.

Tercera: Se recomienda a los encargados del área de participación ciudadana, implementar talleres sobre la intervención del ciudadano por medio de las TICS, para fortalecer su participación y asumir un control social debido.

Cuarta: Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se recomienda a las autoridades competentes como el área de imagen institucional, crear el portal web para que el ciudadano obtenga la información sobre el uso de recursos estatales, con el objetivo de mejorar la confianza y recuperación de la confianza social del ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcántara, M. (1995). Gobernabilidad, crisis y cambio. Fondo cultura económica. México D.F.
- Arteaga, J. (2017). *Gobernabilidad electrónica y participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. [Tesis de posgrado]*. Universidad San Pablo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=17267>.
- Baena, J. (2017). Portales web: ¿estrategia para la consolidación de los pregrados de negocios internacionales? *Revista Espacios Vol. 38 (Nº 60) Año 2017. Pág. 21*.
- Barría, D., Bastián, B y Eduardo Araya (2017), Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos, en J. Ramón GilGarcía, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, págs. 351- 380.
- Beltramin, J. B. (2020). Governability and Governance from a Complex Perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 11(10). doi:10.30845/ijbss.v11n10p5
- Buchanan, J., & Tullock, G. (2007). *The calculus of consent: logical foundations of constitutional democracy. Michigan. University of Michigan*.
- Cano, C. (2016). Ciudadanía, Administración Y Transparencia. del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto. Un Estudio Sociopolítico De Las Webs De Los Ayuntamientos De La Provincia De Alicante [tesis de doctorado, Universidad de Alicante]. Base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1255737>
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante. [tesis de posgrado]*. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2123783>.
- Crozier, Z., & Hungtinton, S. (1975). *The Crises of Democracy. Report on the Governability of Democracies to he Trilateral Comision. New York University Press. 1975*.
- Dahl, R. (1992). *La democracia y sus críticos*. Barcelona: Paidós.

- Dewey, J. (2004). *Democracia y Educación*. 6ª. ed. Madrid. Ediciones Morata.
- Enrique, M. (2017). Retos del Gobierno Electrónico en la UE28+. Instituto Científico de Gobierno Electrónico. <https://e-gobiernos.org/2017/07/14/retosdelgobierno-electronico-la-ue28/>
- Espín, C. (2010). Democracia y tipos de Democracia. *Intro Ciencias Políticas POL-105*.
https://www.ecotec.edu.ec/material/material_201941_POL105_01_128892.pdf
- Gladys, S. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1, 1-23. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>.
- Gonzáles, V. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020. [Tesis de posgrado]*. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2088133>.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lago, S., & Restrepo, A. (2019). Gobierno electrónico en las alcaldías del sur del Departamento del Cesar. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*. Vol. 3 Núm. 2 (2019).
- León, J. (2013). La participación ciudadana en las Estrategias Regionales de Desarrollo Estudio de casos de las regiones del Maule y Bío-Bío, Chile [tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona]. Tesis Doctorals en Xarxa TDX. <http://hdl.handle.net/10803/120552>
- Lizcano, F. (2012). Democracia directa y democracia representativa. *CONVERGENCIA: Revista de ciencias sociales* núm. 60, septiembre-diciembre 2012, pp. 145-175.
- Luna, Dolores E. (2017), "Sitios web y portales de gobierno", en J. Ramón GilGarcía, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. Ciudad de México: Infotec, pp. 161-186.
- Medina, E. (2016). GOBERNABILIDAD Y DEMOCRACIA. *Bonum Commune. Revista del Instituto Universitario Puebla*. Año 1, Vol. 1, núm. 0, pp. 57 – 60. Abril-junio 2016.

- Palis, M. (2013). El Gobierno Electrónico en el Poder Ejecutivo de la Provincia de la Rioja, República Argentina [tesis de doctorado, Universidad de la Laguna]. Base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1044987>
- Poder Judicial del Perú. Diccionario Jurídico [en línea]. [Fecha de acceso 25 de noviembre de 2015]. URL disponible en: <http://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>
- Quinte, I. (2017). *Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima. [tesis de posgrado]*. Universidad Peruana Los Andes. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2174923>.
- Quinte, I. (2017). *LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA. [Tesis de pregrado]*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/204/T037_44113187_T%20%20MONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodríguez, A. (2019). *Gobierno digital y su impacto en la democracia: estudio de caso del Estado peruano. [tesis de posgrado]*. Universidad Complutense de Madrid. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1481281>.
- Rodríguez, R. (2017). *Digital government in local governments in Latin America*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>.
- Rodríguez-Bolívar, M. (2018). Governance models and outcomes to foster public value creation in smart cities. *ScienzeRegionali*, 17(1), 57- 80. <https://doi.org/10.14650/88817>
- Sáenz, K., & Rodríguez, S. (2006). La promoción de la participación ciudadana. Elecciones, gobierno y gobernabilidad. Instituto Federal Electoral.
- Sánchez, J. (2012). Integración Curricular de las TICs: Conceptos e Ideas. *Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de Chile*.
- Santos, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. [tesis de posgrado]*. Universidad de Barcelona. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584400>.
- Sartori, G. (1993). *¿Qué es la democracia?* Editorial Patria, 1993.
- Stalker, G. (2014). *Fortalecer la democracia desde abajo: gobiernos abiertos y locales*. Universidad de San Andrés.

- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety science*, 118, 22-32. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753518313845>
- UNESCO. (2012). Fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/597/1/Gobernabilidad%20electr%C3%B3nica.%20fortalecimiento%20de%20capacidades%20de%20la%20gobernabilidad%20electr%C3%B3nica.pdf>.
- Valdivieso, P. (2016). Municipal Governance, Environmental Management and Disaster Risk Reduction in Chile. *Bulletin of Latin American Research*, 36(4), 440-458. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/blar.12595>
- Vargas, C. (2010). El gobierno Electrónico o e-Gobierno. Tesis de doctorado, Universidad de Jaén con la Universidad de Granada, España.
- Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 41, junio, 2008, pp. 173-192. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533672007.pdf>, 177.

ANEXO 1: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Plan de gobierno electrónico para para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021.

Presentación

El presente plan de gobierno electrónico, tiene como finalidad principal fortalecer la gobernabilidad en el contexto de estudio, puesto que, a partir de ello, se intentará regular el marco legal que configura los servicios web y a su vez, incitar a que el ciudadano reconozca la importancia de sus derechos participativos, así como la mejora de la relación entre gobernante y gobernado

Objetivos

General

Proponer un plan de gobierno electrónico para para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Jayanca, 2020-2021

Específicos

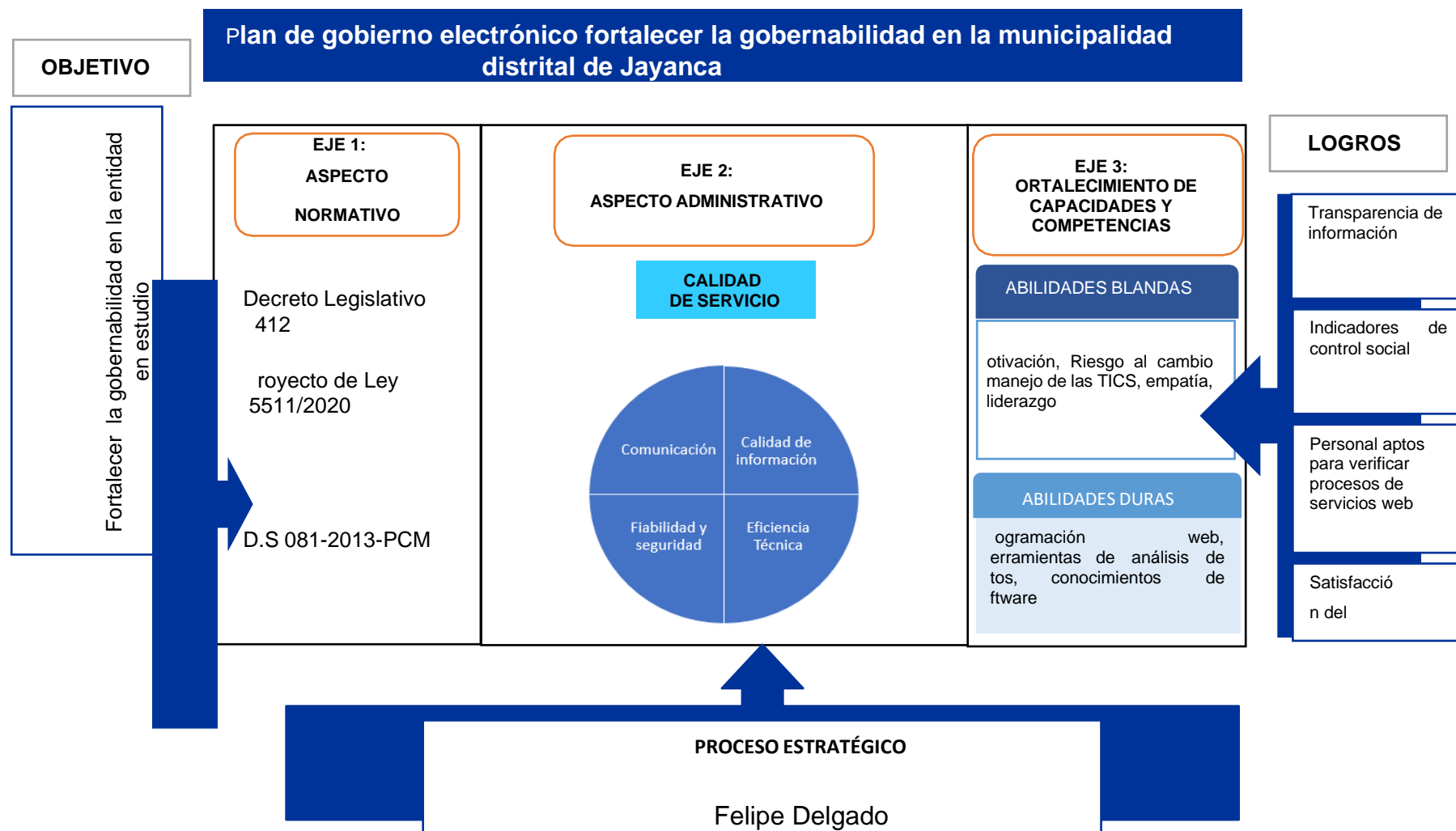
- Transparentar la gestión municipal en la municipalidad distrital de Jayanca.
- Elevar los indicadores de control social en la municipalidad distrital de Jayanca.
- Fortificar las capacidades y habilidades de los colaboradores de la municipalidad distrital de Jayanca

Fundamentos

El plan de estudio tiene como aspecto teórico basado en la teoría de Medina y Echevarría (2021), la cual consta de tres dimensiones respectivas: (a) Dimensión Externa, (b) dimensión interna y (c) dimensión relacional. De la misma manera se fundamenta prácticamente en la coordinación de marcos normativos, comunicación, calidad de información, fiabilidad y seguridad.

Figura 4

Plan de Gobierno Electrónico



ANEXO 2: CUESTIONARIO

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El presente cuestionario está dirigido a los ciudadanos del distrito de Jayanca, provincia de Lambayeque. La finalidad de este instrumento es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en dicho contexto. Se les pide tengan a bien responder de la manera más objetiva posible las preguntas que a continuación se presentan. Este cuestionario es anónimo, se agradece por anticipado su colaboración.

Marque con una “x”, la calificación que a su criterio corresponde a los siguientes ítems:

ÍTEM	VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS					
	DIMENSIÓN 1. DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO					
1	Los servicios por web, permite mantener informados a la comunidad sobre los hechos que pasan en la entidad					
2	En qué medida emplea las tecnologías para informarse sobre el manejo de recursos estatales					
3	Los servicios por web, establecen una confianza entre los ciudadanos y el ciudadano					
	DIMENSIÓN 2. INFORMACIÓN					
4	El empleo de la web en la administración, permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda al ciudadano					
5	El empleo de la web en la administración, permite informar de manera eficiente sobre el estado de uso de los recursos estatales					
6	Se disminuyen los tiempos a diferencia de un trámite presencial, para saber sobre el estado de uso de los recursos estatales					
	DIMENSIÓN 3. TRANSACCIÓN					
7	Se proporciona acceso a los servicios e información transparente en la institución pública					

8	Se acelera la información, reduciendo costo y tiempo en los trámites administrativos					
9	El uso del gobierno electrónico, permite mejorar los servicios e información directa a los ciudadanos					

ITEM	VARIABLE 2: GOBERNABILIDAD	Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS					
	DIMENSIÓN 4. DERECHOS PARTICIPATIVOS					
10	Los servicios por web, ayudan a organizarse socialmente					
11	Se emplean los servicios web por parte de las autoridades para rendir cuentas de la gestión administrativa					
12	Las autoridades consultan a la ciudadanía sus decisiones por los servicios web					
13	Ha participado en el presupuesto participativo cuando se detalló por los servicios web					
	DIMENSIÓN 5. TRANSPARENCIA					
14	Se proporciona información transparente por los servicios web de la entidad					
15	Los servicios web ayudan a superar barreras burocráticas y transparencia de recursos en la municipalidad					
16	Los servicios web ayudan a seguir el acceso del presupuesto público de la municipalidad					
	DIMENSIÓN 6. ACCESO A LA JUSTICIA SOCIAL					
17	Los servicios web ayudan a fortalecer su participación informativa en su distrito					
18	Los servicios web ayudan a fortalecer su participación consultiva en su distrito					
19	Los servicios web ayudan a fortalecer su participación controladora en su distrito					