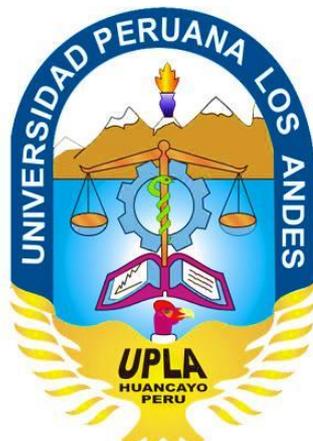


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS:

**LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y
LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE
PORRES - LIMA**

PRESENTADA POR:

IRMA MONICA QUINTE GONZALES

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA

HUANCAYO – PERU

2017

ASESOR:

Dr. Alex Sandro Landeo Quispe

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo a mis padres por su comprensión y ejemplo para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades, funcionarios y trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres del departamento de Lima por su colaboración en brindar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

A los vecinos del Distrito de San Martín de Porres del departamento de Lima, por su predisposición en colaborar con el desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

La Investigación partió del **Problema**: ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?; siendo el **Objetivo**: Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima. La Investigación se ubica dentro del **Tipo** investigación es Básica o Teórica; **en el Nivel** explicativo; Se utilizó para contrastar la Hipótesis, **los Métodos Generales**; Método Inductivo - Deductivo, Método Análisis Síntesis; así mismo **Métodos Particulares** como Método Exegético, Método Sistemático, Método Sociológico: Con un **Diseño** No experimental transeccional, con una sola muestra. Para la **Recolección de Información** se utilizó Encuestas y Análisis Documental; Llegándose a la conclusión de que las municipalidades del país dado el contexto político, social y tecnológico actual requieren de herramientas que ayuden a efectivizar la gestión y la gobernabilidad, para lo cual es de gran importancia la aplicación del gobierno electrónico, que a través de sus diferentes tecnologías que propone se pueda dinamizar y efectivizar el manejo de la información tanto para los trabajadores y funcionarios, como para los vecinos; y mediante esta se pueda cumplir con las demandas, exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de las municipalidades y lograr el equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas societales y la capacidad del sistema político.

Palabras clave: gobierno electrónico, gobernabilidad, acceso a la información, transparencia, participación ciudadana.

ABSTRACT

The Research started from the Problem: To what extent does the implementation of electronic government influence the governance of the district of San Martín de Porres - Lima ?; being the Objective: To establish the extent to which the implementation of electronic government influences the governability of the district of San Martín de Porres - Lima. The Research is located within the Research type is Basic or Theoretical; in the Explanatory Level; It was used to contrast the Hypothesis, the General Methods; Inductive Method - Deductive, Analysis Method Synthesis; likewise Particular Methods such as Exegetical Method, Systematic Method, Sociological Method: With a non-experimental Transectional Design, with a single sample. For the Collection of Information, Surveys and Documentary Analysis were used; coming to the conclusion that the municipalities of the country given the current political, social and technological context require tools that help to effect the management and governance, for which the application of electronic government is of great importance, which through its different technologies that it proposes can be made more dynamic and effective in the management of information for workers and officials, as well as for neighbors; and through this it can meet the demands, demands and requirements of the internal and external users of the municipalities and achieve a dynamic balance between the level of societal demands and the capacity of the political system.

Keywords: electronic government, governance, access to information, transparency, citizen participation

ÍNDICE

CARATULA	i
ASESOR DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INTRODUCCIÓN	x

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Descripción del problema	1
1.1.2. Formulación del problema	6
A. Problema general	6
B. Problemas específicos	7
1.1.3. Justificación de la investigación	7
1.1.4. Delimitación del problema	9
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.2.1. Objetivo general	10
1.2.2. Objetivo específicos	10
1.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1. Hipótesis	10
1.3.1.1. Hipótesis general	10
1.3.1.2. Hipótesis específicas	11
1.3.2. Variables	11
a. Identificación de variables	11
b. Definición conceptual de variables	11
c. Proceso de operacionalización de variables e indicadores	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2.1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	18
A. Concepto	18
B. Características de las Tecnologías de la Información y Comunicación	19
2.2.2. El gobierno electrónico	23
A) Concepto	23
B) Objetivos y fines del e-Gobierno	25
C) Tipologías de Gobierno Electrónico	26
D) Fases del Gobierno Electrónico	27
E) Dimensiones del Gobierno Electrónico	28
2.2.3. Gobernabilidad	31
2.2.4. Derecho de acceso a la información pública	37
A) El derecho de acceso a la información pública en el ordenamiento nacional e internacional	38
2.2.5. Transparencia gubernamental	42
2.2.6. Participación ciudadana	45
2.3. MARCO CONCEPTUAL	52
2.4. MARCO FORMAL O LEGAL	53

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	57
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	57
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	58

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	60
3.6.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	81
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	103

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo planteado por Peter Drucker estamos viviendo en la Sociedad del Conocimiento donde han emergido la implantación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la cotidianidad de las relaciones sociales, culturales y económicas en el seno de una comunidad u organización, y de forma más amplia, eliminando las barreras del espacio y el tiempo en ellas, facilitando una comunicación ubicua; perspectiva que ha influenciado en la todas las organizaciones de esta época en especial en la forma de desarrollar sus procesos internos con la finalidad de brindar productos y servicios de calidad y satisfacer los requerimientos de los usuarios. Esta forma de concebir a la sociedad actual en primera instancia se aplicó a las empresas destinadas a la producción de bienes y les dio muchos éxitos, luego lo aplicaron las empresas destinadas a la prestación de servicios, donde también se experimentó buenos resultados; y en la actualidad se viene aplicando con mucho éxito en las organismos públicos y gubernamentales, en este último caso estamos hablando del gobierno electrónico, el cual se concibe la

aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.¹

Bajo este contexto la presente investigación formulo como **Problema General:** ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?; el **Objetivo General** de la investigación fue establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima.

En el **Marco Teórico** se desarrolló los antecedentes; las bases teóricas, donde se abordó los fundamentos conceptuales de Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), El gobierno electrónico, la Gobernabilidad, el Derecho de acceso a la información pública, la Transparencia gubernamental y la Participación ciudadana; así como el marco conceptual.

Se planteó como **Hipótesis General** que La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima; siendo la **Variable Independiente:** La implementación del Gobierno electrónico, y la **Variable Dependiente:** la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima

El trabajo de investigación pertenece al tipo de investigación **básica o teórica**, con un **Nivel de Investigación Explicativo** y para su realización se utilizó como **Métodos Generales de Investigación:** El método inductivo-deductivo y el método analítico - sintético, y como **Métodos Particulares** se utilizó: el

¹ Organización de los Estados Americanos. [En línea] Gobierno Electrónico. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Método Exegético, métodos sistemático y el método sociológico. El **Diseño empleado** fue: No experimental transeccional, y con una sola muestra; **La Muestra** utilizada fue de 289 personas de acuerdo al procedimiento para calcular el tamaño de la misma. Se aplicó la técnica de la encuesta y el análisis documental.

En este orden de ideas la presente tesis se encuentra estructurada en IV capítulos:

- El primer capítulo denominado **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**, las mismas que son desarrolladas con puntualidad y precisión descripción de la realidad problemática; formulación del problema: problema general y problemas específicos; justificación de la investigación: Justificación teórica, Justificación práctica, Justificación social y Justificación metodológica; Delimitación metodológica: Delimitación espacial, Delimitación temporal, Delimitación social, y Delimitación conceptual; **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:** Objetivo general y Objetivo específicos; **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:** Hipótesis general e Hipótesis específicas; Variable independiente y Variable Dependiente.
- El segundo capítulo denominado **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**, donde se expone los Antecedentes de la investigación; Marco Histórico; Bases teóricas de la investigación; Marco conceptual y el Marco formal o legal.
- El tercer capítulo titulado **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**, donde se describe Los Métodos de Investigación; (métodos generales y métodos particulares), Tipo de investigación; Nivel de investigación, Diseño de

investigación, población y muestra, Técnicas de investigación. Utilizados en el desarrollo de la Investigación.

- El cuarto capítulo referido a los **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN** describiéndose los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los contribuyentes, funcionarios y trabajadores del Municipio Distrital de San Martín de Porres; la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El contexto actual está marcado por muchos cambios en las organizaciones públicas y privadas, causados por diferentes factores como la economía, la globalización, la cultura, entre otros; pero sin duda la tecnología es un factor que viene marcando esos cambios acelerados en las organizaciones, sobre todo las Tecnologías de la Información y Comunicación que se ha convertido un factor clave para el desarrollo de la sociedad en sus diferentes ámbitos, como en la educación, salud, trabajo, gobierno, legal, comercio, etc., aspecto que es evidenciado en la publicación del 06 de enero del 2015 por los editores del diario El Milenio de México, titulado “El impacto de las TICS en las organizaciones, individuos y sociedad”:

“Vivimos en un mundo electrónico donde existen diferentes fuentes de información como son: la radio, la televisión, revistas, periódicos, internet o redes sociales. Por las mañanas leemos el periódico, durante el día hojearmos una

revista, navegamos por Internet en una computadora, tablet o teléfono inteligente por los que estamos al pendiente de las redes sociales, escuchamos música o vemos algún programa de televisión. El manejo frecuente de toda esta información, ha pasado a ser algo cotidiano, estamos tan acostumbrados a esto que no nos damos cuenta que nosotros, y por consiguiente la sociedad, vamos cambiando en la forma de establecer relaciones personales, laborales, e incluso sentimentales. Buscamos la manera de estar “bien informados” y “comunicados”, además de la manera de utilizar información y medios de comunicación para nuestro beneficio, adquiriendo bienes y haciendo uso de los servicios que generan las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para la satisfacción de nuestras necesidades. En otras palabras, el individuo se ha convertido en consumidor directo e indirecto de las TIC's, por esta razón el desarrollo y aplicación de éstas han creado un gran impacto y proyección en los individuos, sociedad y organizaciones. Aunque esto puede originar que se vayan creando grupos muy marcados en cuanto a los que usan TIC's de los que no las usan. El uso masivo de las TIC's en el funcionamiento diario de las organizaciones se ha generalizado. La capacidad de definición y gestión de una estrategia TIC acorde con los objetivos y la estructura organizativa de una institución se ha transformado en una obligación inexcusable para su personal directivo. Éste se enfrenta a una tarea para la que no ha recibido suficiente formación, y la adquirida en su experiencia profesional es generalmente contradictoria. En general, las TIC's tienen en las organizaciones las siguientes funciones: automatización del proceso administrativo y burocrático, infraestructura necesaria para el control de gestión, parte integrante del producto, servicio o cadena de producción y pieza clave en

el diseño de la organización y de sus actividades. El impacto de las tecnologías de información en la sociedad ha sido de gran importancia, porque día a día nos encontramos con mejoras tecnológicas que se vuelve difícil saber cuál será la nueva tecnología que nos ayudará a mejorar nuestro estilo de vida, la creación de Internet que al haber sido instaurado como un medio de intercambio de información científica se ha vuelto un medio de comunicación tan eficaz que cualquier persona puede intercambiar información, fotos, canciones o software en cualquier parte del mundo en cualquier momento, sin la necesidad de conocerse en persona. No obstante, todos estos cambios tecnológicos están creciendo a una velocidad tan acelerada que han creado en la sociedad “necesidades adquiridas” así como nuevas formas de interactuar y comunicarse. La necesidad de estar cada vez más comunicados con personas cercanas a nosotros nos da un sentido de seguridad, al saber que esas personas se encuentran bien y, por otro lado, invade a los pocos momentos de privacidad que difícilmente tenemos hoy en día, ocasionando un dilema como resultado de los beneficios de la tecnología: el bienestar particular y familiar o la falta de privacidad de un individuo. Es importante destacar que con la introducción de las TIC's, se puede mejorar la calidad de vida y que en contra de lo que piensa la mayor parte de la gente, se generan más empleos, ya que las TIC's automatizan los productos y servicios incrementando la demanda.”¹

Como podemos ver en la publicación del Diario El Milenio, las TICS han tomado relevancia en el desarrollo de la sociedad y el ámbito jurídico administrativo no ha sido ajeno a ello, pues estamos

¹Diario El Milenio. [En línea] El impacto de las TICS en las organizaciones, individuos y sociedad. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/Impacto-TICS-Organizaciones-Individuos-Sociedad_18_441135922.html

hablando el e-government ó gobierno electrónico, el cual, como lo establece la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico; es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los ciudadanos². De la anterior definición se establece que mediante la aplicación intensiva de las TIC's a los gobiernos se mejorará la gestión de los mismos, pero la interrogante es ¿El gobierno peruano, implementa el gobierno electrónico para mejorar su gestión?, ¿Los gobiernos regionales de nuestro país, implementan el gobierno electrónico para mejorar su gestión?, ¿Los gobiernos locales de nuestro país, implementan el gobierno electrónico para mejorar su gestión?; de manera a priori y de acuerdo a las indagaciones la respuesta sería que no, respuesta que es sustentada porque pocos saben que se cuenta con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) es el órgano especializado que depende jerárquicamente del Presidente del Consejo de Ministros, y es la encargada de dirigir como ente rector, el Sistema Nacional de Informática, y de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; y si no sabemos la implementación de esa oficina , menos sabemos sus facultades y funciones; a falta de un trabajo intensivo y de información no solo a la administración pública sino también a los ciudadanos.

Bajo el contexto de la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sobre el desarrollo de la sociedad, y sobre todo en el ámbito jurídico administrativo mediante el gobierno electrónico, es que nace la inquietud de conocer cómo se está implementando en la Municipalidad del Distrito de San Martín de

² IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. [En línea] Carta Iberoamericana de Gobierno Gobierno Electrónico. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

Porres de la provincia y departamento de Lima, por ser el segundo distrito con la mayor población del departamento de Lima, con una población de 711300 pobladores (ver cuadro N° 1), donde la gestión municipal debe ser eficiente y para ello debería lograr, las 10 Lecciones prácticas para las Autoridades Municipales Electas³:

Cuadro N° 1. Población de Lima Metropolitana

LIMA METROPOLITANA: POBLACIÓN Y HOGARES SEGÚN DISTRITOS 2016 (en miles)				
No.	DISTRITO	POBLACIÓN	%	HOGARES
1	SAN JUAN DE LURIGANCHO	1,105.8	11.0	272.0
2	SAN MARTIN DE PORRES	711.3	7.1	172.5
3	ATE	638.1	6.3	156.5
4	COMAS	532.9	5.3	136.9
5	VILLA EL SALVADOR	469.2	4.7	114.1
6	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	454.7	4.5	113.2
7	SAN JUAN DE MIRAFLORES	409.8	4.1	105.8
8	LOS OLIVOS	377.0	3.7	105.8
9	PUENTE PIEDRA	357.5	3.6	87.2
10	SANTIAGO DE SURCO	351.2	3.5	105.9
11	CHORRILLOS	330.5	3.3	88.0
12	CARABAYLLO	305.9	3.0	74.2
13	LIMA	276.9	2.8	90.6
14	SANTA ANITA	231.4	2.3	59.0
15	LURIGANCHO	221.8	2.2	55.2
16	INDEPENDENCIA	220.2	2.2	66.8
17	EL AGUSTINO	194.1	1.9	51.3
18	LA MOLINA	175.1	1.7	47.2
19	LA VICTORIA	174.7	1.7	55.5
20	RIMAC	167.8	1.7	49.7
21	SAN MIGUEL	138.3	1.4	44.0
22	PACHACAMAC	131.2	1.3	32.0
23	SAN BORJA	114.4	1.1	37.0
24	SURQUILLO	93.2	0.9	32.4
25	LURIN	86.2	0.8	21.2
26	MIRAFLORES	84.0	0.8	33.0
27	PUEBLO LIBRE	77.8	0.8	27.1
28	BRENA	77.4	0.8	25.9
29	JESUS MARIA	73.2	0.7	23.4
30	SAN LUIS	58.6	0.6	19.1
31	MAGDALENA DEL MAR	55.8	0.6	18.6
32	SAN ISIDRO	55.6	0.6	22.7
33	LINCE	51.3	0.5	18.5
34	CIENEGUILLA	47.8	0.5	11.6
35	CHACLACAYO	44.2	0.4	13.0
36	ANCON	43.9	0.4	11.9
37	BARRANCO	30.6	0.3	10.7
38	SANTA ROSA	19.0	0.2	4.6
39	PUCUSANA	17.3	0.2	4.2
40	PUNTA NEGRA	8.0	0.1	2.2
41	SAN BARTOLO	7.8	0.1	2.2
42	PUNTA HERMOSA	7.7	0.1	2.2
43	SANTA MARIA DEL MAR	1.6	0.0	0.4
TOTAL PROVINCIA DE LIMA		9,030.8	89.8	2,425.4

Fuente: Compañía peruana de estudios de mercados y opinión pública s.a.c

³Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. [En línea] [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/caracteristicas_de_buen_gobierno_municipal.pdf

1. Liderazgo participativo
2. Comunicación eficaz
3. Negociación y manejo de conflictos
4. Trabajar en equipo
5. Gobierno participativo
6. Planear las acciones de gobierno, y orientar las acciones de acuerdo a los planes
7. Incrementar los recursos financieros municipales
8. Promover el desarrollo y mejorar las condiciones de vida de los habitantes y sus comunidades
9. Promover la cooperación y la asociación entre municipios.
10. Primero lo primero: el manejo adecuado de la agenda del presidente municipal

Aspectos estos que podrían ser logrados con eficiencia si es que se implementaría coherentemente el gobierno electrónico, ante ello la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres, tiene implementado una página web con la siguiente dirección <http://www.mdsmp.gob.pe/>, pero ¿el gobierno electrónico es solo implementar una página web?, esta página web ¿coadyuva a mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?, ¿orienta la eficacia y la eficiencia de la gestión municipal?, ¿incrementa sustantivamente la transparencia de la gestión municipal? e ¿incentiva la participación activa de los ciudadanos?.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A. Problema General

¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?

B. Problemas específicos

- ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres - Lima?
- ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres - Lima?
- ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres - Lima?

1.1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque se realizó una exploración minuciosa de los fundamentos teóricos, filosóficos y doctrinarios del Gobierno Electrónico, lo cual servirá para un mejor entendimiento y conocimiento de su comportamiento y poder determinar su influencia en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima.

El gobierno electrónico se está convirtiendo en una nueva institución del derecho, pero que en la actualidad no está siendo muy difundida jurídicamente en nuestro medio, pero que mediante la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática que es el órgano especializado que depende jerárquicamente del Presidente del Consejo de Ministros, es la encargada de normar e implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; marco legal que mediante la investigación se difundirá y explicará; así como los alcances y efectos; siendo este el aporte que proporcionó la investigación al ámbito jurídico, el de difusión. Asimismo la información que se obtuvo de los

ciudadanos y funcionarios municipales nos sirvió para comprender, comentar y desarrollar con mayor exactitud la teoría muy controvertida del Gobierno electrónico, coadyuvando así a difundir los fundamentos jurídicos de este tema.

1.1.3.2. Justificación práctica

Mediante la presente investigación en primer lugar se analizó la institución del gobierno electrónico, mediante el cual se comprendió sus particularidades y alcances, se describió sus características, elementos y fases; lo cual sirvió para esclarecer los problemas prácticos que con mucha frecuencia se observan en la gestión municipal del Distrito de San Martín de Porres y también tuvo implicaciones trascendentales porque ayudó jurídicamente a los ciudadanos en la solución práctica del problema en cuestión.

1.1.3.3. Justificación social

La presente investigación tuvo relevancia para la sociedad, porque en primer lugar ayudó a operadores del derecho y al público en general a comprender mejor los fundamentos jurídicos del Gobierno Electrónico; que al plantear, que es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los ciudadanos. Aspecto este que genera controversia y que mediante los resultados de la investigación coadyuvaremos a su esclarecimiento, que en última instancia favorecerá a los operadores del derecho y al público en general.

1.1.3.4. Justificación metodológica

La presente investigación posee una relevancia metodológica porque se diseñó y construyó un nuevo instrumento de recolección de información (cuestionario) y aplicarlo mediante una encuesta a los ciudadanos y funcionarios municipales; información que permitió establecer la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad del Distrito de San Martín de Porres de Lima. Asimismo mediante la investigación se planteó estrategias para determinar la influencia del gobierno electrónico en el acceso a la información de los ciudadanos; en la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana.

1.1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.4.1. Delimitación espacial

Esta investigación se circunscribió en el distrito de San Martín de Porres de la provincia y departamento de Lima.

1.1.4.2. Delimitación temporal

Esta investigación se desarrolló en el periodo 2017

1.1.4.3. Delimitación social

En la presente investigación se recurrió a los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres de la provincia y departamento de Lima, así como a los funcionarios y trabajadores municipales.

1.1.4.4. Delimitación conceptual

Las principales teorías que abarcó la investigación son: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, el gobierno electrónico (definición, alcances elementos, tipos

y fases), derecho de acceso a la información de los ciudadanos; la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima.

1.2.2. Objetivo específicos

- ❖ Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres - Lima.
- ❖ Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres - Lima
- ❖ Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres - Lima.

1.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPÓTESIS

1.3.1.1. Hipótesis general

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima

1.3.1.2. Hipótesis específicas

- La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.
- La implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.
- La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.

1.3.2. VARIABLES

A) Identificación de variables

VARIABLES	
INDEPENDIENTE	La implementación del Gobierno electrónico
DEPENDIENTES	La gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres
	El acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
	La transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres
	La participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres

B) Definición conceptual de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL
INDEPENDIENTE	Gobierno electrónico .- es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

DEPENDIENTES	<p><u>La gobernabilidad.</u>- se refiere a dos conceptos. La primera, surgida de los informes de Banco Mundial, la define como un estilo de gobierno caracterizado por un mayor grado de cooperación e interacción entre el Estado y actores no estatales en el interior de redes de decisiones mixtas públicas y privadas. La segunda se define como un conjunto de modalidades de coordinación de las acciones individuales, entendidas como fuentes primarias de construcción del orden social; es probable que sea derivada del campo de la economía de costos y transacciones. Por extensión, gobernabilidad es definida como cualquier forma de coordinación social</p>
	<p><u>El acceso a la información.</u>- El acceso a la información pública constituye un derecho fundamental a solicitar y recibir información que posee o reproduce cualquiera de las entidades estatales, salvo los datos que se encuentran exceptuados por la ley</p>
	<p><u>La transparencia gubernamental.</u>- implica en términos de la gestión que lleva a cabo el gobierno y como su adopción influirá en encaminar las soluciones a las dificultades que confrontamos. Entre sus diversas acepciones “transparente” significa; CLARO, EVIDENTE, que se comprende sin duda ni ambigüedad. Aplicado el término a la gestión gubernamental la transparencia representa; un flujo constante de información confiable y a tiempo sobre asuntos económicos, fiscales, sociales y políticos de manera accesible y entendible por el ciudadano común.</p>
	<p><u>La participación ciudadana.</u>- es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la</p>

	sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social.
--	--

C) Proceso de operacionalización de variables

VARIABLES		INDICADORES
INDEPENDIENTE	La implementación del Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipos de tecnologías adoptadas ➤ Calidad de servicios ➤ Interactuación con la ciudadanía ➤ Mejora en la prestación de servicios
DEPENDIENTES	La gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representatividad ➤ Estabilidad ➤ Institucionalización
	El acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Nivel de acceso a la información administrativa municipal del portal
	La transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confiabilidad de información • Nivel de accesibilidad de la información • Nivel de claridad de la información
	La participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de participación en las decisiones públicas. ➤ Tipo de mecanismo de participación ciudadana

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como antecedentes de la presente investigación se ha considerado investigaciones del ámbito nacional e internacional, que a continuación pasamos de escribir

A) Willber Cumaná y Williams Marval, que desarrollaron la tesis titulada **“Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela”**, para optar el título de Licenciados en Administración, en la Universidad de Oriente – Venezuela⁴, arribando a las siguientes conclusiones:

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) se ven como una herramienta para la transición de ser una sociedad industrializada a ser una sociedad del conocimiento, donde todas las personas tengan acceso al mundo que lo rodea. Es bueno mencionar

⁴ Cumaná, Willber y Marval, Williams. [Tesis en línea] Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/643/1/TESIS_WCyWM.pdf

que las TICs han ayudado a través de los años a que los países tengan participación a los cambios tecnológicos que de una u otra forma afectan positiva o negativamente a todas las naciones del mundo. Una de las herramientas TICs más usada por los países es la del Gobierno Electrónico ya que ésta, permite a los distintos gobiernos mostrar claramente los movimientos administrativos que realizan en la gestión de los recursos de los países. El Gobierno electrónico en Venezuela mejora aspectos fundamentales en el funcionamiento de la administración pública, estos son: La Accesibilidad, la cual tendrán los ciudadanos y todos los usuarios de los portales electrónicos a todos los servicios que presten estos organismos públicos del país, dotando herramientas Web donde las personas puedan hacer sus peticiones de forma inmediata sin necesidad de que se trasladen a las instalaciones de los organismos. El Control, el cual tendrán los organismos sobre los recursos que manejan y su buena distribución, mediante el monitoreo constante del flujo de estos recursos, dejando a un lado la burocracia, usando redes internas de comunicación interdepartamental, los cuales facilitarán y mejoraran la capacidad de respuesta de estas dependencias.

Por lo tanto, el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores de la administración gubernamental e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

- B) Cristian Mesa Torre, quien desarrolló la tesis titulada **“La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”**, para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión

Pública., en la Pontificia Universidad Católica del Perú⁵, arribando a las siguientes conclusiones:

Nos encontramos en una época de cambios principalmente impulsados por el desarrollo de las TIC y su aplicación para el Estado que ha dado lugar a hablar de gobierno electrónico y de interoperabilidad. En este sentido, resulta importante generar mayor conocimiento sobre los temas de gobierno electrónico. El presente estudio contribuye a entender el tema del gobierno electrónico y de la interoperabilidad para el caso del Perú. Asimismo, el marco teórico de las políticas públicas planteado por Subirats, Knoepfel, Larrue y Varonne (2008) y la propuesta de teorización de gobierno electrónico propuesto por Criado, Ramilo y Salvador (2002), quienes plantean la necesidad de considerar los enfoques de la Nueva Gestión Pública y la gobernanza, son válidas para estudiar los temas de gobierno electrónico. Igualmente, la explicación detallada tanto del gobierno electrónico como de la interoperabilidad sirve de fuente de información para futuras investigaciones sobre estos temas.

La Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas. Respecto a la implementación de las políticas públicas de interoperabilidad se muestra un desconocimiento de los lineamientos de interoperabilidad del Estado. Asimismo, la implementación de estos lineamientos ha sido inadecuada y se presentan como limitaciones para ello la falta de conocimientos , la

⁵ Mesa Torre, Cristian. [Tesis en línea] La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiduf7t0KLUAhVHfiYKHbFrCEcQFggmMAE&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F6721%2FMESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNGQXau6aYVB1K_EHQmzVbvKECCTbg

falta de difusión sobre interoperabilidad, la falta de una estrategia de implementación, la resistencia al cambio, la ausencia de recursos humanos con conocimientos de interoperabilidad, la alta rotación de personal y finalmente la ausencia de una ley de interoperabilidad.

C) Dáel Carlos Dávila Elguera, quien desarrolló la tesis titulada “**Efectos jurídicos de la normatividad existente que restringe el derecho fundamental de la participación ciudadana, en el Consejo de Coordinación Regional de Cajamarca**”, para optar el título profesional de Abogado, en la Universidad Privada del Norte⁶, arribando a las siguientes conclusiones:

El derecho fundamental a la participación ciudadana se sustenta en el artículo 2° inciso 17 y artículo 31° de la Constitución Política del Perú, en los cuales establece que todos los ciudadanos pueden participar del espacio público de la nación, sea de manera colectiva o asociada. Este derecho cuya base es el derecho a la libertad, sostiene todo el régimen democrático y da origen al poder constituyente sobre el cual recae la dación de normas, así como la conducción de la nación. Los encargados de promover la participación ciudadana y concertación de la sociedad civil en espacios públicos los Gobiernos Regionales conforme al artículo 191° de la Constitución cuyo origen proviene de la reforma constitucional de 2002 y cuyo fin es devolver legitimidad al Estado y la amplia participación de la ciudadana en la vida pública del Estado.

⁶ Dávila Elguera, Dáel. [Tesis en línea] Efectos jurídicos de la normatividad existente que restringe el derecho fundamental de la participación ciudadana, en el Consejo de Coordinación Regional de Cajamarca [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/79/Davila%20Elguera%2C%20Dael%20Carlos.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

A. Concepto

La bibliografía existente en la actualidad en torno a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación es abrumadora. Son muchas las definiciones de las TIC de diferentes autores que podemos encontrar, y no necesariamente concordantes. Dos de los elementos comunes en la mayoría de estas definiciones son la relación de los diferentes avances tecnológicos implicados en las TIC y la descripción de las aplicaciones que estos avances han generado. Una visión conjunta de diferentes definiciones nos dibuja esta nueva realidad descrita: un nuevo escenario y realidad comunicativos y, en consecuencia, una nueva realidad educativa; en la Tabla N° 1 se muestran las definiciones más relevantes de las TIC.⁷

Tabla N° 1. Definiciones más relevantes de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Castells (1998)	Conjunto de tecnologías desarrolladas en el campo de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones, la televisión y la radio, la optoelectrónica y su conjunto de desarrollos y aplicaciones.
Cabero (2000)	Instrumentos técnicos que giran en torno a los nuevos descubrimientos de la información. Medios eléctricos que crean, almacenan, recuperan y transmiten la información de forma rápida, y en gran cantidad, y lo hacen combinando diferentes tipos de códigos en una realidad hipermedia.
UNESCO	El conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información, sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas; y los

⁷ Meneses Benites, Gerardo. NTIC, INTERACCION Y APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD. P. 67-70.

	contenidos asociados de carácter social, económico y cultural.
La Prensa digital	Conjunto de tecnologías que se unen para atender las demandas del uso y el acceso al conocimiento e información de las sociedades.
Pérez García (1997)	Contempla una dimensión técnica y otra expresiva que generan una transformación de los entornos comunicativos.
Gisbert y otros (1992)	Conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información
Bartolomé (1995)	Últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones
Diccionario Santillana de Tecnología Educativa	Últimos desarrollos de la tecnología de la información que en nuestros días se caracterizan por su constante innovación
Castells y otros (1986)	Comprenden una serie de aplicaciones de descubrimiento científico cuyo núcleo central consiste en una capacidad cada vez mayor de tratamiento de la información

B. Características de las Tecnologías de la Información y Comunicación⁸

- Inmaterialidad. En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
- Interactividad. La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su

⁸ *Ibíd.* P. 71-76

aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.

- Interconexión. La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.
- Instantaneidad. Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- Digitalización. Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un

soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.

- Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos. Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa -económicos, comerciales, lúdicos, etc.-. No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Ya hemos señalado el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica. Por otro lado, un sujeto no sólo dispone, a partir de las TIC, de una "masa" de información para construir su conocimiento sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las TIC.
- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...). El impacto de las

TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día.

- Innovación. Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.
- Tendencia hacia automatización. La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.
- Diversidad. La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

2.2.2. El gobierno electrónico

Denominaciones como Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento o Sociedad Posindustrial sirven para distinguir a una sociedad caracterizada por cambios estructurales y constantes, que se guía por nuevos patrones tecnológicos, comunicacionales y comparte también una nueva forma de pensar el desarrollo humano. Los gobiernos insertos dentro de esta naciente sociedad no podían mantenerse ajenos a dichos cambios. Es aquí donde se inscriben temas como Gobierno Electrónico, comercio electrónico, interoperabilidad, inclusión digital, etc. Estos cambios se encuentran en línea con el modelo planteado por la Nueva Gestión Pública (NGP) que rechaza la administración estatal tradicional, el modelo burocrático rígido y está orientado a la búsqueda de una mayor eficiencia, eficacia y generación de valor público (Moore 2006).³ Plantea una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra un mayor sentido e impacto en el ámbito económico y social.⁹

A) Concepto

Diferentes autores y fundamentalmente entidades han definido al gobierno electrónico, a continuación citamos a las definiciones más relevantes compiladas por la ONGEI:¹⁰

- ❖ Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). El Gobierno Electrónico es *'la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas'*.

⁹ Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Una mirada al gobierno Electrónico en el Perú. P. 25-26.

¹⁰ Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. [En línea] Diversas definiciones de gobierno electrónico. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei_quienes.asp?pk_id_entidad=1878&opciones=C

- ❖ Para Ignacio **Criado** Grande, María Carmen **Ramilo** Araujo y Miquel Salvador; el *Gobierno Electrónico* se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite.
- ❖ El Gartner Group, define el gobierno electrónico como *The continuous optimisation of Government service delivery, citizen participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media*. A diferencia de otras definiciones que insisten únicamente en la dimensión de mejora de la prestación de servicios, la definición de Gobierno Electrónico de Gartner considera el cambio y la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito del proyecto.
- ❖ Según el Banco Mundial; el *E-Gobierno* se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno. Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del

gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del rédito, y/o reducciones de costes”.

- ❖ *La Organización de las Naciones Unidas; define al E-Gobierno como “la utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.*
- ❖ Para el Pacific Council on International Policy; el Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos. El Gobierno Electrónico implica la entrega de servicios vía Internet, el teléfono, los centros comunitarios (autoservicio o facilitado por otros), los dispositivos inalámbricos u otros sistemas de comunicaciones

B) Objetivos y fines del e-Gobierno

El objetivo del e-Gobierno es “participar de las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC), integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia, economía y legitimidad política y democrática”. Ante el objetivo indicado, pasamos a mencionar los fines del e-Gobierno, para ello describimos el enfoque a la adaptación de las TIC al e-Gobierno desde un punto de vista de “sujeto y objeto”. Así pues, como “sujeto”, el papel del e-Gobierno es clave en cuanto a su influencia en la creación de un marco organizador de las comunicaciones que fomente la competencia y haga más asequible el acceso de las tecnologías a los ciudadanos, en la formulación de medidas

que fomenten la seguridad y que originen la confianza necesaria para las transacciones electrónicas, en la generación de las condiciones que permitan a otros actores participar del nuevo entorno o en el establecimiento de la garantía de unos servicios de comunicación mínimos a disposición de la población y, en especial, de los grupos con fuertes dificultades económicas, geográficas y sociales. Como “objeto”, el e-Gobierno participa de las oportunidades que brinda las nuevas tecnologías, integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y economía. El e-Gobierno, tanto en su papel de sujeto, como en el de objeto de la adaptación de las nuevas tecnologías, deben ser capaces de liderar el proceso y formular políticas públicas claves que favorezcan el desarrollo adecuado de la llamada sociedad de la información y del conocimiento.¹¹

C) Tipologías de Gobierno Electrónico

Existen tipologías de Gobierno Electrónico formadas respecto a la relación del Gobierno con otros actores, es decir, a sus interacciones.

a) De Gobierno a Gobierno (G2G)

Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).¹²

¹¹ Vargas Díaz, Cesar. El gobierno Electrónico o e-Gobierno. P. 10.

¹² Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Una mirada al gobierno Electrónico en el Perú. P. 27.

b) De Gobierno a empresa (G2B)

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).¹³

c) De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C)

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).¹⁴

d) De Gobierno a empleados (G2E)

Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).¹⁵

D) Fases del Gobierno Electrónico

En el Gobierno Electrónico también se pueden determinar fases que no necesariamente deben seguir un orden sucesivo y están relacionadas con el nivel de presencia en la web de las entidades del Estado:

¹³ *Ibíd.* P. 28.

¹⁴ *Ibíd.* P. 28.

¹⁵ *Ibíd.* P. 28.

a) Presencia

Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo: leyes, servicios, etc.¹⁶

b) Interacción

Se abre un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos. Por ejemplo, los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional como los proporcionados por la Defensoría del Pueblo, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros; o el reciente uso de las redes sociales por parte de las entidades públicas.¹⁷

c) Transacción

Se puede realizar trámites en línea. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.¹⁸

d) Transformación

Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Por ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).¹⁹

E) Dimensiones del Gobierno Electrónico

A la hora de determinar cuáles son las dimensiones del e-Gobierno existe una importante confusión terminológica. Así se habla de e-Gobierno o e-Administración como si fueran lo

¹⁶ *Ibíd.* P. 28.

¹⁷ *Ibíd.* P. 28.

¹⁸ *Ibíd.* P. 29.

¹⁹ *Ibíd.* P. 29

mismo, no obstante a pesar de que tienen matices similares, también presentan sus peculiaridades. Igual ocurre con los términos e-Gobierno y e-Gobernanza, sin embargo autores como Marche y McNiven (2003), Gronlunde (2005) o Riley (2003) los diferencian.

Antes de continuar con la diferenciación entre estos términos es oportuno clarificar el significado de cada uno de ellos.

Así e-Gobierno tiene la función de elaborar y ejecutar las políticas públicas, para la continua optimización de la prestación de servicios públicos como el acceso y provisión de información a la sociedad en su conjunto a través de la Tecnología y los medios de comunicación y particularmente de Internet, es decir la innovación de las Organizaciones Públicas.

La e-Administración busca y tiene la función de mejorar los procesos y procedimientos administrativos en presencia de las TIC e Internet, al ofrecer información y servicios electrónicos, los cuales deben ser más accesibles, más relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, como la comunicación entre instituciones para mejorar su faceta de consumidores de servicios públicos.

La e-Gobernanza o Gobernanza Electrónica se refiere a la forma en la que se toman las decisiones mientras que el Gobierno es la forma en la que se ejecutan. Como señalan Marche y McNiven (2003: 75) "la prestación de un servicio es una función del Gobierno mientras que la decisión de prestarlo o no hacerlo se relaciona con Gobernanza o Buen Gobierno".

Continuando con la idea de diferenciar claramente estos conceptos, hacemos eco del planteamiento de Holzer y Kim (2006) y de Bovaird (2003) que consideran que la e-Gobernanza incluye tanto al e-Gobierno como a la e-Democracia.

Concretamente, la e-Democracia es considerada como un elemento fundamental para reforzar la legitimidad y razón de ser de las Organizaciones Públicas, cuya principal misión y función es tratar de analizar los problemas y tomar decisiones para solucionarlos, siguiendo procedimientos de gestión en línea. Aunque e-Democracia es un plano relativamente nuevo del e-Gobierno, es aquel donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se puede incorporar a la clase política. Si se trata de participación, consulta, involucramiento en las decisiones de política pública, registros, información, etc., Internet nos está abriendo una gigantesca posibilidad de usos de tecnología con impacto político (Orrego, 2004). En la Tabla 2 se puede apreciar las dimensiones y funciones de cada una de ellas: e-Gobernanza, e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración.²⁰

Tabla 2. Dimensiones y funciones e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración

	Dimensión	Funciones
Promotores de la Gobernabilidad o Buen Gobierno	“e-Gobernanza”	La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos.
Promotores de la democracia	“e-Democracia”	Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.
Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas	“e-Gobierno”	Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas , para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos

²⁰ Vargas Díaz, Cesar. El gobierno Electrónico o e-Gobierno. P. 11.

Prestadores de servicios públicos	“e-Administración”	Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos.
--	---------------------------	---

2.2.3. Gobernabilidad

Antonio Camou plantea una definición amplia de gobernabilidad rescatando su carácter multidimensional y relacional. Así la gobernabilidad debe ser entendida como “un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político (estado/gobierno) para responderlas de manera legítima y eficaz”. Ello permite superar una lectura dicotómica (gobernabilidad versus ingobernabilidad) y analizar grados y niveles de gobernabilidad involucrando en la definición una “serie de ‘acuerdos’ básicos entre las élites dirigentes (...) en torno a tres ámbitos principales (...) el nivel de la cultura política (...) el nivel de las reglas e instituciones del juego político (...) y acuerdos en torno al papel del Estado y sus políticas públicas estratégicas”.

El énfasis en las élites comparte el criterio de la relevancia de los “actores estratégicos”, admitido por la mayoría de los estudiosos del tema, y es entendido por Camou como una condición necesaria, aunque no suficiente, para lograr adecuados niveles de gobernabilidad. Retomaremos estos puntos cuando esboce su idea de “paradigma de gobernabilidad”; por lo pronto veamos cómo construye el objeto de estudio al que refiere la noción de gobernabilidad, definida líneas arriba.

Camou arriba a esta definición después de una digresión acerca de las similitudes y diferencias entre gobernabilidad (governability) y gobernanza/gobernación (governance), formulando una hipótesis muy sugerente para explicar por qué en el pensamiento latinoamericano se prestó más atención a los

temas de gobernabilidad que a los de gobernanza. Durante mucho tiempo prevaleció una lectura diacrónica/histórica, y la cuestión del Estado tuvo más importancia que los problemas referidos al ejercicio de gobierno. Citando a Luis Aguilar Villanueva, “la ciencia política latinoamericana ha estudiado prácticamente casi todo, ‘menos la manera como el gobierno construye y desarrolla sus decisiones’”, o, como señaló Norbert Lechner refiriéndose al pensamiento de la izquierda latinoamericana, se privilegiaba la elaboración de una estrategia de poder y no se planteaba una estrategia de orden. Sin embargo, en los últimos años la atención se ha dirigido al “examen sobre la manera específica en que los gobiernos establecen sus agendas, diseñan sus políticas, toman sus decisiones y evalúan sus impactos”, es decir, hacia temas de gobernanza entendida, por Camou, como “la acción y el efecto de gobernar y gobernarse”, mientras que la gobernabilidad indagaba acerca de “cómo” se gobierna, prestando atención a la estabilidad política. Los problemas no se derivaban sino de aspectos deficitarios o debilidades de las instituciones de la democracia, aparte de los consabidos resabios autoritarios que atentan contra el fortalecimiento de una cultura cívica o la debilidad de las bases económicas y sociales de la democracia que impiden la plena vigencia de derechos ciudadanos. Paulatinamente, el interés se desplazó, complementariamente, hacia las acciones y los efectos de gobernar y se produjo una correlativa ampliación del objeto de estudio al que se refería la noción de gobernabilidad (en cierta medida, este autor termina incluyendo los temas de gobernanza en el concepto de gobernabilidad: es decir, incluye la acción y el efecto de gobernar en el cómo se gobierna. Curiosamente, considera que el vocablo gobernanza es “anticuado”).

Bajo el criterio de paradigmas de gobernabilidad, relaciona niveles de análisis (cultura política, instituciones y políticas

públicas) y campos de acción gubernamental (campo político, económico y social) que pueden tener una articulación adecuada si se sustentan en “una serie de acuerdos básicos entre las élites dirigentes y una mayoría significativa de la población” que adoptan un carácter institucional, reduciendo la incertidumbre y proporcionando legitimidad a las acciones de gobierno. La importancia de los acuerdos entre élites dirigentes y una mayoría poblacional está vinculada al protagonismo de los denominados “actores estratégicos” que analizaremos más adelante. Nos interesa resaltar que la confluencia de niveles y campos y sus diversas intersecciones permiten evaluar la consistencia o el déficit de cada relación y por esa vía analizar las características que presenta la gobernabilidad democrática en cada caso nacional y en relación a los aspectos que son considerados dimensiones clave: legitimidad, representatividad y eficiencia/eficacia.

La legitimidad es una cualidad de la gobernabilidad; la estabilidad tiene que ver con el estado de la gobernabilidad, y la eficacia/eficiencia es una propiedad de la gobernabilidad. Así, cuando se aborda la relación entre gobernabilidad y eficacia, “la gobernabilidad es pensada como una propiedad de los sistemas políticos definida por su capacidad para alcanzar objetivos prefijados al menor costo posible”. Cuando se trata de la relación entre gobernabilidad y legitimidad la atención se refiere “al problema de la calidad de la acción gubernamental”. Y cuando la relación se establece entre estabilidad y gobernabilidad se apunta a “la previsible capacidad del sistema de durar en el tiempo” puesto que un sistema es estable cuando tiene capacidad para transformarse a través de su adaptación a los desafíos que provienen de su entorno.

Camou sintetiza su lectura en la noción de paradigma de gobernabilidad pero también se refiere al modelo de gobernabilidad, aunque éste tendría que ver con situaciones

particulares (en determinada sociedad y en una etapa precisa) que se expresan en una articulación específica de “respuestas institucionalizadas” a los problemas de gobierno. En otros términos, los sistemas políticos adoptan determinado modelo de gobernabilidad de acuerdo con las exigencias de un entorno cambiante. Al ingresar esta relación en una fase crítica, los sistemas están compelidos a articular un nuevo modelo de gobernabilidad.

Veamos desde una perspectiva más elaborada la noción de modelo de gobernabilidad, trabajada por Joan Prats. Este autor define la gobernabilidad como “un atributo de las sociedades que se han estructurado sociopolíticamente de modo tal que todos los actores estratégicos se interrelacionan para tomar decisiones de autoridad y resolver sus conflictos conforme a un sistema de reglas y de procedimientos formales e informales (...) dentro del cual formulan sus expectativas y estrategias”. Es decir, la gobernabilidad es postulada como una cualidad de las sociedades o sistemas sociales, “no de sus gobiernos”; son los sistemas sociales los que son (y en determinada medida) gobernables cuando se da esa estructuración sociopolítica mencionada líneas arriba. Para su análisis relaciona tres elementos: a) actores estratégicos, b) reglas, procedimientos o fórmulas, y c) conflictos entre actores estratégicos. Un modelo de gobernabilidad se define por la composición de actores estratégicos y sus prácticas, por el tipo de reglas e instituciones (formales e informales) y su grado de prevalencia, y por el grado de conflicto susceptible de ser procesado bajo las reglas y procedimientos en vigencia. Nos interesa poner de relieve el vínculo entre actores, reglas y conflictos puesto que en las formulaciones normativas se prescinde de la conflictividad o se la sustituye por déficit o anomia, es decir, a partir de carencias. Michel Coppedge propone un acercamiento similar que es mencionado por Prats e incluido por Camou en su compilación.

Define la gobernabilidad como “el grado en el cual el sistema político se institucionaliza”, y la institucionalización, citando a Huntington, como “el proceso por el cual las organizaciones y los procedimientos adquieren valor y estabilidad”: A partir de interrogarse respecto a quiénes deben otorgar validez a los procedimientos y organizaciones, apunta a los “llamados actores estratégicos”, a aquéllos que son “capaces de socavar la gobernabilidad, interfiriendo en la economía y en el orden público” mediante el uso de recursos de poder. Identifica a los siguientes actores estratégicos “típicos en América Latina”: el gobierno, el ejército, la burocracia y las empresas estatales (Estado), las asociaciones empresariales los sindicatos de trabajadores, organizaciones campesinas, la Iglesia y otros grupos de interés (sociedad) y los partidos políticos. Estos actores se relacionan mediante determinados procedimientos que Coppedge define como “fórmulas”; de esa manera específica la definición de gobernabilidad como “el grado en que las relaciones entre los actores estratégicos obedecen a unas fórmulas estables y mutuamente aceptadas”. Es decir, presta atención a los actores estratégicos y los recursos de poder que utilizan de la misma manera que Prats, quien define a los actores estratégicos como “todo individuo, organización o grupo con recursos de poder suficientes para impedir o perturbar el funcionamiento de las reglas o procedimientos de toma de decisiones y de solución de conflictos colectivos”. Por su parte, los actores estratégicos se definen por las reglas y procedimientos —formales e informales— que configuran un régimen político puesto que éstas/os determinan cómo se toman e implementan las decisiones de autoridad al establecer un determinado tipo de relaciones entre el poder político y las esferas económica y social. La gobernabilidad, así, implica la conformación de una matriz institucional que expresa la estabilidad o equilibrio del sistema sociopolítico y que cuando es

incapaz de procesar el conflicto entre actores ingresa en una situación de crisis que exige no solamente una modificación de reglas o procedimientos sino de la propia matriz institucional. Por ello, para Prats, “el concepto de gobernabilidad asume (...) el conflicto entre actores como una dimensión fundamental sin la que no sería posible interpretar la dinámica de las reglas, procedimientos o fórmulas (instituciones) llamadas a asegurar la gobernabilidad en un momento y un sistema sociopolítico dados”.

Finalmente, consideramos otra perspectiva más amplia, esbozada por Fernando Calderón, para quien la noción de gobernabilidad está referida “a la capacidad política de una sociedad y debe ser vista como una construcción de la política”; la gobernabilidad democrática, por su parte, se refiere “a la construcción de un orden institucional plural, conflictivo y abierto” que implique “una capacidad mínima de gestión eficaz y eficiente y de autoridad que tendría que tener el poder ejecutivo frente a los otros poderes y la sociedad misma”. Y luego establece una sugerente relación entre gobernabilidad, competitividad e integración social, es decir, entre estado, mercado y sociedad civil, rescatando también la noción de actores estratégicos en conflicto, con la diferencia de que el “conflicto (...) supone una disputa entre los distintos actores por la dirección cultural de la gobernabilidad, la competitividad y la integración social”, “que se refuerzan entre ellos e interactúan sinérgicamente en sentido positivo o negativo”. El aporte de Calderón está referido a examinar de manera más precisa las relaciones entre gobernabilidad (pese a que está circunscrita a la política, al estado e inclusive al poder ejecutivo), economía y sociedad antes que a ampliar la noción de gobernabilidad al extremo de abarcar toda la complejidad de las relaciones estado/sociedad. Además, la mención de la dirección cultural recupera la noción gramsciana de acción hegemónica ausente de los análisis de

governabilidad centrados en los aspectos institucionales, que permite entender los conflictos como disputa de poder entre actores que tienen proyecto o visión de totalidad, es decir, proyecto nacional.²¹

2.2.4. Derecho de acceso a la información pública

El acceso a la información pública constituye un derecho fundamental a solicitar y recibir información que posee o reproduce cualquiera de las entidades estatales, salvo los datos que se encuentran exceptuados por la ley.²²

Ahora bien, es importante resaltar que toda información que posea el Estado se considera pública, con excepción de los rubros contemplados en la ley. Además, según lo establecido en el artículo 10° de la Ley N° 27806, información pública será todo tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa y también las actas de reuniones oficiales²³. El Tribunal Constitucional se ha manifestado al respecto de la siguiente manera:

“Lo realmente trascendental, a efectos de que pueda considerarse como “información pública”, no es su financiación, sino la posesión y el uso que le imponen los órganos públicos en la adopción de decisiones administrativas, salvo, claro está que la información haya sido declarada por ley y como sujeta a reserva”²⁴

²¹ Mayorga, Fernando y Córdova, Eduardo. GOVERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN AMERICA LATINA. P. 1-4.

²² Novoa Curich, Yvana; Rodríguez Vásquez, Julio y Torres Pachas, David. [Comentario académico en línea] El derecho de acceso a la información pública. [Fecha de acceso 06.06.2017] URL disponible en: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/comentario-academico.pdf>

²³ Manual de Consulta en materia de Acceso la Información Pública. Defensoría del Pueblo: Lima, 2012. P. 56.

²⁴ Sentencia del 6 de abril del 2004, recaída en el expediente N° 2579-2003-HD, caso Julia Eleyza Arellano Serquén

Es imperativo también subrayar que cualquier ciudadano puede ejercer su derecho de acceso a la información pública a través de dos formas:

- a) Accediendo a la información que se encuentra publicada en los portales electrónicos de las instituciones públicas y;
- b) Mediante una solicitud formal ante la autoridad o funcionario público de la institución de la cual desee obtener información.

La primera forma de acceder se encuentra relacionada a lo que se denomina “transparencia activa”. Esta consiste en que los órganos de la Administración Pública tienen el deber de poner a disposición del público en general y de manera proactiva, mediante sus portales electrónicos, determinada información actualizada (por ejemplo, organización, funciones, marco normativo, etc.). Por otra parte, la segunda forma de acceso a la información ya mencionada, se encuentra vinculada a la “transparencia pasiva”, la cual consiste en brindar a los ciudadanos la información de actos y resoluciones de los órganos de la administración estatal que aquellos soliciten por propia iniciativa. Según nuestra legislación, cuando un ciudadano realiza un pedido de información, la unidad receptora de la entidad debe dar respuesta a dicha solicitud dentro de los siete días útiles siguientes²⁵.

A) El derecho de acceso a la información pública en el ordenamiento nacional e internacional²⁶

El acceso a información pública constituye un derecho fundamental que se encuentra contemplado en nuestro ordenamiento jurídico interno en el artículo 2º inciso 5 que establece lo siguiente:

²⁵ Novoa Curich, Yvana; Rodríguez Vásquez, Julio y Torres Pachas, David. [Comentario académico en línea] El derecho de acceso a la información pública. [Fecha de acceso 06.06.2017] URL disponible en: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/comentario-academico.pdf>

²⁶ *Ibíd.* P. 2-3.

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...)

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

(...)”

En nuestro ordenamiento también se ha previsto el proceso de Habeas Data como mecanismo de garantía. Se trata de un proceso constitucional cuya finalidad es la tutela jurisdiccional del derecho de acceso a la información. De esta manera, Perú cuenta con un proceso judicial por el cual se puede solicitar que se garantice el derecho de acceso a la información cuando consideremos que éste se ha visto vulnerado. Este proceso constitucional se encuentra previsto en el artículo 200° inciso 3 de la Constitución: “Artículo 200°.- Son garantías constitucionales:

(...)

3. La Acción de Hábeas Data, que procede contra el hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los derechos a que se refiere el artículo 2°, incisos 5 y 6 de la Constitución.”

Asimismo, este proceso de garantía constitucional se encuentra desarrollado, en sus aspectos procesales, en título IV del Código Procesal Constitucional (Ley N° 28237).

Por otro lado, en el plano internacional este derecho se encuentra reconocido a través de diversos instrumentos internacionales de los cuales el Perú es parte. Así podemos encontrar este derecho plasmado en la Declaración Universal de Derechos Humanos que en su artículo 19° señala que:

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”

De igual manera, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos indica lo siguiente:

“Artículo 19°.-

1. Nadie podrá ser molestado a causa de sus opiniones.
2. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.
3. El ejercicio del derecho previsto en el párrafo 2 de este artículo entraña deberes y responsabilidades especiales. Por consiguiente, puede estar sujeto a ciertas restricciones, que deberán, sin embargo, estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para:
 - a) Asegurar el respeto a los derechos o a la reputación de los demás;
 - b) La protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral públicas.”

Asimismo, con un contenido muy similar al del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Americana de Derecho Humanos contempla este derecho en su artículo 13:

“Artículo 13. Libertad de Pensamiento y de Expresión

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.
2. El ejercicio del derecho previsto en el inciso precedente no puede estar sujeto a previa censura sino a responsabilidades ulteriores, las que deben estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para asegurar:
 - a) el respeto a los derechos o a la reputación de los demás, o
 - b) la protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral públicas.

(...)"

Por otra parte, en el plano internacional, en específico en el marco de la Organización de Estados Americanos (OEA), se creó la Ley Modelo Interamericana sobre Acceso a la Información. Esta Ley Modelo indica que la persona que solicite información a cualquier autoridad pública tiene derecho a realizar su solicitud en forma anónima y sin tener que justificar las razones de su pedido. Asimismo, la Ley Modelo establece que las solicitudes de información deberán ser registradas en el orden en que son recibidas y deberán ser atendidas de manera justa y sin ningún tipo de discriminación. El único costo que el solicitante deberá pagar es el de reproducción de la información solicitada y el costo de envío, de ser el caso. No obstante, las autoridades públicas podrán entregar la información de manera totalmente gratuita, incluyendo los costos de reproducción y envío, para cualquier ciudadano cuyos ingresos anuales sean menores a

una cantidad establecida por la autoridad encargada de la transparencia del Estado.

Otro aspecto relevante que la Ley Modelo aborda es el de la supremacía del interés público. Al respecto, señala que “ninguna autoridad pública puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, (...) salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información.”

Adicionalmente, la Ley Modelo contempla las excepciones a la divulgación de información. Así, se indica que no se entregará información cuando esto suponga dañar los siguientes intereses privados: i) el derecho a la privacidad; ii) los intereses comerciales y económicos legítimos o; iii) patentes, derechos de autor y secretos comerciales. Estas excepciones no se aplicarán cuando el individuo haya consentido la divulgación de sus datos personales. Además, otra excepción a la entrega de información se configura cuando el acceso a dichos datos implique un riesgo claro, probable y específico de un daño significativo a la seguridad pública y la defensa nacional, entre otros intereses públicos.²⁷

2.2.5. Transparencia gubernamental

¿Qué significa “transparencia gubernamental”? Qué implica en términos de la gestión que lleva a cabo el gobierno y como su adopción influirá en encaminar las soluciones a las dificultades que confrontamos. Entre sus diversas acepciones “transparente” significa; CLARO, EVIDENTE, que se comprende sin duda ni ambigüedad. Aplicado el término a la gestión gubernamental la transparencia representa; un flujo constante de información confiable y a tiempo sobre asuntos económicos, fiscales,

²⁷ *Ibíd.* P. 2-3

sociales y políticos de manera accesible y entendible por el ciudadano común.

Algunos escépticos plantean que esta noción de un gobierno de total apertura frente a sus ciudadanos es irreal e imaginario. Otros, más incrédulos, cuestionan cuan pertinente es el concepto a nuestros problemas crónicos de falta de competitividad y desarrollo económico, la corrupción y ausencia de ética y valores, una ausencia general de efectividad gubernamental y reconocida deficiencia en su manejo fiscal.

Los gobiernos a nivel mundial que han adoptado la transparencia como piedra angular de su gestión pública han logrado avances significativos en lo social, político y económico que ameritan la atención de nuestros funcionarios electos. La práctica de la transparencia en el gobierno, o sea el hacer accesible y de forma entendible todos los asuntos fiscales, contractuales, decisionales y administrativos que lleva a cabo el gobierno propende que;

- Los funcionarios ejerzan mayor cautela y responsabilidad al comprometer fondos o el incurrir en gastos innecesarios, inapropiados o ajenos a algún beneficio específico a la ciudadanía (Responsabilidad Fiscal). ^
- Al tener accesible toda la información relevante sobre la forma en que el gobierno ejerce sus funciones y gasta sus recursos, el ciudadano comienza a conformar una opinión más favorable de sus funcionarios gubernamentales (La Ciudadanía Recupera la Confianza en su Gobierno).
- La accesibilidad del ciudadano a toda la información gubernamental induce un ambiente de apertura reduciendo los acuerdos secretos e inaccesibles los cuales permiten la corrupción en todas sus dimensiones (Eliminación de la Corrupción).

- El uso efectivo y eficiente de los recursos disponibles. Al invertirse mejor los dineros del gobierno se propicia un mejor ambiente económico en el país (Desarrollo Económico).

El Instituto del Banco Mundial (WBI) publicó en el 2005 los resultados de un estudio de investigación sobre la transparencia y su impacto en los países que la han adoptado. Concluye el estudio que los países que han adoptado un alto grado de transparencia gubernamental han logrado ser exitosos con relación a:

1. Altos ingresos per cápita
2. Bajos niveles de corrupción
3. Una mayor capacidad de rendir cuentas a sus ciudadanos (“accountability”)
4. Gozan de un nivel mayor de confianza de sus ciudadanos.
5. Demuestran un crecimiento en su índice de producto nacional bruto.
6. Son países altamente competitivos
7. Demuestran un alto grado de efectividad gubernamental.

Entre estos países exitosos, el estudio señala a Suiza, Suecia, Alemania, Finlandia, Taiwan, Singapore, Irlanda, Dinamarca, El Reino Unido y Estados Unidos. Algunos de los países que no han adoptado la transparencia en su gobierno demuestran una alta incidencia de corrupción, falta de confianza de la ciudadanía, poca competitividad, pobres índices de crecimiento económico y gobiernos altamente ineficientes.

El estudio señala a; Guatemala, Paraguay, Turkia, Egypto, Etiopia, Tanzania, Bosnia Herzegovina y otros. No nos debe sorprender que algunos de los países señalados como altamente exitosos y que practican la transparencia gubernamental han sido mencionados por economistas en PR como modelos a emular Puerto Rico por sus características y circunstancias previas al logro del éxito y la prosperidad

colectiva. La situación fiscal precaria del gobierno y la condición económica crítica del país requieren que todos pongamos atención inmediata al concepto de transparencia gubernamental, la responsabilidad fiscal y la disposición de rendición de cuentas (“accountability”). El llamado es a reflexionar sobre la adopción del modelo de transparencia gubernamental como precursor de las soluciones a los problemas que nos aquejan como sociedad. El gobierno lo adoptará cuando la ciudadanía se decida a exigirlo y a involucrarse en la definición e implantación de las soluciones.²⁸

2.2.6. Participación ciudadana

La participación ciudadana es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social.

La participación, por parte de la sociedad civil, en los asuntos públicos de nuestro país es un derecho fundamental, reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, los cuales establecen que toda persona tiene derecho a participar en los asuntos públicos de su país. La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno del país directamente o por medio de representantes libremente elegidos.

Es importante que el Estado, como actor y principal gestor de las políticas públicas, no solo se dedique a dictar las normas jurídicas adecuadas para proteger y, fundamentalmente, promover la participación ciudadana de las personas en la toma de decisiones públicas, sino que también debe promover e

²⁸ Duran Aldea, Rafael. [En línea] Un gobierno transparente es posible. [fecha de acceso 06 de junio de 2017]. URL disponible en: <http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Gobernanza/Articulos/Un-Gobierno-Transparente-es-Posible.pdf>

incentivar la participación ciudadana en la toma de decisiones, para que luego dichas políticas sean la base de un desarrollo sostenible. Se debe tener en cuenta además que con “la democracia se fortalece con los mecanismos de participación ciudadana, porque permite la gestión compartida del desarrollo sostenible y de la calidad de vida de la población. De esta manera, se propiciará el incremento de los índices de desarrollo humano de los sectores más pobres del país”.

Es así que los mecanismos de participación ciudadana son parte importante del proceso de descentralización del Estado peruano. Vemos que el gobierno ha ido implementando, a lo largo de los años, instancias de participación tanto en el ámbito local, provincial como regional. Sin embargo, algunos de los actuales mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones requieren un sistema de control más concentrado, para no ser usados por personas que solamente buscan beneficiarse con determinada figura jurídica y obtener intereses propios²⁹

A) La Participación Ciudadana en el Perú

La participación, por parte de la sociedad civil, en los asuntos públicos de nuestro país es un derecho fundamental, reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, los cuales establecen que toda persona tiene derecho a participar en los asuntos públicos de su país, tal como lo habíamos mencionado en la parte introductoria.

Por su parte, la Constitución Política del Perú de 1993 reconoce los derechos de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos del Estado. Es por ello que, a lo largo de

²⁹ Valdivieso Del Carpio, Mitchell. [En línea] La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. [fecha de acceso 06 de junio de 2017]. URL disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

los años, se han venido instituyendo y regulando diversos mecanismos o instituciones para que las personas puedan participar en la toma de decisiones del Estado. Tal como lo indica la doctrina especializada: “La participación ciudadana en los asuntos públicos constituye un derecho fundamental cuyo ejercicio ha ido afirmándose y extendiéndose a lo largo de los años. Este proceso se expresa también en las múltiples formas en que la legislación nacional reconoce, regula y garantiza la intervención ciudadana en cada una de las fases de las políticas públicas”.

Vimos que la participación ciudadana es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social. La Constitución Política del Perú no solo introduce el derecho a la participación en los asuntos públicos de los ciudadanos, sino que menciona a su vez una serie de mecanismos y/o formas por las cuales las personas pueden participar en los asuntos públicos. En ese sentido, “la participación ciudadana incluye una gama amplia de posibilidades para su ejercicio: desde la forma más elemental de participación, que se produce a través del voto o ejercicio del sufragio (derecho a elegir y a ser elegido) hasta el reconocimiento de que los ciudadanos y ciudadanas tienen la capacidad de intervenir en el ejercicio y la dirección de los asuntos públicos, tal como lo establecen tanto la Convención Interamericana de Derechos Humanos como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas”

La participación ciudadana en la toma de decisiones públicas es un sistema importante para el desarrollo

democrático del Estado. No obstante, en nuestra sociedad es una dimensión relativamente nueva para el sistema político peruano, la misma que también “es entendida como un proceso de concertación, negociación y vigilancia entre la sociedad y las autoridades democráticamente constituidas. Más allá de experiencias e iniciativas puntuales, la política peruana se ha caracterizado por la exclusión de la población, por su nula transparencia y por una relación clientelista con la sociedad”.

En la práctica, si bien se han sentado las bases para la participación ciudadana en la toma de decisiones estos mecanismos no han sido muy utilizados, o en algunos casos, mal utilizados. Es decir, algunos de los mecanismos de participación son usados en beneficios de determinadas personas o grupos sociales para aprovecharse de la figura en busca de sus propios intereses. Pero, se debe tener presente que “la participación y la concertación han surgido como tendencias no sólo en nuestro país sino que forman parte de una dinámica continental. Se han constituido en aspectos del debate sobre los enfoques y las estrategias que se pueden llevar a la práctica para superar los serios problemas de legitimidad que atraviesa la democracia en nuestros países. En esa perspectiva, la propuesta participativa no es un enfoque contrapuesto a los mecanismos de la democracia liberal. Por el contrario, puede ser, junto con otras reformas necesarias, una ruta para responder a sus evidentes limitaciones mediante su profundización; y no, como parecen creer algunos sectores conservadores, recortando sus alcances y su contenido”.

En ese sentido, los mecanismos de participación ciudadana, pueden ser útiles para incluir a los ciudadanos en la toma de decisiones públicas, para fiscalizar la actuación del gobierno y, entre otras cosas, para superar serios problemas de

legitimidad que atraviesa la democracia participativa en nuestro país, sobre todo dado que en nuestro país existen pocos partidos políticos organizados. Si bien en nuestra sociedad existen, en la actualidad, varios partidos políticos, la mayoría de ellos son forjados o existen en base a un líder o figura jurídica que una vez apartado del partido hace que este desaparezca.

Es importante promover la participación ciudadana en la toma de decisiones de la esfera pública. Sobre todo, teniendo en cuenta que la sociedad civil, en su conjunto o en forma particular, es la parte activa e institucionalizada del Estado. Por tanto, es importante que los ciudadanos mediante sus aportes y/o críticas ayuden a construir una base firme e importante en la toma de decisiones públicas. Al respecto, se indica que “la gobernabilidad democrática exige también, en el campo de los actores, una sociedad civil vigorosa. Cuando se habla de esfera pública y de sociedad civil, se trata de analizar las condiciones con las cuales los argumentos racionales y críticos de personas privadas sobre los asuntos públicos pueden constituir una base firme y autorizada de la acción colectiva y de la toma de decisiones políticas. La importancia de la esfera pública (y de la sociedad civil como su parte activa e institucionalizada) radica en su potencial como modo de integración social mediante el discurso público, que constituye una forma posible de coordinación de la vida humana, de la misma manera que el poder del estado y que la economía de mercado”.

Finalmente, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, suscrita el 2009 señala como mecanismos participativos fundamentales aquellos que permiten intervenir en las distintas fases de la formulación e implementación de las políticas públicas,

muchos de estos mecanismos participativos han sido implementados en nuestro país.³⁰

B) Mecanismos de Participación Ciudadana en el Perú

Los mecanismos de participación ciudadana en los asuntos públicos del Estado se establecen en nuestra legislación a través de la Constitución de 1993 y a través de la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano, Ley N° 26300. Se establece que los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum, iniciativa legislativa, remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas.

Asimismo, vemos que existen diversos mecanismos de participación ciudadana en nuestro país, muchos de los cuales no son muy usados, debido a la complejidad que conlleva realizarlos o ejecutarlos. No obstante, la Constitución estipula que es nulo y punible todo acto que prohíba o limite al ciudadano el ejercicio de sus derechos, por lo cual, no es posible limitar el ejercicio de un ciudadano a estos mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

La participación ciudadana se puede dar a nivel nacional, la cual “se da mediante la deliberación y decisión y mediante diversos mecanismos de la democracia plebiscitaria: consultas, referéndum o plebiscitos. La apelación a estos mecanismos se produce cuando se trata de discutir procedimientos de alcance nacional y de otorgar bienes públicos que afectan a todo el país. Para evitar que la participación afecte la gobernabilidad tiene que excluir la lógica de la administración, cuyo funcionamiento eficaz se basa en la técnica y en el conocimiento especializado”.

³⁰ *Ibíd.* P. 2-3.

La participación ciudadana también se puede dar a nivel local o regional. Dado que es importante la participación ciudadana no solo en la toma de decisiones de gobierno nacional existen también mecanismos que prevén la participación ciudadana a nivel regional o local. Es así como “la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales reconoce entre los principios rectores de la política y gestión regional i) la participación ciudadana y ii) la rendición de cuentas. Por ello dispone que el gobierno regional se rige por el presupuesto participativo y está obligado a realizar como mínimo dos audiencias públicas al año, una en la capital del departamento y otra en una provincia. En cuanto a los gobiernos locales, la Ley Orgánica de Municipalidades establece como principio de la planificación municipal la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la inclusión. Las municipalidades se rigen por presupuestos participativos anuales y deben reconocer como derechos de control vecinal a i) la revocatoria de autoridades municipales y ii) la demanda de rendición de cuentas”.

Entre los mecanismos de participación ciudadana más conocidos, los cuales se encuentran establecidos en las diversas normas del sistema jurídico nacional y que pueden ser ejercidos por cualquier ciudadano, sin que se pueda limitar su derecho, siempre y cuando se cumplan los requisitos para ello, podemos distinguir a los siguientes:³¹

- Iniciativa de reforma constitucional;
- Iniciativa en la formación de las leyes;
- Referéndum;
- Iniciativa en la formación de dispositivos municipales y regionales;
- Consulta previa;
- Revocatoria de autoridades;

³¹ *Ibíd.* P. 3-4.

- Remoción de autoridades;
- Consejos de Coordinación Regional;
- Presupuestos participativos;
- Demanda de rendición de cuentas;
- Acceso a la información pública, entre otros.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Bien: Dícese de todo aquello que tiene una medida de valor y puede ser objeto de protección jurídica.³²

Buena fe: Convicción de que se participa en una relación jurídica conforme a Derecho, es decir, respetando el derecho de los demás.³³

Derecho: Conjunto de normas vinculantes en una sociedad determinada.³⁴

Derechos fundamentales: Conjunto básico de facultades y libertades garantizadas judicialmente que la constitución reconoce a los ciudadanos de un país determinado.³⁵

Efecto jurídico: todas aquellas consecuencias que tienen interés para el derecho por virtud de la realización de un acto, hecho o negocio jurídico. Dichos efectos jurídicos consisten en: la creación, modificación, conservación, declaración, transmisión y extinción de derechos y obligaciones osituaciones jurídicas concretas (estado civil, etc.)³⁶

Gobernabilidad: se refiere a dos conceptos. La primera, surgida de los informes de Banco Mundial, la define como un estilo de gobierno caracterizado por un mayor grado de cooperación e interacción entre el Estado y actores no estatales en el interior de redes de decisiones mixtas públicas y privadas. La segunda se define como un conjunto de modalidades de coordinación de las acciones individuales, entendidas como fuentes primarias de construcción del orden social; es probable que sea derivada del campo de la economía de costos y transacciones. Por

³² 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>

³³ Ídem 32.

³⁴ Ídem 32.

³⁵ Ídem 32.

³⁶ Poder Judicial del Perú. Op. cit.

extensión, gobernabilidad es definida como cualquier forma de coordinación social.

Gobierno: Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen una división político-administrativa (estado, autonomía, provincia, municipio, departamento, etc.).

Gobierno electrónico: es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Legislación: Un cuerpo de leyes que regulan una determinada materia o al conjunto de leyes de un país.³⁷

Participación ciudadana: es una pieza fundamental del sistema democrático que promueve la construcción de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida social, económica, cultural o política.

Transparencia gubernamental: es la obligación del cualquier Estado Democrático de poner a disposición de sus ciudadanos, a través de los poderes e instituciones que lo conforman, la información que revele qué es y qué hace dicho Estado, así como los órganos que son parte del mismo.

Valor: Importe intrínseco de bienes o servicios específicos, o suma por la cual pueden intercambiarse en un momento dado.³⁸

2.4. MARCO FORMAL O LEGAL

Constitución Política del Perú

Artículo 2.- Toda persona tiene derecho a

4. A las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley.

³⁷ Ídem 35.

³⁸ Ídem 35.

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.
17. A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. Los ciudadanos tienen, conforme a ley, los derechos de elección, de remoción o revocación de autoridades, de iniciativa legislativa y de referéndum

Artículo 31. Los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum; iniciativa legislativa; remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas. Tienen también el derecho de ser elegidos y de elegir libremente a sus representantes, de acuerdo con las condiciones y procedimientos determinados por ley orgánica.

Es derecho y deber de los vecinos participar en el gobierno municipal de su jurisdicción. La ley norma y promueve los mecanismos directos e indirectos de su participación.

Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública

Artículo 3.- Principio de publicidad

Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad.

Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

En consecuencia:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15 de la presente Ley.
2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.
3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.
La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.

Artículo 5.- Publicación en los portales de las dependencias públicas

Las entidades de la Administración Pública establecerán progresivamente, de acuerdo a su presupuesto, la difusión a través de Internet de la siguiente información:

1. Datos generales de la entidad de la Administración Pública que incluyan principalmente las disposiciones y comunicados emitidos, su organización, organigrama y procedimientos.
2. Las adquisiciones de bienes y servicios que realicen.
La publicación incluirá el detalle de los montos comprometidos, los proveedores la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos.
3. La información adicional que la entidad considere pertinente.
Lo dispuesto en este artículo no exceptúa de la obligación a la que se refiere el Título IV de esta Ley relativo a la publicación de la información sobre las finanzas públicas.
La entidad pública deberá identificar al funcionario responsable de la elaboración de los portales de Internet.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

A) Métodos generales de investigación

- Método Inductivo - Deductivo- Porque la investigación partió del estudio de hechos concretos de cómo se presenta en la realidad el gobierno electrónico y cuál es su influencia en la gobernabilidad municipal.
- Método Análisis Síntesis- Se utilizó al hacer un estudio del gobierno electrónico, su definición, justificación, importancia, fundamento, regulación, ubicación legal y carácter del mismo que permitió comprender su naturaleza jurídica, sociológica, etc.

B) Métodos Particulares de Investigación

- Método Exegético.- Que permitió conocer el sentido de las normas jurídicas y el sentido que quiso darle el Legislador, a través de un análisis gramatical (lingüística, etimológica) del gobierno

electrónico. Así mismo este método implicó realizar un estudio histórico de los antecedentes jurídicos del gobierno electrónico.

- Método Sistemático.- Que permitió una interpretación de las normas que regulan el gobierno electrónico, teniendo en concordancia con todo el conjunto de normas particulares estructuradas hasta la Constitución. Se tuvo en cuenta las legislaciones internacionales y las alternativas de tratamiento jurídico.
- Método Sociológico.- Que permitió interpretar la norma que regula el gobierno electrónico, al recurrir a los diversos datos que aporta la realidad sociocultural, para entender su naturaleza sociológica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA

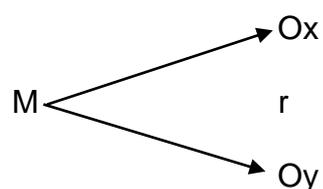
El tipo de investigación es Básica o Teórica, puesto que en primer lugar se explicó los fundamentos teóricos, doctrinarios y legales del gobierno electrónico para luego determinar su influencia en el acceso a la información de los ciudadanos; en la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo, porque a partir del conocimiento de los fundamentos teóricos, jurídicos y doctrinarios del Gobierno electrónico se explicó cómo influye en el acceso a la información de los ciudadanos; en la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El Diseño de investigación es el NO EXPERIMENTAL
TRANSECCIONAL



Donde:

M = Muestra conformada por 289 contribuyentes, funcionarios y trabajadores del municipio de San Martín de Porres.

O = Observaciones de las variables a realizar de la muestra.

X = Observación de la variable: el gobierno electrónico

Y = Observación de las variables: el acceso a la información de los ciudadanos; en la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población de la presente investigación estuvo conformada de la siguiente manera:

PERSONAS	CANTIDAD
Ciudadanos contribuyentes	95584
Trabajadores administrativos	865
Funcionarios municipales	43
TOTAL	96492

3.5.2. Muestra

Tomando en consideración que la población de investigación es finita se aplicó la siguiente fórmula para determinar la muestra de investigación:

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

Donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra representativa a obtener.

Z α = Valor correspondiente a la distribución de Gauss (siendo α el nivel de confianza elegido). Habitualmente los valores

escogidos son: $Z_{\alpha} = 1,96$ para $\alpha = 0,05$ y $Z_{\alpha} = 2,57$ para $\alpha = 0,01$.

E = Error de la muestra o error permitido

p = Probabilidad de aceptación o proporción a favor

q = Probabilidad de rechazo o proporción en contra

Hallando la muestra:

Se ha elegido el 95% de límite de confianza para la presente investigación; por lo tanto, $Z_{\alpha} = 1.96$.

Para el campo de variabilidad, se estima el valor de $p = 0.9$, probabilidad de eficacia de las personas; $q = 0.1$ probabilidad de ineficacia de los mismos.

$$Z_{\alpha} = 1.96 \qquad p = 0.9$$

$$E = 0.05 \qquad q = 0.1$$

Reemplazando los valores, para cada caso de personas se tiene:

$$n_{\text{Ciudadanos}} = \frac{(1.96)^2(95584) (0.9) (0.1)}{(0.05)^2(95583) + (1.96)^2 (0.9) (0.1)} = 138$$

$$n_{\text{Trabajadores}} = \frac{(1.96)^2(865) (0.9) (0.1)}{(0.05)^2(864) + (1.96)^2 (0.9) (0.1)} = 119$$

$$n_{\text{Funcionarios}} = \frac{(1.96)^2(43) (0.9) (0.1)}{(0.05)^2(42) + (1.96)^2 (0.9) (0.1)} = 32$$

En consecuencia la muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

PERSONAS	CANTIDAD
Ciudadanos contribuyentes	138
Trabajadores administrativos	119
Funcionarios municipales	32
TOTAL	289

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A) Técnicas de recolección de datos

- Encuestas:

Que se aplicó a los integrantes de la muestra de investigación: ciudadanos, funcionarios y trabajadores municipales, a través de un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas sobre diversos aspectos del gobierno electrónico.

- Análisis Documental:

Que permitió recopilar información a través de documentos escritos sobre el gobierno electrónico para realizar la definición, efectos jurídicos y de las posiciones doctrinarias, relacionadas con el tema, etc., como son:

- Libros como: Tratados, manuales, ensayos.
- Códigos.
- Revistas académicas y publicaciones
- Informes.
- Editoriales.
- Anuarios. Etc

B) Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario que estuvo conformada por preguntas abiertas y cerradas sobre diversos aspectos del gobierno electrónico y las fichas de análisis de contenidos que nos sirvió para recolectar información de las variables de investigación.

3.6.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En primera instancia se formuló la encuesta a los integrantes de la muestra de investigación, para después procesarla tomando en consideración:

- Se codificó las respuestas

- Se diseñó la base de datos en el paquete estadístico SPSS (diseño de variables)
- Se ingresó la información recolectada y codificada
- Se utilizó la estadística descriptiva para presentar la información ingresada, haciendo uso de las distribuciones defrecuencia
- Asimismo se presentó los datos utilizando gráficos como: el histograma de frecuencia, el gráfico de barras y los gráficos circulares.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima”.

Tabla N° 3. El Portal de Transparencia de la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres y el acceso a la información de los ciudadanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	2	,7	,7	,7
NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	35	12,1	12,1	12,8
Válidos DE ACUERDO	173	59,9	59,9	72,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	79	27,3	27,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

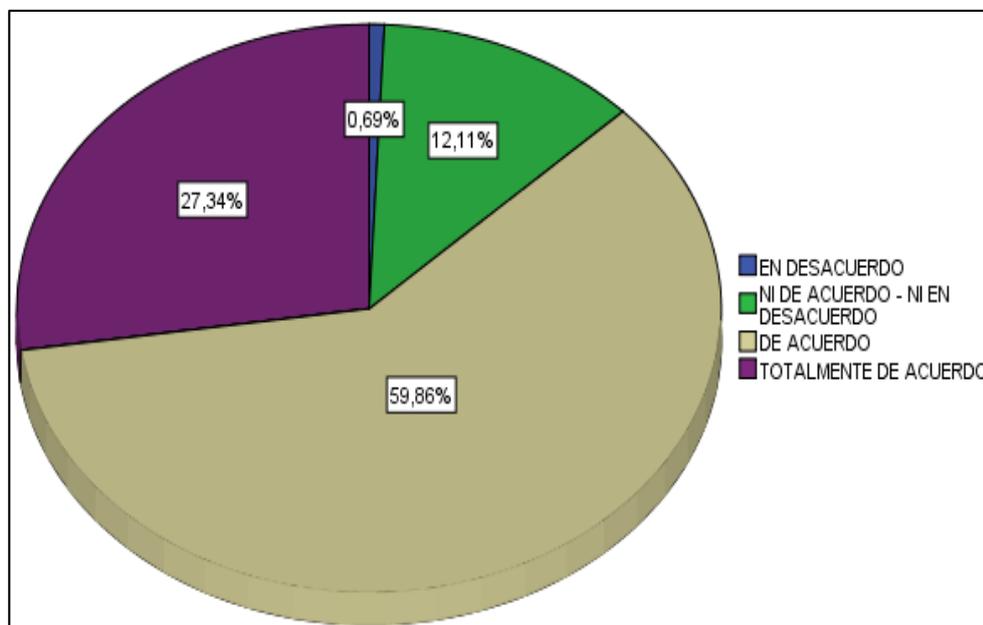


Gráfico N° 1. El Portal de Transparencia de la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres y el acceso a la información de los ciudadanos

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que mediante el Portal de Transparencia de la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos?, el 0.69% de los encuestados respondió estar en desacuerdo; el 12.11% de los encuestados respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 59.86% de los encuestados respondió estar de acuerdo; y el 27.34% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 4. Nivel de acceso a la información administrativa municipal en el portal web de la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALA	16	5,5	5,5
	REGULAR	94	32,5	38,1
	BUENA	133	46,0	84,1
	MUY BUENA	46	15,9	100,0
	Total	289	100,0	100,0

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

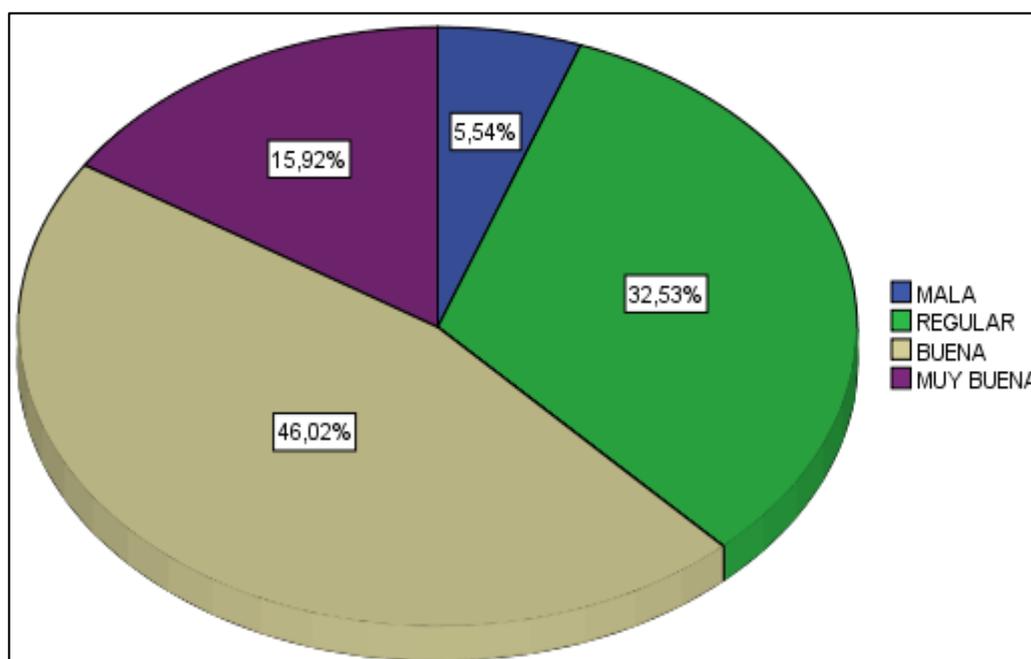


Gráfico N° 2. Nivel de acceso a la información administrativa municipal en el portal web de la Municipalidad

A la pregunta ¿Cómo cree Ud. que es nivel de acceso a la información administrativa municipal en el portal web de la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres por parte de los ciudadanos?, el 5.54% de los encuestados respondió que el nivel es malo, el 32.53% de los encuestados respondió que el nivel es regular, el 46.02% de los encuestados respondió que el nivel es bueno y el 15.92% de los encuestados respondió que el nivel es muy bueno.

Tabla N° 5. La Implementación del Gobierno Electrónico y el Derecho de Acceso a la Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	29	10,0	10,0	10,0
Válidos DE ACUERDO	134	46,4	46,4	56,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	126	43,6	43,6	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

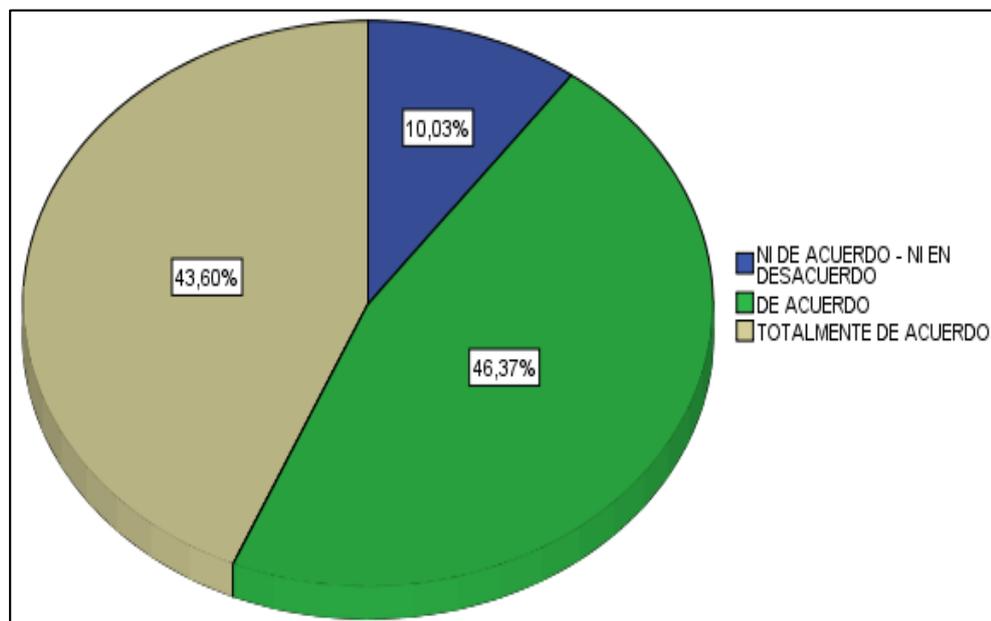


Gráfico N° 3. La Implementación del Gobierno Electrónico y el Derecho de Acceso a la Información

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres – Lima?, el 10.03% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 46.37% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 46.60% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres.

4.1.2. SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.”

Tabla N° 6. Nivel de confiabilidad de la información gubernamental municipal de la página web de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	54	18,7	18,7
	BUENA	139	48,1	66,8
	MUY BUENA	96	33,2	100,0
	Total	289	100,0	100,0

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

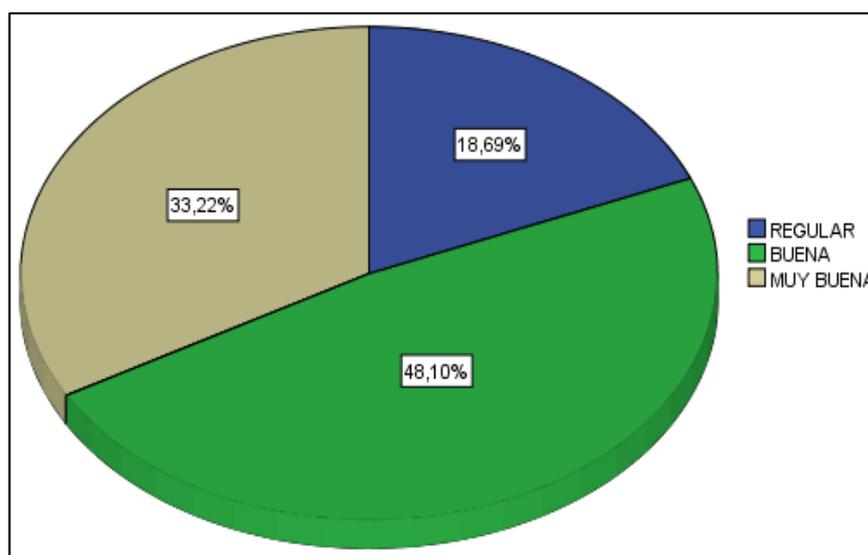


Gráfico N° 4. Nivel de confiabilidad de la información gubernamental municipal de la página web de la municipalidad

A la pregunta ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de confiabilidad de la información gubernamental municipal de la página web de la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?, el 18.69% de los encuestados respondió que el nivel es regular, el 48.10% de los encuestados respondió que el nivel es buena, y el 33.22% de los encuestados respondió que el nivel es muy buena.

Tabla N° 7. Nivel de accesibilidad a la información gubernamental municipal mediante la página web de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	5	1,7	1,7	1,7
REGULAR	71	24,6	24,6	26,3
Válidos BUENA	152	52,6	52,6	78,9
MUY BUENA	61	21,1	21,1	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

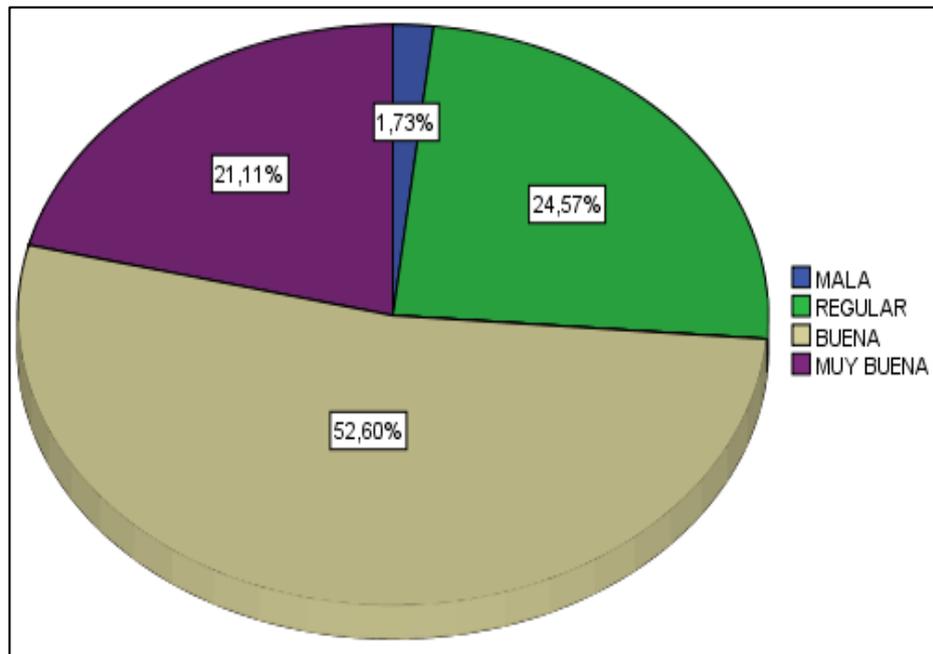


Gráfico N° 5. Nivel de accesibilidad a la información gubernamental municipal mediante la página web de la municipalidad

A la pregunta **¿Cuál cree Ud que es el nivel de accesibilidad a la información gubernamental municipal mediante la página web de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres?**, el 1.73% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad es mala, el 24.57% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad es regular, el 52.60% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad es buena y el 21.11% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad es muy buena.

Tabla N° 8. Nivel de claridad de la información gubernamental municipal de la página web de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	29	10,0	10,0	10,0
REGULAR	126	43,6	43,6	53,6
Válidos BUENA	103	35,6	35,6	89,3
MUY BUENA	31	10,7	10,7	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
 Elaborado por: la investigadora

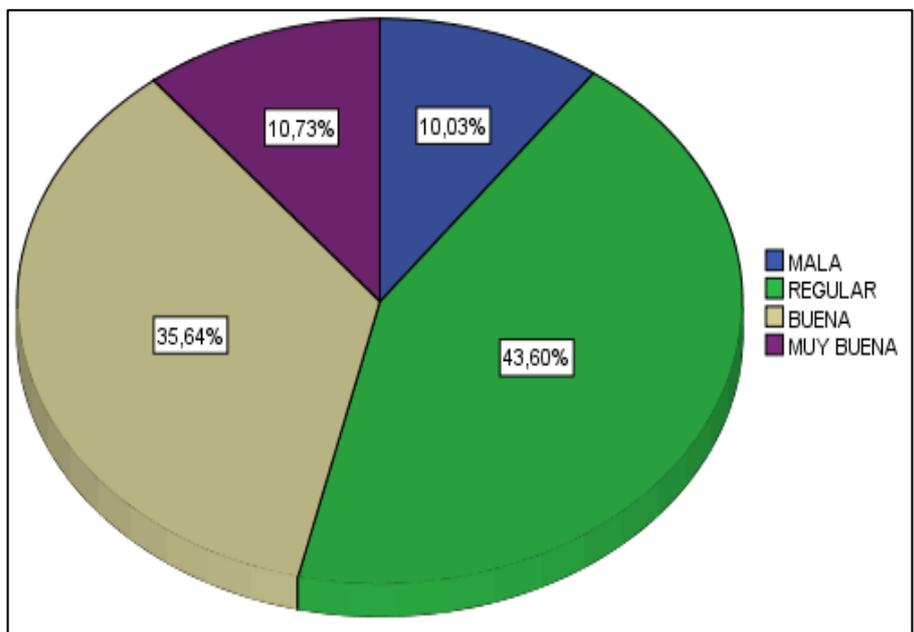


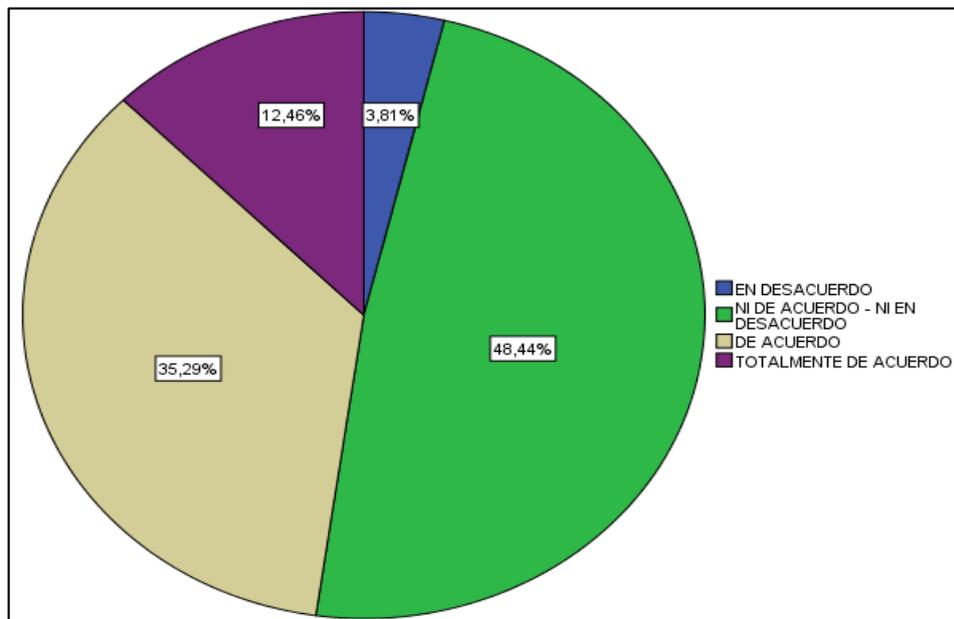
Gráfico N° 6. Nivel de claridad de la información gubernamental municipal de la página web de la municipalidad

A la pregunta ¿Cuál cree Ud que es el nivel de claridad de la información gubernamental municipal de la página web de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres?, el 10.03% de los encuestados respondió que el nivel de claridad es mala, el 43.60% de los encuestados respondió que el nivel de claridad es regular, el 35.64% de los encuestados respondió que el nivel de claridad es buena y el 10.73% de los encuestados respondió que el nivel de claridad es muy buena.

**Tabla N° 9. La implementación del gobierno electrónico y la
transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de
Porres**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	11	3,8	3,8	3,8
NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	140	48,4	48,4	52,2
Válidos DE ACUERDO	102	35,3	35,3	87,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	36	12,5	12,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora



**Gráfico N° 7. La implementación del gobierno electrónico y la
transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de
Porres**

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima?, el 3.81% de los encuestados respondió estar en desacuerdo, el 48.44% de los encuestados respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35.29% de los encuestados respondió estar de acuerdo y el 12.46% de los encuestados estar totalmente de acuerdo.

4.1.3. TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima”

Tabla N° 10. Nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del distrito mediante las tecnologías de gobierno electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	108	37,4	37,4	37,4
REGULAR	119	41,2	41,2	78,5
Válidos BUENA	49	17,0	17,0	95,5
MUY BUENA	13	4,5	4,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017

Elaborado por: la investigadora

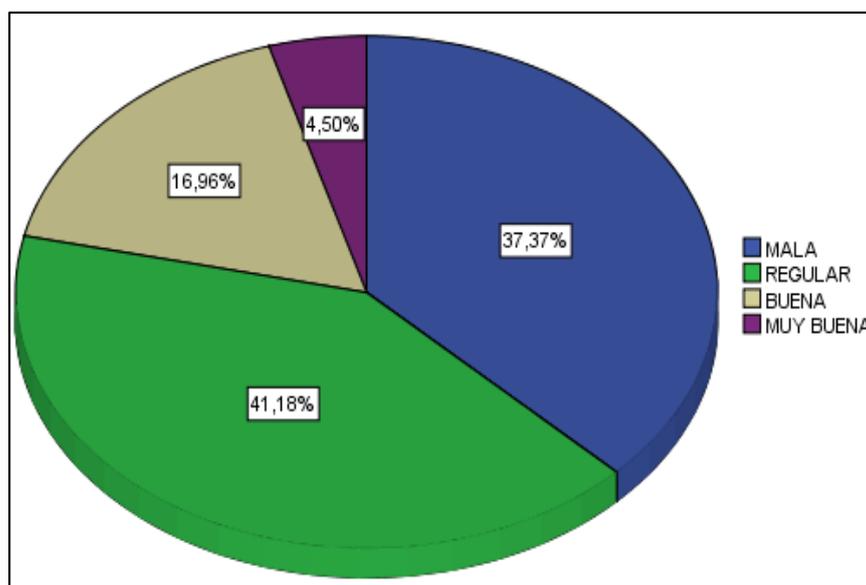


Gráfico N° 8. Nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del distrito mediante las tecnologías de gobierno electrónico

A la pregunta ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del distrito mediante las tecnologías de gobierno electrónico implementadas por la municipalidad?, el 37.37% de los encuestados respondió que el nivel de participación ciudadana es mala, el 41.18% de los encuestados respondió que el nivel es regular, el 16.96% de los encuestados respondió que el nivel es buena y el 4.50% de los encuestado respondió que el nivel de participación ciudadana es muy buena.

Tabla N° 11. La implementación del gobierno electrónico y la participación ciudadana del distrito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	79	27,3	27,4	27,4
	DE ACUERDO	183	63,3	63,5	91,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	9,0	9,0	100,0
Total		288	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		289	100,0		

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

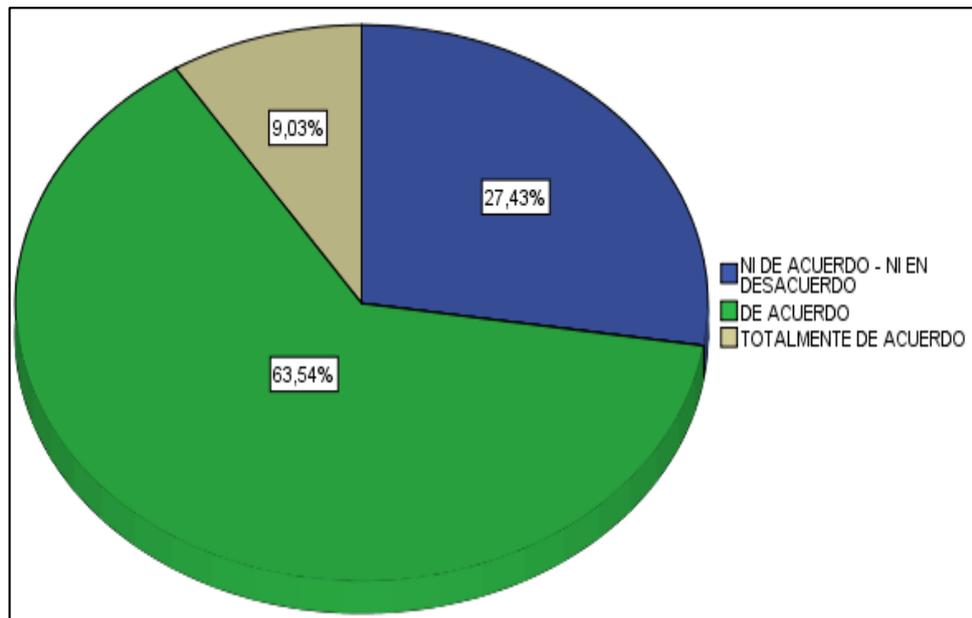


Gráfico N° 9. La implementación del gobierno electrónico y la participación ciudadana del distrito

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima? el 27.43% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 63.54% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 9.03% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo

4.1.4. HIPOTESIS GENERAL

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima”

Tabla N° 12. Conocimiento de la labor que desarrolla la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	95	32,9	32,9	32,9
NO	194	67,1	67,1	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017

Elaborado por: la investigadora

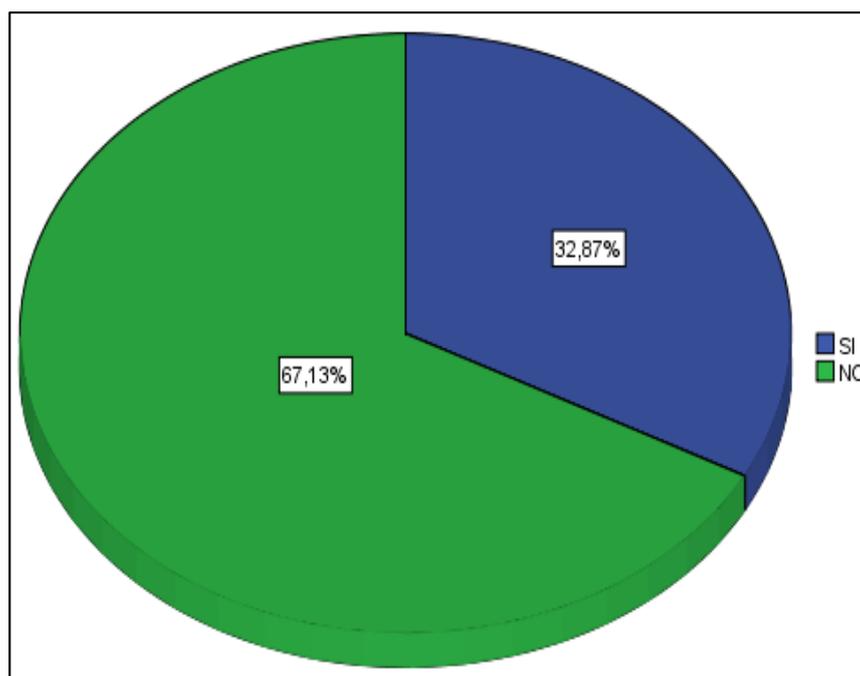


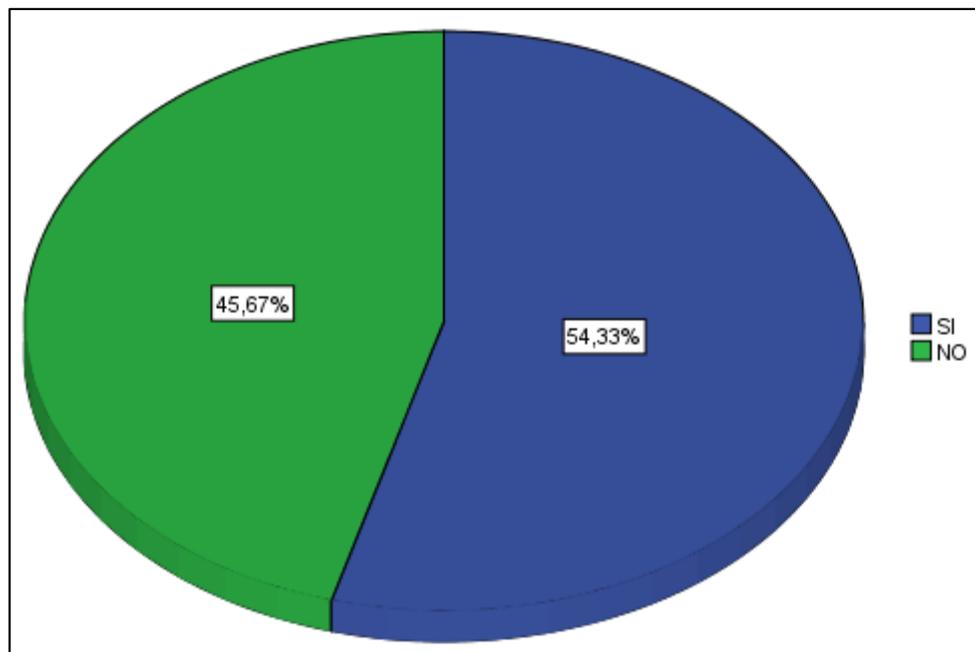
Gráfico N° 10. Conocimiento de la labor que desarrolla la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)

A la pregunta Tiene Ud. conocimiento de la labor que desarrolla la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), el 32.87% respondió que si tiene conocimiento de dicha labor y el 67.13% respondió que no tiene conocimiento.

**Tabla N° 13. Implementación del Gobierno Electrónico en la
Municipalidad del distrito de San Martín de Porres**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	157	54,3	54,3
	NO	132	45,7	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora



**Gráfico N° 11. Implementación del Gobierno Electrónico en la
Municipalidad del distrito de San Martín de Porres**

A la pregunta ¿Tiene Ud. conocimiento de que en la actualidad la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, viene implementando el Gobierno Electrónico en el distrito?, el 54.33%, respondió que si tiene conocimiento mientras que el 45.67% de los encuestados respondió que no tiene conocimiento.

Tabla N° 14. Rapidez y calidad de los servicios de las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	40	13,8	13,8	13,8
REGULAR	98	33,9	33,9	47,8
Válidos BUENA	105	36,3	36,3	84,1
MUY BUENA	46	15,9	15,9	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

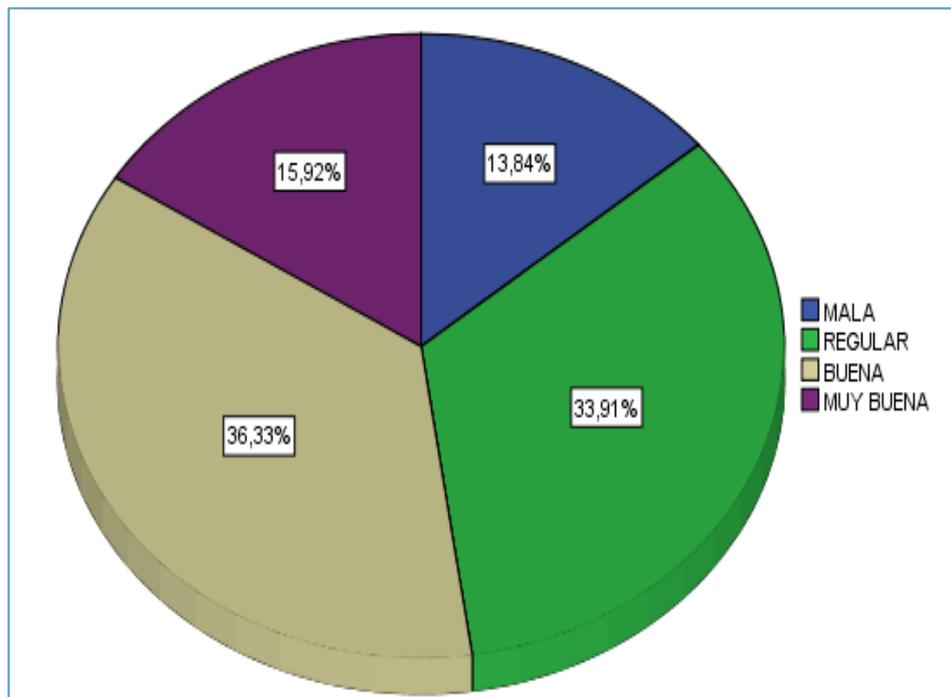


Gráfico N° 12. Rapidez y calidad de los servicios de las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad

A la pregunta ¿Cómo cree Ud. que es la RAPIDEZ Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS de las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?, el 13.84% de los encuestados respondió que la rapidez y calidad de los servicios es mala, el 33.91% de los encuestados respondió que es regular, el 36.33% de los encuestados respondió que es buena y el 15.92% respondió que es muy buena.

Tabla N° 15. La interacción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NINGUNA	27	9,3	9,3
	MINIMA	169	58,5	67,8
	SIEMPRE	93	32,2	100,0
	Total	289	100,0	100,0

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017

Elaborado por: la investigadora

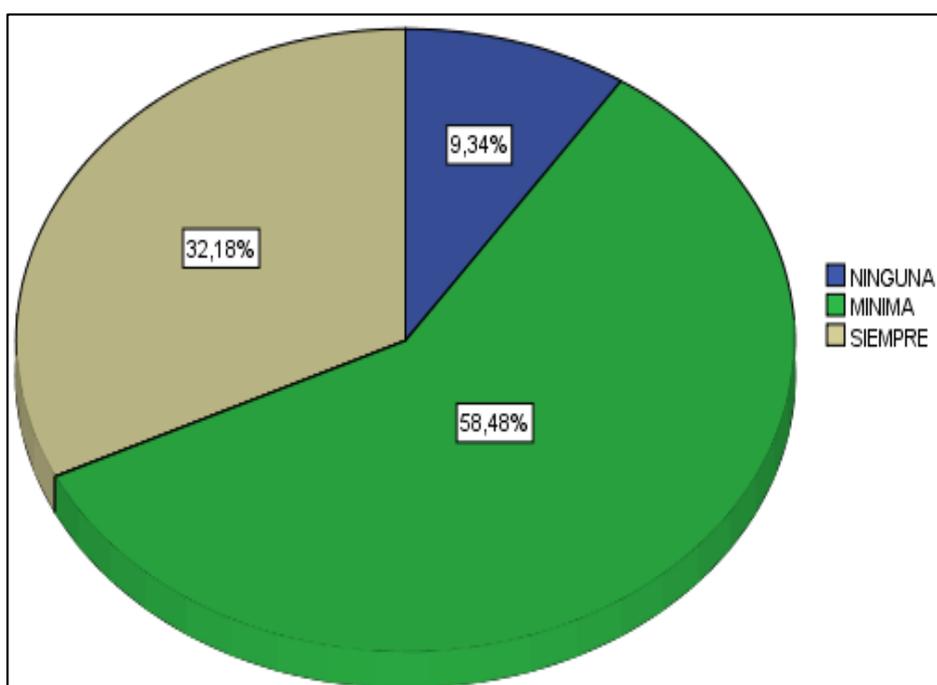


Gráfico N° 13. La interacción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad

A la pregunta Cómo cree Ud. que es la interacción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?; el 9.34% de los encuestados respondió ninguna, el 58.48% de los encuestados respondió que es mínima la interacción y el 32.18% respondió que siempre.

Tabla N° 16. Las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico y la mejora de la prestación de servicios hacia el ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	3,8	3,8	3,8
EN DESACUERDO	21	7,3	7,3	11,1
Válidos NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	161	55,7	55,7	66,8
DE ACUERDO	96	33,2	33,2	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

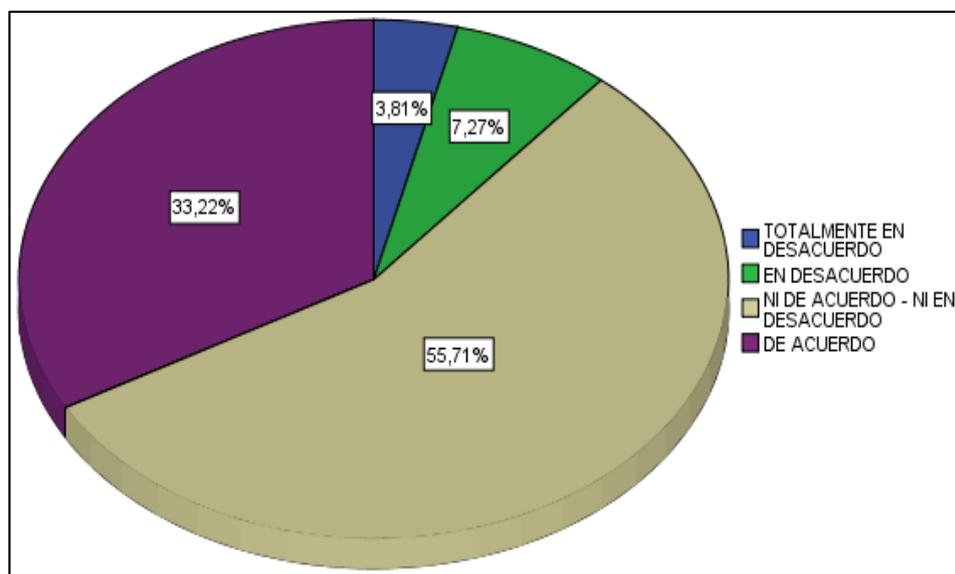


Gráfico N° 14. Las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico y la mejora de la prestación de servicios hacia el ciudadano

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que mediante las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres se ha mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano?. El 3.81% de los encuestados respondió que están totalmente en desacuerdo, el 7.27% de los encuestados respondió que están en desacuerdo, el 55.71% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 33.22% de los encuestados respondió que están de acuerdo.

Tabla N° 17. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la representatividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	100	34,6	34,6
	DE ACUERDO	146	50,5	85,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	43	14,9	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

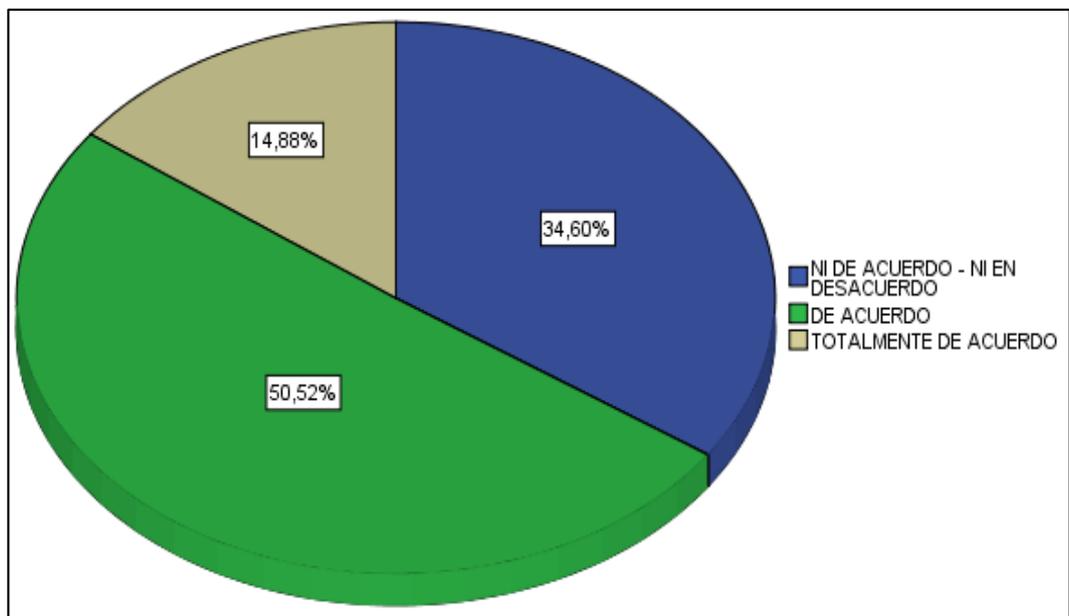


Gráfico N° 16. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la representatividad

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres, EN CUANTO A LA REPRESENTATIVIDAD?, el 34.60% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50.52% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 14.88% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 18. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la estabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	3,5	3,5	3,5
EN DESACUERDO	22	7,6	7,6	11,1
NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	150	51,9	51,9	63,0
DE ACUERDO	94	32,5	32,5	95,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	4,5	4,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
Elaborado por: la investigadora

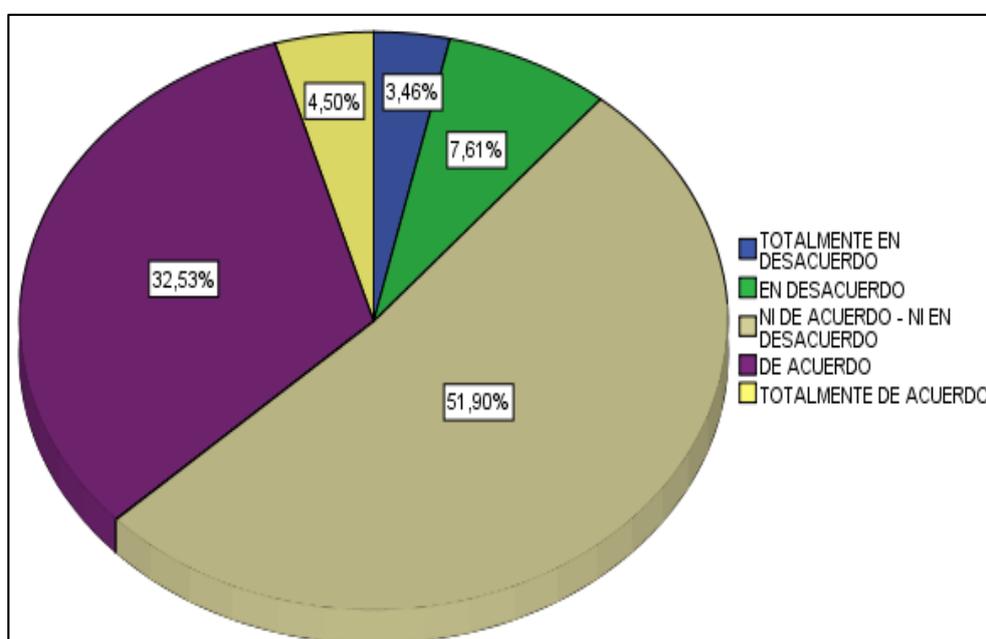


Gráfico N° 16. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la estabilidad

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres, EN CUANTO A LA ESTABILIDAD?, el 3.46% de los encuestados respondió que están totalmente en desacuerdo, el 7.61% de los encuestados respondió que están en desacuerdo, el 51.90% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32.53% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 4.50% de los encuestados respondió que están de acuerdo.

Tabla N° 19. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la institucionalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	5,9	5,9	5,9
EN DESACUERDO	46	15,9	15,9	21,8
NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	153	52,9	52,9	74,7
DE ACUERDO	70	24,2	24,2	99,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	1,0	1,0	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017
 Elaborado por: la investigadora

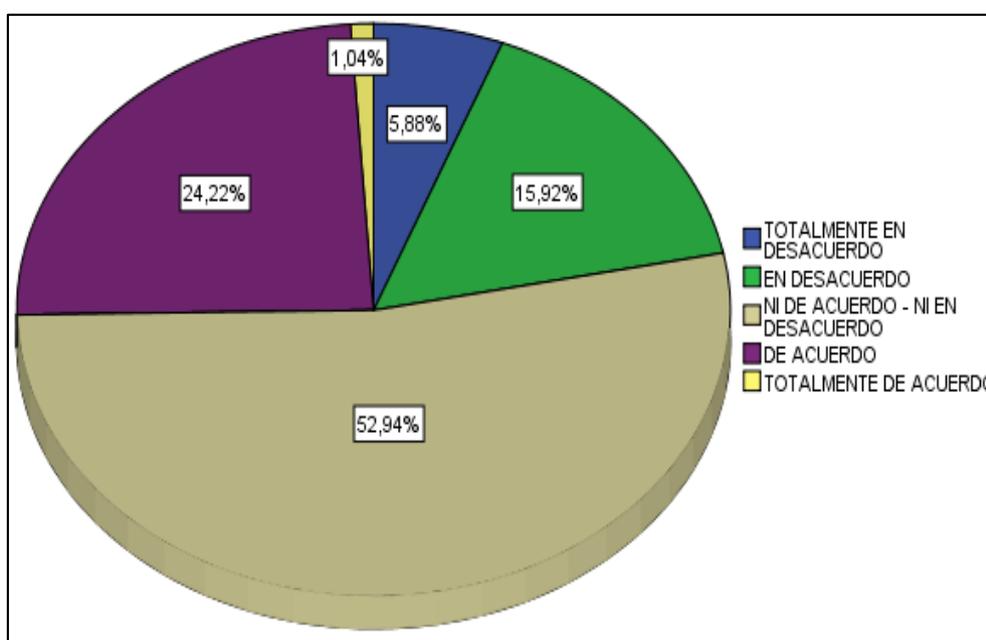


Gráfico N° 17. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la institucionalización

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de 9San Martín de Porres, EN CUANTO A LA INSTITUCIONALIZACION?, el 5.88% de los encuestados respondió que están totalmente en desacuerdo, el 15.92% de los encuestados respondió que están en desacuerdo, el 52.94% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.22% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 1.04% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 20. La implementación del gobierno electrónico y la mejora de la gobernabilidad del distrito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3,1	3,1	3,1
EN DESACUERDO	24	8,3	8,3	11,4
Válidos NI DE ACUERDO - NI EN DESACUERDO	114	39,4	39,4	50,9
DE ACUERDO	142	49,1	49,1	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: encuesta formulada a la muestra de investigación el 10-08-2017

Elaborado por: la investigadora

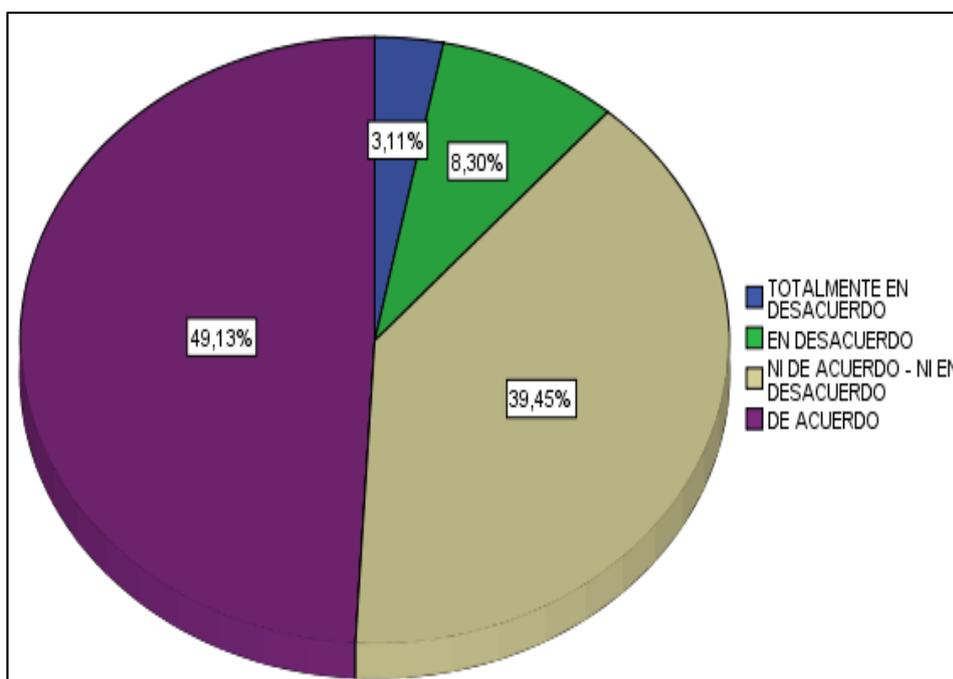


Gráfico N° 18. La implementación del gobierno electrónico y la mejora de la gobernabilidad del distrito

A la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?, el 3.11% de los encuestados respondió que están totalmente en desacuerdo, el 8.30% de los encuestados respondió que están en desacuerdo, el 39.45% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 49.13% de los encuestados respondió que están de acuerdo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1. PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La implementación del gobierno electrónico NO influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.

H₁: La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.

Cálculo de la Chi Cuadrada, en función a la encuesta formulada

El nivel de confianza que se utilizó para la prueba de hipótesis es del 95%. El cálculo de la Chi Cuadrada como una prueba no paramétrica, se realizó utilizando el software SPSS V21, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N° 21. Estadísticos de contraste de la Primera Hipótesis Específica

	¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?
Chi-cuadrado	70,927 ^a
gl	2
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 96,3.

De los resultados obtenidos en la Chi Cuadrada y mostrados en la Tabla N° 21, se aprecia que al 95% de confianza y con 02 grados de libertad:

$$X^2_{\text{Calculada}} = 70,927 \quad \text{y} \quad X^2_{\text{Tabla}} = 5,9915$$

Por lo tanto $X^2_{\text{Calculada}} = 70,927 > X^2_{\text{Tabla}} = 5,9915$

En conclusión, al 95% de confianza y teniéndose que $Sig = 0$ siendo ésta < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula planteada y SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN, afirmando que:

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.

4.2.2. SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La implementación del gobierno electrónico NO influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.

H₀: La implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.

Cálculo de la Chi Cuadrada, en función a la encuesta formulada

El nivel de confianza que se utilizó para la prueba de hipótesis es del 95%. El cálculo de la Chi Cuadrada como una prueba no paramétrica, se realizó utilizando el software SPSS V21, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N° 22. Estadísticos de contraste de la Segunda Hipótesis Específica

	¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA TRANSPARENCIA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?
Chi-cuadrado	145,893 ^a
gl	3
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 72,3.

De los resultados obtenidos en la Chi Cuadrada y mostrados en la Tabla N° 22, se aprecia que al 95% de confianza y con 03 grados de libertad:

$$X^2_{\text{Calculada}} = 145,893 \quad \text{y} \quad X^2_{\text{Tabla}} = 7,8147$$

Por lo tanto $X^2_{\text{Calculada}} = 145,893 > X^2_{\text{Tabla}} = 7,8147$

En conclusión, al 95% de confianza y teniéndose que $\text{Sig} = 0$ siendo ésta < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula planteada y SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN, afirmando que:

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.

4.2.3. TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La implementación del gobierno electrónico NO influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.

H_a: La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.

Cálculo de la Chi Cuadrada, en función a la encuesta formulada

El nivel de confianza que se utilizó para la prueba de hipótesis es del 95%. El cálculo de la Chi Cuadrada como una prueba no paramétrica, se realizó utilizando el software SPSS V21, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N° 23. Estadísticos de contraste de la Tercera Hipótesis Específica

	¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?
Chi-cuadrado	132,896 ^a
gl	2
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 96,0.

De los resultados obtenidos en la Chi Cuadrada y mostrados en la Tabla N° 23, se aprecia que al 95% de confianza y con 02 grados de libertad:

$$X^2_{\text{Calculada}} = 132,896 \quad \text{y} \quad X^2_{\text{Tabla}} = 5,9915$$

$$\text{Por lo tanto } X^2_{\text{Calculada}} = 132,896 > X^2_{\text{Tabla}} = 5,9915$$

En conclusión, al 95% de confianza y teniéndose que Sig = 0 siendo ésta < 0.05; se rechaza la hipótesis nula planteada y SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN, afirmando que:

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.

4.2.4. HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La implementación del gobierno electrónico NO influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima

H_a: La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima

Cálculo de la Chi Cuadrada, en función a la encuesta formulada

El nivel de confianza que se utilizó para la prueba de hipótesis es del 95%. El cálculo de la Chi Cuadrada como una prueba no paramétrica, se realizó utilizando el software SPSS V21, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N° 24. Estadísticos de contraste de la Hipótesis General

	¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA?
Chi-cuadrado	179,055 ^a
gl	3
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 72,3.

De los resultados obtenidos en la Chi Cuadrada y mostrados en la Tabla N° 24, se aprecia que al 95% de confianza y con 03 grados de libertad:

$$X^2_{\text{Calculada}} = 179,055 \quad \text{y} \quad X^2_{\text{Tabla}} = 7,8147$$

$$\text{Por lo tanto } X^2_{\text{Calculada}} = 179,055 > X^2_{\text{Tabla}} = 7,8147$$

En conclusión, al 95% de confianza y teniendo que Sig = 0 siendo ésta < 0.05; se rechaza la hipótesis nula planteada y SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN, afirmando que:

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima.

4.2.5. CONSOLIDADO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

En la tabla N° 25 se muestra el resumen de la prueba de hipótesis realizado en el software SPSS, mediante la Chi Cuadrada, teniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 25. Resumen de Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías de ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA TRANSPARENCIA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	Las categorías de ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

De los resultados obtenidos en la Chi Cuadrada y mostrados en la Tabla N° 25, se aprecia que se rechaza las hipótesis nulas planteadas, llegando a la conclusión general que al 95% de confianza y teniéndose que Sig = 0, siendo ésta < 0.05, SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN, en general afirmando que:

La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3.1. PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

El Derecho de acceso a la información es un derecho que todas las personas podemos ejercer y que ha sido reconocido tanto en normas internacionales como nacionales, tales como

✚ **La Declaración Universal de los Derechos Humanos;** donde en el Artículo 19, establece que: Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.³⁹

✚ **Constitución Política del Perú; Artículo 2.- Toda persona tiene derecho a; Inc. 5.** A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.⁴⁰

Los ciudadanos de acuerdo a sus necesidades necesitan información de la administración pública para realizar diferentes trámites o procedimientos administrativos, y como se indicó líneas arriba es un derecho que toda persona posee para solicitarlos, y dependiendo de su estructura orgánica, la administración los proporcionará con mayor o menor facilidad y accesibilidad. Asimismo al identificar el contexto de la época actual, donde se menciona que vivimos en la Sociedad del Conocimiento, donde el uso de la tecnología es un factor primordial para que las organizaciones sean más eficaces y eficientes; y como se ha indicado en el marco teórico de la presente investigación; muchas organizaciones han precisado

³⁹ Organización de las Naciones Unidas. La Declaración Universal de los Derechos Humanos [en línea]. Ginebra; 2009. [fecha de acceso 20 de setiembre de 2017]. URL disponible en: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

⁴⁰ Ministerio de Justicia del Perú [en línea]. Lima; 2009. [fecha de acceso 20 de setiembre de 2017]. URL disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/libre/main.asp>

que la aplicación del gobierno electrónico es un factor primordial para que las administraciones publicas puedan lograr una eficacia y efectividad para brindar un mejor acceso a la información a los administrados, esto coadyuvado que en nuestro país se cuenta con la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, donde en su Artículo 3.- Principio de publicidad, se hace mención que *“Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15 de la Ley”*, así como se precisa en el Artículo 5.- Publicación en los portales de las dependencias públicas; mediante el cual todas las entidades de la Administración Pública deberán de difundir a través de Internet la información pública.

Aspectos estos que confirman y configuran que la aplicación del gobierno electrónico coadyuva la mejora en el acceso a la información y analizando el contexto de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, observamos que han implementado un portal web (www.mdsmp.gob.pe), donde se puede identificar las diferentes opciones y links a través de los cuales publican la información referente a la gestión municipal necesaria para que los ciudadanos puedan realizar las diferentes gestiones descritas en el TUPA el cual es de gran ayuda tal como se evidencia en con los resultados obtenidos en la encuesta mostrados en la Tabla N° 5, donde el 46.6% indico estar de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres – Lima y el 46.60% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo por lo que concluimos en que:

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima”

4.3.2. SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en su Planeamiento Estratégico Institucional al 2017 ha considerado como valores institucionales a la TRANSPARENCIA, la que debe demostrarlo en los procesos de toma de decisiones y en la ejecución de sus acciones y la HONESTIDAD en el ejercicio de sus funciones, aspectos estos que comprometen a las autoridades, funcionarios y trabajadores municipales, a desarrollar sus actividades y funciones de manera clara y transparente, entendiéndose por transparencia a la confianza que debe adquirir de los ciudadanos del distrito, y para lo cual su funcionamiento institucional debe estar basado en principios éticos que aseguren y coadyuven a una adecuada gestión y dirección municipal. La transparencia en la gestión municipal obliga a los integrantes de la municipalidad a proporcionar a los vecinos una información oportuna y veraz del ejercicio de sus funciones que les permita proyectar seguridad en la relación con los ciudadanos; aspecto este si lo desarrolla de la forma clásica, o sea mediante flanelografos o publicaciones escritas sería complicado y difícil de llegar a la mayoría de los vecinos del distrito, haciéndose entonces necesario el uso de las tecnologías de información y comunicación, los cuales a través del internet y los dispositivos móviles facilitan proporcionar a los vecinos la información necesaria, oportuna y veraz del ejercicio de sus funciones.

Del mismo modo la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, en su Artículo 3.- Principio de publicidad, establece que: El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública y que El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación

del principio de publicidad ⁴¹. Bajo este contexto la administración pública en la que está comprendida la Municipalidad de San Martín de Porres viene cumpliendo con brindar la información necesaria a los vecinos del distrito y para ello utiliza las tecnologías del gobierno electrónico, las que están coadyuvando en mejorar la confianza de los vecinos hacia la gestión municipal de turno quienes están desarrollando sus actividades de forma transparente, clara y sincera.

Asimismo en la Tabla N° 9 se muestra los resultados de las opiniones de los funcionarios municipales y vecinos quienes ante la pregunta de que si ¿Está de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima? donde el 35.29% de los encuestados respondió estar de acuerdo y el 12.46% de los encuestados restar totalmente de acuerdo, por lo tanto aseveramos que:

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.”

4.3.3. TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en su Planeamiento Estratégico Institucional al 2017 también ha considerado como valores institucionales a la PARTICIPACIÓN Y CONCERTACIÓN en el planeamiento y gestión del desarrollo local, aspectos que serían muy complicados de cumplir puesto que el Distrito de San Martín de Porres es el segundo distrito con la mayor cantidad de población en el departamento de Lima y desarrollar actividades para fomentar la participación ciudadana, convocarlos y alcanzarles la información necesaria para tal fin de una manera tradicional, o sea en formatos impresos, sería muy costoso y

⁴¹ Ministerio de Justicia del Perú [en línea]. Lima; 2009. [fecha de acceso 20 de setiembre de 2017]. URL disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/libre/main.asp>

demandaría tiempo; pero frente a esta problemática la gestión de turno ha decidido implantar el gobierno electrónico en la municipalidad, donde con tecnologías no muy costosas como el internet y su portal web, viene alcanzado la información necesaria a los vecinos del distrito y a partir del cual promoviendo la participación de los mismos.

Mediante la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 (Publicada el 27 de mayo del 2003), en su Título Preliminar Artículo I.- Gobiernos Locales, establece que los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización⁴², por lo que las municipalidades normativamente están en la obligación de promover la participación de los vecinos, para que la gestión municipal a desarrollar sea acorde a las necesidades del distrito. Bajo este contexto la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres requiere medios mediante los cuales pueda convocar a los vecinos a las reuniones donde pueda escuchar las inquietudes y necesidades de los vecinos; y para lo cual es necesario la aplicación del gobierno electrónico, donde por ejemplo a través de su página web cuya dirección es <http://www.mdsmp.gob.pe/> proporciona la información de la gestión municipal necesaria para que los vecinos puedan conocer las acciones que la gestión viene realizando; información como: información del distrito, información de la municipalidad, sobre los procedimientos administrativos que se puede realizar en el municipio (TUPA) e información sobre la transparencia municipal; pero lo más resaltante es la publicación de información para promover la participación de los vecinos como el presupuesto

⁴² Ministerio de Justicia del Perú [en línea]. Lima; 2009. [fecha de acceso 20 de setiembre de 2017]. URL disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/libre/main.asp>

participativo, el Plan de Desarrollo Local Concertado y otros; tal como se puede observar en la siguiente imagen:

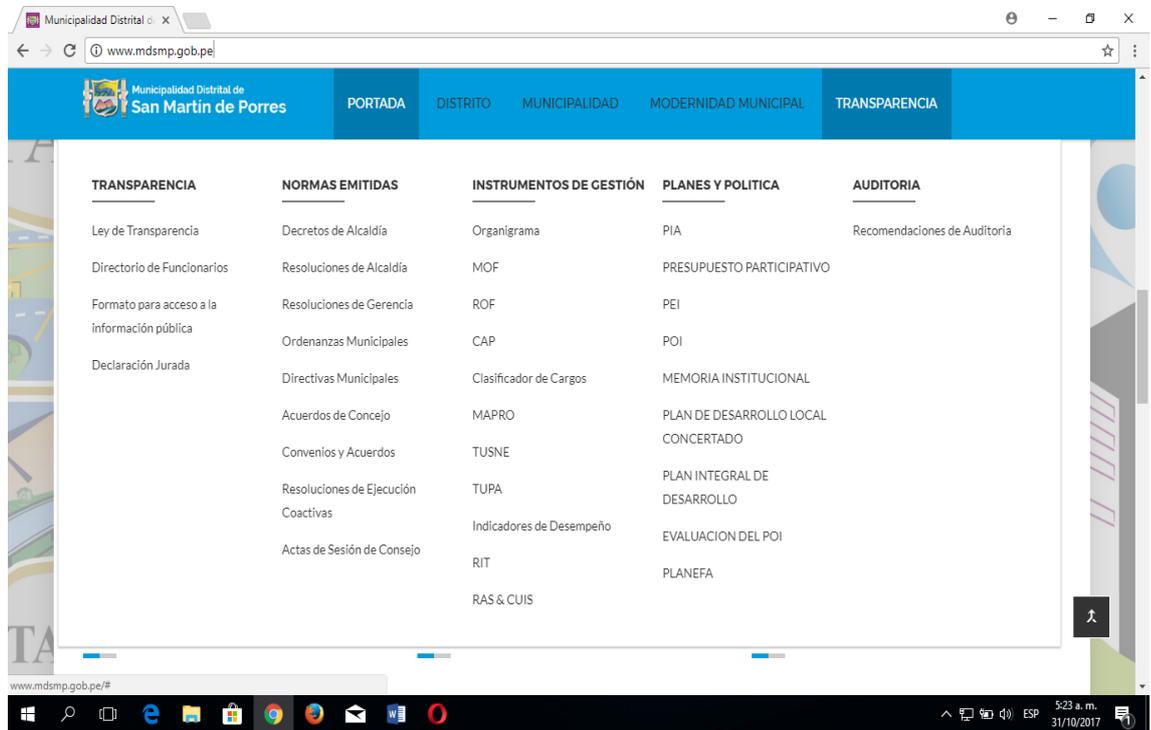


Imagen 1. Página Web del Municipio – Opción Transparencia

Del mismo modo en la actualidad la municipalidad no está ajena a los nuevos contextos de la tecnología e internet por lo que cuando se requiere promover la participación ciudadana lo realiza también mediante las redes sociales, una herramienta actual muy efectiva para convocar y promover la participación vecinal, por lo que el municipio ha implementado sus cuentas en Facebook y Twitter (como se puede observar en la Imagen 2), mediante los cuales pueda abarcar a la mayor cantidad de vecinos del distrito y coadyuvado con el incremento de la cobertura móvil, la participación de los mismos es mucho mayor.

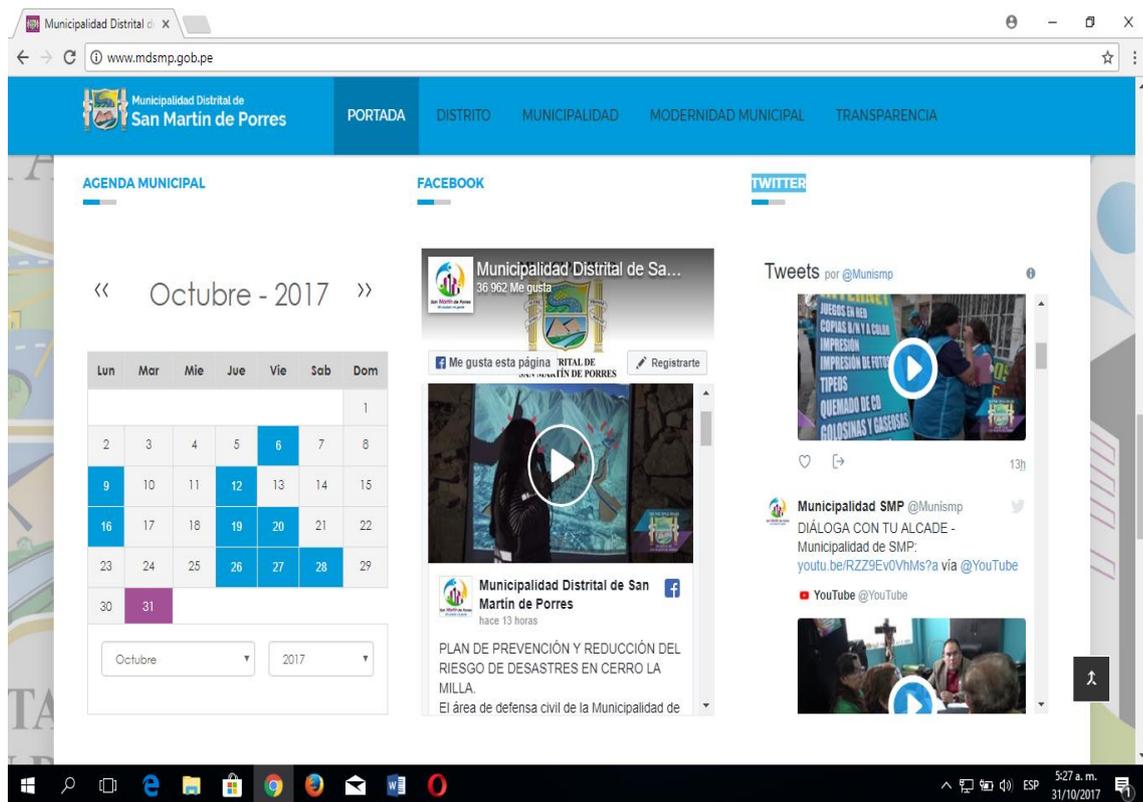


Imagen 2. Página Web del Municipio – Redes Sociales

Asimismo en la Tabla N° 11 se muestra los resultados de las opiniones de los funcionarios municipales y vecinos quienes ante la pregunta de que si ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima? el 63.54% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 9.03% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo, por lo tanto aseveramos que:

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.”

4.3.4. HIPOTESIS GENERAL

Antonio Camou plantea que la gobernabilidad es “un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político para responderlas de manera socialmente aceptada y eficaz”⁴³; analizando esta definición y contextualizándolo a la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, tendríamos que ésta deberá tener la capacidad de responder a las demandas y necesidades de los vecinos del distrito, para ello tendrá que establecer una estructura orgánica flexible, dinámica y bajo los alcances de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, cuya finalidad es que los gobiernos locales sean las entidades que representan al vecindario, y que deben prestar servicios públicos locales de calidad y acordes a las necesidades de los vecinos y que promuevan el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción; por lo que para cumplir este aspecto normativo necesita de herramientas que coadyuven a una gestión eficiente y sobre todo que ayude a brindar información a los usuarios de los servicios que brinda.

También en el ámbito de la gestión municipal se tiene a la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, cuya finalidad es el de promover la transparencia de los actos del Estado y en este caso el de la Municipalidad, asimismo mediante esta norma se regula el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú; frente a los alcances de esta ley la municipalidad deberá de establecer canales efectivos para poder brindar información a los vecinos de manera veraz y oportuna.

Bajo este contexto observamos que los gobiernos locales deben de desarrollar sus actividades administrativas y de gestión a la luz de todo un conjunto de aspectos normativos, los de ben ser cumplidos

⁴³ Camou, Antonio. TRES MIRADAS SOBRE LA (IN) GOBERNABILIDAD: EFICACIA, LEGITIMIDAD Y ESTABILIDAD POLÍTICA [en línea]. Argentina; 2008. [fecha de acceso 20 de setiembre de 2017]. URL disponible en: <http://www.antonioacamou.com.ar/TRES%20MIRADAS%20SOBRE%20LA%20GOBERNABILIDAD%20-%20CAMOU.htm>

a cabalidad puesto que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 103 de la Constitución Política del Perú "... la ley desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes ..."; por lo que las normas antes citadas y las demás referidas a la gestión municipal deberán de ser cumplidas por los integrantes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres y para lo cual nuevamente mencionamos que requiere de herramientas que ayuden a efectivizar la gestión y sobre todo la gobernabilidad del distrito, por lo que es de gran importancia la aplicación del gobierno electrónico y a través de sus diferentes tecnologías que propone pueda dinamizar y efectivizar el manejo de la información tanto para los trabajadores y funcionarios, como para los vecinos; y mediante esta se pueda cumplir con las demandas, exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de la municipalidad y lograr el equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas societales y la capacidad del sistema político que propone Antonio Camou.

Finalmente a lo mencionado líneas arriba precisamos que en la encuesta formulada a los trabajadores y funcionarios municipales, así como a los vecinos, donde puntualmente se consultó que si ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?, donde el 49.13% de los encuestados respondió que están de acuerdo, aspectos que nos permiten determinar que:

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima”

CONCLUSIONES

1. Las municipalidades del país dado el contexto político, social y tecnológico actual requieren de herramientas que ayuden a efectivizar la gestión y la gobernabilidad, para lo cual es de gran importancia la aplicación del gobierno electrónico, que a través de sus diferentes tecnologías que propone se pueda dinamizar y efectivizar el manejo de la información tanto para los trabajadores y funcionarios, como para los vecinos; y mediante esta se pueda cumplir con las demandas, exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de las municipalidades y lograr el equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político, por lo que de acuerdo a los fundamentos expresados en la presente investigación sostenemos que *la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima.*
2. Los ciudadanos de acuerdo a sus necesidades necesitan información de la administración pública para realizar diferentes trámites o procedimientos administrativos y siendo este un derecho reconocido en las normas internacionales y nacionales, las administraciones tienen que establecer los canales y medios necesarios para proporcionarlos con la mayor facilidad y accesibilidad posible y para lo cual la aplicación del gobierno electrónico es un factor primordial puesto que permite lograr una eficacia y efectividad para brindar un mejor acceso a la información a los administrados y que en el contexto de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres mediante su portal web publican la información referente a la gestión municipal necesaria para que los ciudadanos puedan realizar las diferentes gestiones descritas en el TUPA, lo cual coadyuva al establecimiento de políticas de

mejora continua en el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.

3. El funcionamiento institucional de las entidades públicas deben estar basados en principios éticos que aseguren y coadyuven a una adecuada gestión y dirección municipal, lo que obliga a sus integrantes a proporcionar una información oportuna y veraz del ejercicio de sus funciones que permita proyectar seguridad en la relación con los ciudadanos; por lo que la Municipalidad de San Martín de Porres viene utilizando las tecnologías del gobierno electrónico que están coadyuvando en mejorar la confianza de los vecinos hacia la gestión municipal quienes desarrollan sus actividades de forma transparente, clara y sincera, en tal sentido afirmamos que *la implementación del gobierno electrónico influye mejorando en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.*
4. Las municipalidades normativamente están en la obligación de promover la participación de los vecinos, para que la gestión municipal a desarrollar sea acorde a las necesidades del distrito, por lo que la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres vio por necesario la aplicación del gobierno electrónico, donde a través de su página web, las redes sociales y otras tecnologías proporciona la información de la gestión municipal necesaria para que los vecinos puedan conocer las acciones que la gestión viene realizando; en tal sentido afirmamos que *La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.*

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a las experiencias de la aplicación del gobierno electrónico en diferentes organismos públicos se ha experimentado resultados favorables que han coadyuvado en la mejora de la gestión de los mismos, por lo que se recomienda a los gobiernos regionales y locales a implementar las tecnologías que propone el gobierno electrónico, los mismos que coadyuvarán a la gobernabilidad de los distritos y provincias del país.
2. Una característica fundamental de toda organización es el manejo veraz y oportuno de la información tanto para sus usuarios internos y externos, asimismo de acuerdo a la normativa internacional y nacional pertinente se establece que todas las personas tenemos derecho de acceso a la información de las administraciones, sin que estos constituyan un riesgo para las mismas; y que de acuerdo al contexto actual es pertinente recomendar la aplicación del gobierno electrónico a fin de coadyuvar la efectividad, veracidad y el cumplimiento de la normativa de este derecho.
3. Un aspecto primordial de toda administración pública es la demostración de la transparencia de sus actos administrativos y de gestión, lo cual se puede efectivizar mediante la publicación y el alcance de la información necesaria, por lo que es pertinente recomendar la aplicación del gobierno electrónico a fin de que las administraciones públicas puedan informar las particularidades de sus actos y cultivar el principio de transparencia.
4. Gobernar un distrito o provincia implica promover la participación de los vecinos a fin de que se pueda sincerar los actos de gobierno, lo cual se efectivizaría mediante la aplicación del gobierno electrónico, siendo necesario recomendarlo a las administraciones antes mencionadas.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Alcántara Sáenz, Manuel. Gobernabilidad, crisis y cambio. Fondo cultura económica. México D.F. 1995
2. Cumaná, Willber y Marval, Williams. [Tesis en línea] Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/643/1/TESIS_WCyWM.pdf
3. Dávila Elguera, Dáel. [Tesis en línea] Efectos jurídicos de la normatividad existente que restringe el derecho fundamental de la participación ciudadana, en el Consejo de Coordinación Regional de Cajamarca [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/79/Davila%20Elguera%2C%20Dael%20Carlos.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
4. Diálogo con la Jurisprudencia. Vocabulario de Uso Judicial. Lima - Perú. Primera Edición 1994. Gaceta Jurídica S.A.
5. Diario El Milenio. [En línea] El impacto de las TICS en las organizaciones, individuos y sociedad. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/Impacto-TICS-Organizaciones-Individuos-Sociedad_18_441135922.html
6. Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana del Jurado Nacional de Elecciones. Guía de participación ciudadana del Perú. Lima – Perú. 2008.
7. Duran Aldea, Rafael. [En línea] Un gobierno transparente es posible. [fecha de acceso 06 de junio de 2017]. URL disponible en: <http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Gobernanza/Articulos/Un-Gobierno-Transparente-es-Posible.pdf>
8. Insulza, Jose M. Gobernabilidad Democrática. Organización de los Estados Americanos. 2015.

9. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. [En línea] [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/caracteristicas_de_buen_gobierno_municipal.pdf
10. López Jiménez, Sinesio. Democracia y gobernabilidad: actores, instituciones y condiciones. Lima, Perú. 2006.
11. Defensoría del Pueblo del Perú. Manual de Consulta en materia de Acceso la Información Pública. Lima-Perú, 2012.
12. Mayorga, Fernando y Córdova, Eduardo. Gobernabilidad y Gobernanza en America Latina. [En línea] [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-334.html>
13. Meneses Benitez, Gerardo. NTIC, INTERACCION Y APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD. P. Tesis Doctoral. Universitat Rovira I Virgili. 2007.
14. Mesa Torre, Cristian. [Tesis en línea] La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiduf7t0KLUAhVHfiYKHbFrCEcQFggmMAE&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F6721%2FMESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNGQXau6aYVB1K_EHQmzVbvKECCTbg
15. Novoa Curich, Yvana; Rodríguez Vásquez, Julio y Torres Pachas, David. [Comentario académico en línea] El derecho de acceso a la información pública. [Fecha de acceso 06.06.2017] URL disponible en: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/comentario-academico.pdf>
16. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Una mirada al gobierno Electrónico en el Perú. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima – Perú. 2013.

17. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Estrategia nacional del gobierno electrónico. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima – Perú. 2006.
18. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Plan Nacional del Gobierno Electrónico en el Perú. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima – Perú. 2012.
19. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. [En línea] Diversas definiciones de gobierno electrónico. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en: http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei_quienes.asp?pk_id_entidad=1878&opciones=C
20. 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>
21. Remy Simatovic, María Isabel. Participación ciudadana y gobiernos descentralizados. Grupo propuesta ciudadana. Lima – Perú. 2011.
22. Sentencia del 6 de abril del 2004, recaída en el expediente N° 2579-2003-HD, caso Julia Eleyza Arellano Serquén
23. Sistema Peruano de Información Jurídica. Legislación Básica. [en línea]. [Fecha de acceso 06 de junio de 2017]. URL disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll?f=templates&fn=default-codcivil.htm&vid=Ciclope:CLPdemo>
24. Valdivieso Del Carpio, Mitchell. [En línea] La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. [fecha de acceso 06 de junio de 2017]. URL disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)
25. Vargas Díaz, Cesar. El gobierno Electrónico o e-Gobierno. Tesis de doctorado, Universidad de Jaén con la Universidad de Granada, España, 2010.
26. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. [En línea] Carta Iberoamericana de Gobierno Gobierno Electrónico. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de

junio de 2007. [Fecha de acceso 02-06-2017] URL disponible en:
<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “ LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GOVERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA ”			
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?	OBJETIVO GENERAL Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima	HIPÓTESIS GENERAL: La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima	VARIABLE INDEPENDIENTE X1: La implementación del Gobierno electrónico
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE
A. ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres - Lima?	A. Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres - Lima.	A. La implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres – Lima.	Y1: La gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres Y2: El acceso a la información de los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
B. ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres - Lima?	B. Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres - Lima	B. La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres – Lima.	Y3: La transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres
C. ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres - Lima?	C. Determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres - Lima.	C. La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.	Y4: La participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres

**ENCUESTA DE APRECIACION SOBRE LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO
ELECTRÓNICO Y LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE
PORRES - LIMA**

OBJETIVO: Conocer su opinión acerca de la implementación del gobierno electrónico y su influencia en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es anónima y por favor leer cada una de las preguntas y responder con toda sinceridad marcando con una (X), una de las alternativas que se ajuste a la realidad.

1. ¿Cuál es el rol que desempeña en el Municipio de San Martín de Porres?

Ciudadano (a) contribuyente ()

Trabajador administrativo ()

Funcionario municipal ()

2. Tiene Ud. conocimiento de la labor que desarrolla la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)

SI () NO ()

CONSIDERANDO QUE El Gobierno electrónico- es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

3. ¿Tiene Ud. conocimiento de que en la actualidad la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, viene implementando el Gobierno Electrónico en el distrito?

SI () NO ()

4. ¿Para Ud. qué Tipo de Tecnologías de Información y Comunicación ha adoptado la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?

Portal o página web de información al vecino	
Portal o página web con servicios de consulta vía chat	
Portal o página web que permita y facilite los trámites administrativos en línea: pagos de impuestos, obtención de actas, etc	
Portal o página web de servicios administrativos y de información para el sector empresarial	
Portal o página web de información o servicios para los empleados del municipio: pagos de remuneraciones, emisión de boletas de pagos, etc.	
Portal o página web de gestión gubernamental: planificación, inventarios, adquisiciones, participación ciudadana , etc.	
Presencia en redes sociales	
Aplicaciones móviles que permitan a los vecinos a realizar trámites administrativos, consultas, etc	
Centros de atención al cliente o Call centers	
Sistemas Gestores de Contenido (CMS) que permitan al ciudadano realizar una interacción con el municipio	

5. **¿Cómo cree Ud que es la RAPIDEZ Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS de las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?**

- () Muy mala
- () Mala
- () Regular
- () Buena
- () Muy buena

6. **¿Cómo cree Ud que es la interacción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres?**

- a) Ninguna () b) Mínima () c) Siempre () d) Casi siempre ()

7. **¿Está Ud. de acuerdo en que mediante las tecnologías implementadas de Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres se ha mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano?**

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

CONSIDERANDO QUE GOBERNABILIDAD es definido como un estilo de gobierno caracterizado por un mayor grado de coordinación social, cooperación e interacción

8. **¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres, EN CUANTO A LA REPRESENTATIVIDAD?**

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

9. **¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres, EN CUANTO A LA ESTABILIDAD?**

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

10. ¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres, EN CUANTO A LA INSTITUCIONALIZACION?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA GOBERNABILIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CONSIDERANDO QUE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.- El acceso a la información pública constituye un derecho fundamental a solicitar y recibir información que posee o reproduce cualquiera de las entidades estatales, salvo los datos que se encuentran exceptuados por la ley

12. ¿Está Ud. de acuerdo en que mediante el PORTAL DE TRANSPARENCIA de la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Cómo cree Ud que es nivel de acceso a la información administrativa municipal en el portal web de la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres por parte de los ciudadanos?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

14. ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CONSIDERANDO QUE LA TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL es cuando la gestión que lleva a cabo el gobierno; presenta un flujo constante de información confiable y a tiempo sobre asuntos económicos, fiscales, sociales y políticos de manera accesible y entendible por el ciudadano común.

15. Se Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres. POR LO QUE ¿CUÁL CREE UD QUE ES EL NIVEL DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MUNICIPAL DE LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

16. Se Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres. POR LO QUE ¿CUÁL CREE UD QUE ES EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MUNICIPAL MEDIANTE LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

17. Se Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres. POR LO QUE ¿CUÁL CREE UD QUE ES EL NIVEL DE CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MUNICIPAL DE LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

18. ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA TRANSPARENCIA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

19. Se Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres. POR LO QUE ¿CUÁL CREE UD QUE ES EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES PÚBLICAS DEL DISTRITO MEDIANTE LAS TECNOLOGÍAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO IMPLEMENTADAS POR LA MUNICIPALIDAD?

- () Muy mala
- () Mala
- () Regular
- () Buena
- () Muy buena

20. Se Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres. ENTONCES ¿QUÉ MECANISMOS ELECTRONICOS CONOCE USTED QUE LA MUNICIPALIDAD HA IMPLEMENTADO PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Redes Sociales	
Fan Page	
Centros de atención al cliente o Call centers	
Sistemas Gestores de Contenido (CMS) que permitan al ciudadano realizar una interacción con el municipio	
Correo Electrónico	
Aplicaciones móviles o SMS	
Formularios (ENCUESTAS) electrónicas online	
OTROS:	

21. ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO EN QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO INFLUYE MEJORANDO LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES – LIMA?

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo