

# REVISTA INCLUSIONES

Revista de Humanidades  
y Ciencias Sociales

Volumen 7 . Número Especial  
Abril / Junio 2020  
ISSN 0719-4706

GOBERNANZA:  
REFORMA  
Y MODERNIZACIÓN  
DEL ESTADO

Editores:

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dr. Tomás Izquierdo Ruz

Universidad de Murcia, España

Mg. Ronald M. Hernández

Universidad San Ignacio de Loyola, Perú



**CUERPO DIRECTIVO**

**Directores**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**

Universidad Católica de Temuco, Chile

**Dr. Francisco Ganga Contreras**

Universidad de Tarapacá, Chile

**Subdirectores**

**Mg © Carolina Cabezas Cáceres**

Universidad de Las Américas, Chile

**Dr. Andrea Mutolo**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

**Editor Brasil**

**Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva**

Universidade da Pernambuco, Brasil

**Editor Europa del Este**

**Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev**

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**

Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**

Universidad de Sao Paulo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**

Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**

Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**

Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**

Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**

Universidad de La Serena, Chile

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**

Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**

Universidad Adventista de Chile, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**

Universidad de Santander, Colombia

**Ph. D. Natalia Milanesio**

Universidad de Houston, Estados Unidos

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Ph. D. Maritza Montero**

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

**Dra. Eleonora Pencheva**

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

Universidad de La Coruña, España

**Mg. David Ruete Zúñiga**

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**  
*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**  
*Universidad del Salvador, Argentina*

**Ph. D. Stefan Todorov Kapralov**  
*South West University, Bulgaria*

**COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

**Comité Científico Internacional de Honor**

**Dr. Adolfo A. Abadía**  
*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**  
*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**  
*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**  
*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**  
*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**  
*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**  
*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**  
*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**  
*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**  
*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**  
*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dr. Antonio Hermosa Andújar**  
*Universidad de Sevilla, España*

**Dra. Patricia Galeana**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**  
*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**  
*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia*  
*Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos*

**Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez**  
*Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*

**José Manuel González Freire**  
*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**  
*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**  
*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dr. Miguel León-Portilla**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**  
*Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**  
*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández**  
*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**  
*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**  
*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**  
*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**  
*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades  
Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Dra. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Rumyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal*

*Centro de Estudos Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el  
Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Perú*

**REVISTA  
INCLUSIONES**  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**  
*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. Vivian Romeu**  
*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. María Laura Salinas**  
*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**  
*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**  
*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

**Dra. Jaqueline Vassallo**  
*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**  
*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**  
*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**  
*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

Editorial Cuadernos de Sofía  
Santiago – Chile  
Representante Legal  
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

## Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

ISSN 0719-4706 - Volumen 7 / Número Especial / Abril – Junio 2020 pp. 160-180

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
EN LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS 2018**

**ELECTRONIC GOVERNMENT AND CITIZEN PARTICIPATION  
IN THE MUNICIPALITY DE LOS OLIVOS 2018**

**Mg. Flower Vizcarra Mamani**

Universidad César Vallejo, Perú

ORCID: 0000-0002-6696-0114

contvizcarra@gmail.com

**Dra. Cecilia Uribe Hernández**

Universidad Nacional de Cañete, Perú

ORCID: 0000-0001-5893-9262

ceciliauribeh@hotmail.com

**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**

Universidad César Vallejo, Perú

ORCID: 0000-0001-6416-6817

pmdsanchezaguirre12@gmail.com

**Mg. Estela Poquis Velásquez**

Universidad César Vallejo, Perú

ORCID: 0000-0002-2769-9101

estela2504@hotmail.com

**Dra. Isabel Menacho Vargas**

Universidad César Vallejo, Perú

ORCID: 0000-0001-6246-4618

isabelmenachov@gmail.com

**Mg. José Luis Camarena Mucha**

Universidad César Vallejo, Perú

ORCID: 0000-0001-6133-8787

arq.jlcamarena@gmail.com

**Fecha de Recepción:** 07 de enero de 2020 – **Fecha Revisión:** 13 de febrero de 2020

**Fecha de Aceptación:** 26 de marzo de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de abril de 2020

**Resumen**

Se pretende determinar la correspondencia entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de los Olivos 2018, de tipo básico, diseño correlacional, siendo la población 400 ciudadanos y la muestra de 197 ciudadanos mayores de 18 años, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados obtenidos según el rho Spearman indica que existe una relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de los Olivos de 0,824 y la significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05, observándose una correlación alta, es decir, a mayor gobierno electrónico mayor participación ciudadana. Con la dimensión social la correlación rho Spearman  $r = 0,742$ ; con la dimensión comunitaria la correlación rho Spearman  $r = 0,749$  y con la dimensión política la correlación rho Spearman  $r = 0,699$ .

**Palabras Claves**

Gobierno electrónico – Consulta pública – Municipalidad – Participación ciudadana – Entidades públicas



### Abstract

It is intended to determine the correspondence between the electronic government and citizen participation in the Municipality of Olivos 2018, of basic type, correlational design, the population being 400 citizens and the sample of 197 citizens over 18 years, to whom two questionnaires were applied. The results obtained according to Rho Spearman indicate that there is a relationship between electronic government and citizen participation in the Municipality of Olivos of 0.824 and the significance of 0.000 less than the critical region 0.05, observing a high correlation, that is, a greater electronic government greater citizen participation. With the social dimension the correlation rho Spearman  $r = 0.742$ ; with the community dimension the correlation rho Spearman  $r = 0.749$  and with the political dimension the correlation rho Spearman  $r = 0.699$ .

### Keywords

Electronic government – Public consultation – Municipality – Citizen participation – Public entities

### Para Citar este Artículo:

Vizcarra Mamai, Flower; Uribe Hernández, Cecilia; Sánchez Aguirre, Flor de María; Poquis Velásquez, Estela; Menacho Vargas, Isabel y Camarena Mucha, José Luis. Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. Revista Inclusiones Vol: 7 num Especial (2020): 160-180.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported  
(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



## Introducción

Un gobierno municipal colaborativo nace desde el principio de emplear nuevos aportes hacia la ciudadanía, y esto conlleva a un análisis gubernamental con colaboración de los pobladores, debido a la necesidad de estar informados sobre los procesos, gestiones, entre otros. Asimismo, el gobierno distrital tiene el menester de brindar nuevas maneras eficientes, para que los tramites documentales se generen más rápido. Por otro lado, son muchas las municipalidades que, para disipar sus inconvenientes, plasman toda la información de los procesos en sus propias páginas electrónicas, sin embargo, el problema comienza cuando la misma población no está al tanto de esa información. De allí que muchos de los pobladores se sientan inconformes con el sistema. Por tal motivo el municipio debe implementar mecanismos de comunicación, para que el poblador conozca las herramientas a las que opta para tener acceso a la información.

Asimismo, un gobierno electrónico que genera eficiencia, mejora las condiciones sociales, consolidando el poder de la ciudadanía y el acercamiento a nuevas formas de participar. En el ámbito internacional, de acuerdo a Tijerino<sup>1</sup> la información y conocimiento intervienen en el desarrollo global de una sociedad, donde lo ideal es que se intercambie libremente información pública mediante tecnologías. En México se espera que se generen prácticas de gobierno electrónico, a fin de que los ciudadanos constituyan una sociedad de la información y sean capaces de contribuir en las mejoras de la democracia de México. De manera que así, un gobierno dirigido hacia la gobernanza, generará la base para la formación de una población digital más activa, participativa y conocimientos comunitarios a una escala superior que la local.

En cuanto al enfoque nacional, en un estudio realizado por Carranza<sup>2</sup> señaló que la participación ciudadana puede englobarse bajo tres aspectos, el primero la concibe como un proceso en el que los ciudadanos adquieren respuestas a ciertas incógnitas formuladas a los entes gubernamentales o información entorno a los problemas de la ciudad. El segundo aspecto la concibe como asistencia de la comunidad a los distintos talleres, eventos, campañas y capacitaciones organizadas por la municipalidad. Y el tercer aspecto, la concibe como la interacción de la comunidad mediante juntas vecinales. Al respecto la autora citada<sup>3</sup> afirmó que las tecnologías de comunicación e información son clave para fortalecer la participación ciudadana y la democracia, en el Perú se ha considerado la importancia de la tecnología para fomentar la participación ciudadana y cuenta con estrategias y herramientas de gobierno electrónico. A pesar de ello, aún no ha sido significativa la participación de la población, ni homogéneo el acceso a la tecnología en diversas zonas del país.

En el enfoque local, según Valenzuela<sup>4</sup> precisó que, con la finalidad de recopilar la información de los entes públicos en un mismo sitio, facilitar trámites y ahorrar el dinero y tiempo de la comunidad, se creó la plataforma de interoperabilidad. Esta modernización del gobierno digital, además, permitirá intercambiar datos con rapidez y seguridad entre

<sup>1</sup> Xiomara Tijerino-Ortiz, “El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital”, Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública 6 num 20 (2015): 1-17.

<sup>2</sup> Lorena Carranza, “Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja”, Canalé num 5 (2013): 83-90.

<sup>3</sup> Lorena Carranza, “Nuevas tecnologías, gobierno local y...”

<sup>4</sup> Rafael Valenzuela-Mendoza, “Gobierno abierto en una perspectiva multinivel: Reflexiones entre la razón teórica y la innovación práctica”, Revista de Gestión Pública Vol: 3 num 1 (2014): 163-197

entidades del Estado y la comunidad, también permitirá digitalizar y ahorrar gastos en papelería por parte de los vecinos. Se prevé que el distrito se modernice y se convierta una ciudad inteligente con vocación de servicio a la población.

Así mismo el problema de la municipalidad de los Olivos es la no actualización de datos dado que de igual forma no se pueden realizar trámites en línea es por ello que el ciudadano tiene dificultades al momento de ingresar o en otras veces no ingresa simplemente por desconocimiento de que existen los portales webs, ya que es necesario dar a conocer la existencia de tales herramientas tecnológicas, por otro lado se le debe capacitar a la población e incentivar al ingreso de los tecnologías de esta forma podemos garantizar que el ciudadano este mas informado y que tengan acceso general a tales plataformas. Dado que surge la incógnita ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la participación ciudadana en la Municipalidad de los Olivos? Y se plantea el objetivo determinar la relación del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad de los Olivos. Frente a lo descrito surge el problema general de la investigación ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la participación ciudadana en la municipalidad de los Olivos?, ¿de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la participación social en la municipalidad de los Olivos?, ¿de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la participación comunitaria en la Municipalidad de los Olivos?, ¿de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la participación política en la Municipalidad de los Olivos?, estos problemas se encuentran evidenciados en otros estudios internacionales.

### Antecedentes

En la investigación llevada a cabo por Velásquez<sup>5</sup> sobre la participación ciudadana en las redes sociales del municipio de Tlajomulco de Zúñiga; determinó particularmente un impacto generado de esta en dicho presupuesto participativo. Concluyó que los habitantes desconocen la existencia de un presupuesto participativo, de manera que la democracia electrónica en su municipio, representa un importante reto para lograr que gran parte de los ciudadanos puedan participar activamente en las consultas del gobierno.

Soto<sup>6</sup> en su investigación realizada tuvo como principal objetivo fue determinación de la situación del derecho a la Información, en su modalidad de investigar, en relación con el Gobierno Electrónico, su objetivo central es el derecho de Acceso a la Información Pública. Concluyó que el Gobierno de información se genera desde el intercambio de información entre instituciones del estado y la ciudadanía, manifestando la relevancia de los derechos fundamentales de acceso a la información en cada proceso de flujo de datos.

Cesetti<sup>7</sup> realizó un estudio comparativo sobre Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública, teniendo como objetivo fue determinar

<sup>5</sup> José Velázquez-Chávez, “Redes sociales y participación ciudadana en lo local (el presupuesto participativo de Tlajomulco de Zúñiga 2010-2016)” (Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco, 2017).

<sup>6</sup> Marion Soto-Vivar, “El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile” (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2017).

<sup>7</sup> Angela Cesetti, “Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)” (Tesis de Magister, Universidad Nacional del Sur, 2017).

frecuencia, intensidad y preferencia de las redes sociales por parte de la comunidad universitaria dentro del marco de gobierno electrónico. En base a una encuesta confirmó que hubo un uso continuo de las redes sociales, (86.7%). Concluyó que existen diversos logros del gobierno mediante la implementación de la tecnología, a pesar de esto, debe buscarse un balance en cuanto la necesidad real de la ciudadanía.

Campos<sup>8</sup> se orientó a investigar sobre la participación ciudadana en la administración local; concluyendo que la participación ciudadana se considera como la contribución de los ciudadanos en temas públicos, de modo que sus aportes, denuncias, necesidades sean reflejadas en la gestión y planes políticos desarrollados por el poder público.

Fernández<sup>9</sup>, investigó acerca de la relación existente entre Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016, determinando que entre las variables estudiadas existe una relación baja pero significativa ( $R = ,276$ ). Además, entre las dimensiones del gobierno electrónico (información urbana, interacción de gobierno electrónico, presencia de gobierno electrónico y democracia electrónica) y las variables participación ciudadana fueron significativas pero bajas ( $R = ,241; ,297; ,292; ,339$  y  $,228$  respectivamente).

Montesinos<sup>10</sup> investigó sobre aspectos del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, buscando determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios; hallando que el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios tuvo una relación significativa directa y moderada ( $R = ,582$ ), mientras que la participación ciudadana presentó una relación significativa, directa, positiva y significancia débil con la satisfacción de los usuarios del área geográfica ( $R = ,366$ ).

Por otro lado, Cruzado<sup>11</sup> en su trabajo sobre la participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico de la Municipalidad provincial de Cajamarca, se orientó a determinar cómo la participación de la ciudadanía hacía efectivo el empleo de los servicios de Gobierno electrónico del municipio; concluyendo que la Municipalidad cuenta con un servicio de gobierno electrónico que posee un nivel básico, ya que tiene solamente portal institucional y sistema automatizado de información. Asimismo, el sistema de información que se ha instaurado en el Municipio, posee solamente las funciones de orientar e informar y excluye funciones de seguimiento. De manera que no cuenta con el requisito técnico necesario para ser un sistema *on-line* que haga posible la interoperabilidad entre ciudadanos y gobierno y que haga simple el proceso administrativo.

<sup>8</sup> Alberto Campos-Jiménez, "Participación ciudadana y administración social" (Tesis de Doctorado, Universidad de Castilla - La Mancha, 2014).

<sup>9</sup> Epifanio Fernández-Ramos, "Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016" (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, 2017).

<sup>10</sup> Lizardo Montesinos-Balladares, "El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017" (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, 2017).

<sup>11</sup> Karim Cruzado-Villar, "La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Cajamarca" (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, 2016).

Marallano<sup>12</sup> en su trabajo sobre el gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, determinó la relación entre el uso de gobierno electrónico y la participación ciudadana. Concluyó que las variables analizadas, gobierno electrónico y participación ciudadana, poseen una relación significativa alta, se determinó un coeficiente R. Spearman el cual fue igual a ,865.

### Gobierno electrónico

Según Diéguez, Gasparin, Sánchez y Schejtman<sup>13</sup> el enfoque evolutivo considera que el gobierno electrónico se traduce como una modificación parcialmente constante, a consecuencia de las novedades tecnológicas que ocurren en el desarrollo del hardware y software. De manera que, los sitios web gubernamentales deben cambiar frecuentemente incorporando tecnología, que influye en los portales en red y procedimientos internos de la administración pública que los apliquen. Desde el enfoque evolutivo, se estudian las habilidades de la administración pública para impulsar la comunicación entre ciudadano-gobierno mediante el uso de recursos tecnológicos. De este modo, el gobierno electrónico conforma una nueva manera de comprender el ámbito institucional, siendo la capacidad estatal quien compone el recurso necesario para llevar a cabo la gestión electrónica del gobierno. El desenvolvimiento de los aspectos complejos del gobierno electrónico, amerita de la existencia previa de habilidades gubernamentales y burocráticas para su aplicación. Por tal motivo, cuando existe un atributo, puede considerarse como el incremento de las capacidades estatales para emplear la tecnología en el sector público. Las etapas que componen esta teoría, implican el incremento de aspectos cada vez más complejos organizativos y tecnológicos<sup>14</sup>.

El gobierno electrónico lleva a la renovación estatal, considerando la utilización de tecnologías para hacer posible la fluidez de los procesos, además que los ciudadanos se mantengan informados sobre las oportunidades o modificaciones en su entorno, donde exista presencia, interacción, transacción y transformación hacia los ciudadanos.

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, dispuso que el gobierno electrónico recobra cada vez más importancia, sus funciones en los avances de la participación e inclusión, van de la mano con las fluctuantes peticiones de balances de cuentas y transparencia por parte de casi toda la ciudadanía<sup>15</sup>. Este tipo de gobierno ha modificado de gran manera las expectativas de los alcances y deberes de un gobierno, pues se vale de nuevas tecnologías para informar y comunicarse a fin de reforzar el servicio público y desarrollo enfocado en los ciudadanos.

El plan de Gobierno electrónico<sup>16</sup> preciso que el gobierno electrónico es la utilización de Tecnologías, de Información y Comunicación (TIC) por los entes gubernamentales, con el propósito de optimizar la calidad del servicio e información que

<sup>12</sup> Alfredo Marallano-Ramos, "El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017" (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, 2018).

<sup>13</sup> Gonzalo Diéguez, José Gasparín, Jimena Sánchez y Lorena Schejtman, "Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe". CIPPEP, Programa de Gestión Pública, 2015.

<sup>14</sup> José Gasparín Gonzalo Diéguez; Jimena Sánchez y Lorena Schejtman, "Escenarios y..."

<sup>15</sup> Sha Zukang, Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012: Gobierno electrónico para el pueblo. Costa Rica: Economía y Asuntos sociales, ONU, 2012.

<sup>16</sup> Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Gobierno Electrónico, 2015. Disponible en: <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>

ofrece a las personas, incrementar la eficacia y eficiencia de la administración pública, además, para garantizar procesos transparentes de la administración pública y participación de la población en general. Asimismo, de acuerdo con Valenzuela<sup>17</sup> respecto del gobierno electrónico corresponde la ocasión de brindar respuestas ante la demanda de eficiencia de la administración pública e implementar lineamientos de contribución entre gestiones públicas.

Valenzuela<sup>18</sup>, indicó que: es necesario considerar el aspecto social de las tecnologías, para que se genere la gobernanza, yendo más allá y dirigiéndose hacia los ciudadanos que recibirán las ventajas de ésta. De igual manera, para garantizar que se genere democracia social y participativa, debe lograrse la participación de los ciudadanos mediante el total de medios posibles para el momento, sean portales web u otros.

Para Soto<sup>19</sup> uno de los principales objetivos dentro del gobierno electrónico es estandarizar los procesos las áreas de informática, desarrollar el nivel profesional de las funciones de informática, apoyar el proceso de descentralizar los temas de gobierno electrónico, apoyar temas de simplificación administrativa, integrar un sistema de información institucional, logra acercar al ciudadano con el servicio en línea y aplica los estándares internacionales.

### **Participación en los medios electrónicos**

Zukang<sup>20</sup> señaló que la función del gobierno debe estar enfocada en la integración y contribución de los medios electrónicos que ayuden con el progreso sostenible y mejoramiento de las indicaciones condiciones socioeconómicas de las personas, dicha ocupación del gobierno debe pasar de simple inspector a conceder la información necesaria y útil que brinde oportunidades proactivas. Dadas estas condiciones, es muy necesario que la información y los servicios se direccionen a la provocación en cuanto a la aceptación del usuario, a las necesidades que presentan, y las cosas que considere inquietantes a la ciudadanía, especialmente en el caso de las poblaciones vulnerables.

### **Participación ciudadana**

Para Ramírez<sup>21</sup> la percepción de los autores tempranos acerca de la participación ciudadana pudo generar tres ejes teóricos fundamentales como lo son el liberal, el comunitarista y el republicano. Por su parte Kymlicka y Castells<sup>22</sup> opinaron que los estados liberales habrían de preservar en la protección a la pertenencia cultural de las personas, es decir, la identidad. De esta manera, las libertades y los derechos de las personas deben ocupar un lugar principal. Los derechos humanos tienen como finalidad la operación limitante al poder del Estado. Quiere decir, la protección de los individuos en consideración de las situaciones que puedan suscitarse en cuanto a la autoridad.

<sup>17</sup> Rafael Valenzuela-Mendoza, "Gobierno abierto en una..."

<sup>18</sup> Rafael Valenzuela-Mendoza, "Gobierno abierto en una..."

<sup>19</sup> Marion Soto-Vivar, "El rol del gobierno electrónico en..."

<sup>20</sup> Sha Zukang, Estudio de las Naciones Unidas sobre...

<sup>21</sup> José Ramírez, La participación ciudadana en la democracia (México: Instituto electoral y participación ciudadana del estado de Jalisco, 2013).

<sup>22</sup> Will Kymlicka y Carme Castells, Ciudadanía multicultural. Una teoría liberal de los derechos de las minorías (Barcelona: Paidós, 1996).

## El comunitarismo cívico

Siguiendo a Bárcena<sup>23</sup>, el comunitarismo cívico logró inclinar las relaciones sociales o el carácter social de las personas y sus lazos de pertenencia. Lo considera como participante de una comunidad. Así mismo, hace enfatizar y promover la identidad colectiva y las discrepancias culturales. La participación ciudadana forma parte de los valores primordiales, logrando enfatizar las responsabilidades correspondientes o deberes que se encuentra por encima de los derechos<sup>24</sup>.

Se trata de la instalación del ciudadano en su sociedad; capacitándolo en cuanto al sentido de pertenencia que debe de tener para lograr impulsar el bien común. Dicho modelo tiene un basamento donde la visión de la comunidad es vista como un factor pequeño y uniforme que tiende a ser dificultoso a la hora armonizar con el pluralismo constitutivo de la democracia moderna, este con el fin de dar privilegio, respetar la diversidad y las distintas maneras de comportamiento individual; así como promover una forma de ciudadanía conformada por valores morales distribuidos y compartidos en relación al bien común.<sup>25</sup>

## El republicanismo

En este modelo suelen destacarse las relaciones cívicas establecidas dentro de los miembros del Estado-nación. Puede decirse que, proporcionan una idea importante conforme a la inclusión del ciudadano, concibiéndolo con un ente de aportaciones positivas en una sociedad política. Para esto, el republicanismo, considera que el ciudadano suele ser participativo comúnmente en las áreas públicas tales como el debate, y la conformación de decisiones, expresando que al estar relacionados en estos ámbitos del Estado no se colocarían como implicaciones impuestas, sino más como el resultado de acuerdos que lleven a un mejor bienestar. Siguiendo la idea, impulsa la importancia que tiene la participación e integración para los que están practicando, colocando el punto exacto en las capacidades o virtudes de la persona. Las cuales radican en la participación, responsabilidad, solidaridad y compromiso, logrando alcanzar un estado de ciudadano que va más allá del reconocimiento para pasar a ser un practicante del ejercicio de los deberes civiles. Este pensamiento puede que no encaje con facilidad ante la problemática ya que es un tanto indiferente a la sociedad moderna.

Como es notorio, estas tres orientaciones en cuanto a la participación ciudadana representan diseños teóricos diferentes e incluso comparados en algunos de sus mecanismos. Por consiguiente, plantean aproximaciones o elementos de concordancia entre estas teorías. Así mismo, para la republicana, la participación ciudadana tiene valores que no se ven fácilmente; y que componen una de las capacidades o aptitudes del ciudadano. De igual forma, la comunitarista destaca los compromisos o deberes, que se han acordaron y que se encuentran en mayor nivel de los derechos. La participación ciudadana en otros casos es demandada solo en el orden en que se nota necesario la protección de los derechos y libertades individuales; significando principalmente una

<sup>23</sup> Fernando Bárcena, *El oficio de la ciudadanía: introducción a la educación política*. (México: Paidós, 1997).

<sup>24</sup> Harold Thiebaut, *Validación del ciudadano. Un sujeto reflexivo en una sociedad compleja*. (Barcelona: Paidós, 1998).

<sup>25</sup> Mitchell Del Carpio-Valdivieso, "La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla" *Gestión pública y desarrollo* num 1 (2013): A9-A12.

unidad utilizable para dicho propósito; esto conforme al liberalismo. Finalmente, y de acuerdo a las teorías que deseen tomar, pueden ser distintos los enfoques por los cuales quieran expresar las condiciones de la participación ciudadana.

El término participación ciudadana remite a la actividad pública en la que los individuos toman parte de la comunidad, local o nacional, en su condición de ciudadanos y sujetos activos de ella. Es decir, la participación ciudadana tiene un componente político, que no es necesariamente partidario. Estriba en la participación de la ciudadanía en asuntos y acciones públicas o de interés general<sup>26</sup>. Asimismo, Marco y Nicasio<sup>27</sup> afirmaron que la participación ciudadana es uno de los pilares básicos sobre los que se asienta la democracia avanzada, moderna y plena. Participación ciudadana es, también, sinónimo de diálogo, concertación, respeto y pluralidad; de implicación de la sociedad civil en el quehacer de las instituciones públicas y de cohesión social en la sociedad plural en que vivimos.

La participación social en su concepción más sencilla se refiere a la participación de la población en los asuntos comunes, en los asuntos de interés público. La participación es una manera de ejercer y ejercitar la ciudadanía, y es una forma de construcción de una cultura política más democrática. Desde este enfoque, la participación debe surgir de los intereses y necesidades de los participantes, y constituirse en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo. La participación social diseñada desde esta perspectiva, se convierte en sí misma, en una estrategia para el fortalecimiento de la democracia<sup>28</sup>.

La participación ciudadana alude a la actividad manifiesta del ciudadano en su carácter de miembro con derechos reconocidos por el Estado y, por lo tanto, en la estructura de éste puede participar para definir la decisión que tendrá impacto en su vida cotidiana. Esto provoca que la participación ciudadana se constituya en un medio para socializar la política, ampliar la esfera de lo público a la sociedad civil y democratizar el ejercicio del poder<sup>29</sup>. 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<sup>30</sup>.

### **Objetivo de la participación ciudadana**

De acuerdo con Balbinotte<sup>31</sup>, la participación ciudadana tiene como objetivo, impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la

<sup>26</sup> José Ramírez, La participación ciudadana en la...

<sup>27</sup> J. Marco and B. Nicasio, La Regeneración del Sistema: Reflexiones en torno a la calidad democrática, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción (España: AVAPOL Asociación Valenciana de Politólogos, 2015).

<sup>28</sup> Milton Luna Tamayo, Participación ciudadana, políticas públicas y educación en América Latina y Ecuador (Ecuador: Imprenta Activa, 2013).

<sup>29</sup> Mitchell Del Carpio-Valdiviezo, "La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla." Gestión pública y desarrollo num 1 (2013): 9-13.

<sup>30</sup> Mitchell Del Carpio-Valdiviezo, "La Participación Ciudadana..."

<sup>31</sup> Rafaele Balbinotte Wincardt, "El Derecho Administrativo del Siglo XXI: hacia el garantismo normativo y la transparencia internacional." Revista de la Facultad de Derecho de México Vol: 68 num 272-2 (2018): 1081-1084.



comunidad al ejercicio de la política. En ese sentido, la participación de los ciudadanos ha sido la respuesta a las grandes exigencias que la sociedad ha requerido frente a un estado, donde se les reconozca su voz y voto, siendo participes también de poder hacer cumplir sus necesidades esenciales ante sus representantes.

La participación ciudadana es emprendida con el propósito de integrar los intereses de la ciudadanía con respecto a determinadas temáticas. En ese sentido, la participación ciudadana funge como un elemento necesario para otorgar eficacia a una acción social del Estado que suele estar confinada al ámbito de lo estatal y no de lo público. Esto contribuye a que se establezca una relación entre el Estado y la sociedad civil, lo cual genera un modo distinto de abordar los asuntos públicos<sup>32</sup>.

La participación ciudadana permite la construcción de espacio público y permite recuperar lo público del ejercicio ciudadano, mediante el involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil en el diseño e implementación de las políticas públicas que les concierne<sup>33</sup>.

Del Carpio<sup>34</sup> mencionó que es importante promover una participación ciudadana en las distintas tomas de decisiones dentro de la administración pública, teniendo en cuenta que la sociedad civil, en forma particular o ya se forma conjunto, ya que es la parte activa e institucionalizada del Estado.

La necesidad de una relación constante entre las instituciones políticas y los ciudadanos que desarrollan la acción de gobierno. Esa relación e interdependencia hoy se hace imprescindible para desarrollar un buen gobierno, transparente y eficaz, y por consiguiente buena administración de los asuntos públicos; por lo tanto, a través de ella, se establece una vía de comunicación recíproca e interactiva, que permite a toda la ciudadanía responder sus iniciativas y sugerencias hacia los asuntos públicos, y a éstos conocer la incidencia de determinadas políticas sobre la calidad de vida de la población<sup>35</sup>.

El derecho a la participación ciudadana en la gestión pública es valorado como un derecho de todo habitante iberoamericano con respecto a la gestión pública del país en que reside en el ejercicio de los derechos que le conciernen o, en su caso, a la gestión pública y a los procesos de integración regional o subregional. Por ello el principal desafío de la participación ciudadana en la gestión pública es su universalización. La participación ciudadana se tiene que orientar en general por el principio de corresponsabilidad social, por el cual los ciudadanos individualmente o agrupados, tienen que contribuir al bien común o interés general de la sociedad.<sup>36</sup>

### **Tipos de participación ciudadana**

Tijerino<sup>37</sup> consideró que, la participación puede adquirir cinco matices:

<sup>32</sup> Mitchell Del Carpio-Valdiviezo, "La Participación Ciudadana..."

<sup>33</sup> José Ramírez, La participación ciudadana en...

<sup>34</sup> Mitchell Del Carpio-Valdiviezo, "La Participación Ciudadana..."

<sup>35</sup> Tijerino-Ortiz, Xiomara. "El gobierno electrónico en..."

<sup>36</sup> José Sánchez-González, "La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto", Espacios públicos Vol: 18 num 43 (2015): 51-73.

<sup>37</sup> Tijerino-Ortiz, Xiomara. "El gobierno electrónico en..."

- (1) Participación institucionalizada; alude a la participación que está reglamentada para que los ciudadanos participen en los procesos de decisiones del gobierno local.
- (2) Participación no institucionalizada; refiere a aquella que no se encuentra establecida en la legislación, ni en mecanismos oficiales u formales.
- (3) Participación autónoma; es entendida como la participación que realizan los ciudadanos por medio de organizaciones o agrupaciones no gubernamentales, y la cual si bien puede participar en instancias estatales no depende ni es controlada por estas entidades.
- (4) Participación a través del que tanto las autoridades como los individuos desarrollan relaciones mediante el intercambio de favores o cosas.
- (5) Participación incluyente; refiere a la que pretende promover la participación de toda la ciudadanía, independientemente de la pertenencia o identidad partidaria, religiosa o de clase social.

Las expresiones posibles de la noción de participación son varias: una de ellas corresponde a formales o informales; dependiendo de si ella se efectúa, o no, a través de grupos que cuentan con algún reconocimiento o registro oficial, por ejemplo, un sindicato o una asociación patronal. Segundo, individuales u organizadas; cuando se lleva a cabo de manera personal y aislada o mediante algún grupo. Tercero, a través de canales institucionales o autónomos; si cuenta o no con algún respaldo público o privado, o si ha surgido espontáneamente; de este tipo son, en un caso, las organizaciones confesionales y, en el otro, los grupos que operan de manera autónoma. Por último, impulsadas y facilitadas por el Estado; y por entidades privadas o realizadas y logradas libremente y desde abajo como consecuencia de las luchas sociales.<sup>38</sup>

### **Democracia participativa**

De acuerdo con Ramírez<sup>39</sup> infirió que la democracia participativa respeta las elecciones y las delegaciones políticas, pero privilegia la intervención directa de los ciudadanos en las decisiones públicas. Indica que el origen y la fundamentación del poder político radican en la asamblea de los ciudadanos, de acuerdo con este concepto, no existe autoridad política que no provenga o emane del pueblo y, por consiguiente, las decisiones deben ser tomadas por él. Por lo tanto, se hace cuando se somete a la opinión de la población adulta (principalmente mediante la consulta popular, el plebiscito, el referéndum, la iniciativa popular y la revocación del mandato), los acuerdos mayoritarios sobre asuntos de interés general. Los actores políticos (gobernantes y representantes) deben reconocer este origen del poder, devolverlo a los ciudadanos y garantizar su intervención sistemática en los asuntos públicos. “Lo público” no es equivalente a “lo estatal” o lo que compete solo a los políticos, sino lo que interesa y pertenece a todos, como lo es una plaza pública, una calle o un servicio público como el de la educación o la salud.

### **Metodología**

La ruta metodológica de la investigación, fue de enfoque cuantitativo, porque se cuantifica cada una de las variables en estudio, para conocer la relación existente, considerando cada uno de las etapas de la investigación: recopilación de datos,

<sup>38</sup> José Sánchez-González, "La participación ciudadana..."

<sup>39</sup> José Ramírez, La participación ciudadana en...

disposición de datos, explicación, observación e interpretación de los resultados<sup>40</sup>. De modelo positivista, cuya característica fue empírico-analítico, racionalista-cuantitativo, sistemático gerencial y científico tecnológico<sup>41</sup>. El método fue deductivo porque el fenómeno estudiado responde a las variables que gozan de atributos teóricos que las diferencian, de acuerdo a la orientación de los objetivos y el análisis estadístico que se aplica. Ello permite producir el conocimiento, explicar y replicar en contextos diferentes<sup>42</sup>. El tipo de investigación fue básica, porque no se manipula las variables, el diseño descriptivo correlacional.

La población es de 400 ciudadanos y la muestra está conformada por 197 ciudadanos mayores de 18 años. La población como el conjunto de elementos que presentan características en común. La técnica utilizada es la encuesta que recoge la información específica a través de un conjunto de preguntas<sup>43</sup>. El instrumento fue 2 cuestionarios con escalas valorativas, que permite obtener información de la unidad de observación<sup>44</sup>.

Se realizó la validez de contenido a través de la técnica de juicios de expertos, dos jueces temáticos y metodólogos. Hernández, Fernández y Baptista<sup>45</sup> indicaron que la validez es el nivel de eficacia que tiene el instrumento para poder medir la variable. La confiabilidad de los dos instrumentos se realizó mediante una prueba piloto y se aplicó estadístico Alpha de Cronbach tal como se aprecia en la tabla 1. Con dichos datos se determinó que el instrumento es altamente confiable.

	Alfa de Cronbach	Nro. de Ítems
Gobierno electrónico	,976	40
Participación ciudadana	,953	28

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad gobierno electrónico y participación ciudadana

Nota: Resultado de prueba de confiabilidad

## Resultados

De acuerdo con la figura 1 respecto a la dimensión Presencia del gobierno electrónico, el 14,72% lo asumió como 'Poco eficiente', mientras que un 44,16% lo consideró 'Eficiente' y un 41,12% lo consideró como 'Muy eficiente'.

<sup>40</sup> Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista, Metodología de la investigación (México: McGraw Hill, 2014)

<sup>41</sup> Carmen Ricoy-Lorenzo, "Contribución sobre los paradigmas de investigación", Revista do Centro de Educação Vol: 31 num 1 (2006): 11-22.

<sup>42</sup> José Abreu, "El Método de la Investigación", Daena: International Journal of Good Conscience Vol: 9 num 3 (2014):195-204.

<sup>43</sup> María Cea-D'ancona, Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social (Madrid: Síntesis, 2001).

<sup>44</sup> Mario Tamayo y Tamayo, El proceso de la investigación científica (México: Limusa, 2004).

<sup>45</sup> Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista, Metodología de...

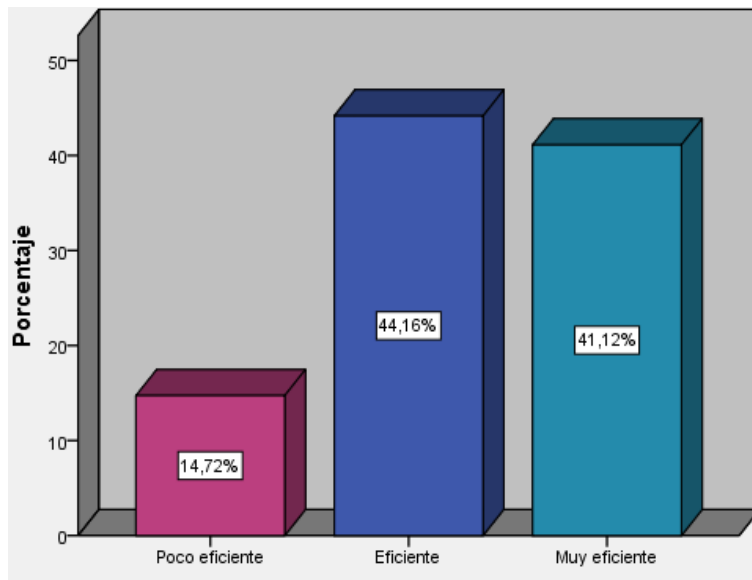


Figura 1

Diagrama de barra de la dimensión de presencia del gobierno electrónico

De acuerdo con la figura 2 respecto a la dimensión Interacción del gobierno electrónico, el 8,12% lo asumió como 'Poco eficiente', mientras que un 35,53% lo consideró 'Eficiente' y un 56,35% lo consideró como 'Muy eficiente'.

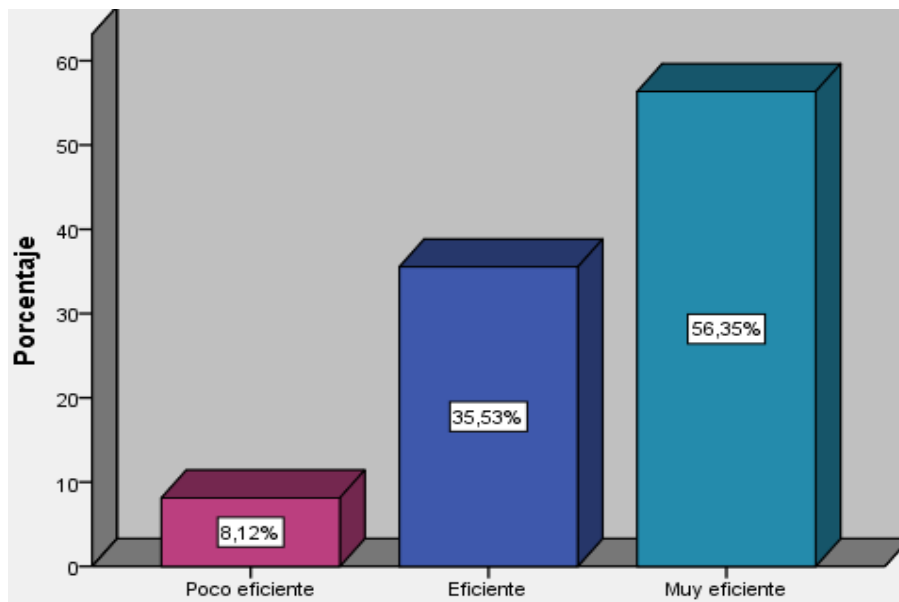


Figura 2

Diagrama de barras de la dimensión Interacción del gobierno electrónico

De acuerdo con la figura 3 respecto a la dimensión Transacción del gobierno electrónico, el 10,15% lo asumió como 'Poco eficiente', mientras que un 40,10% lo consideró 'Eficiente' y un 49,75% lo consideró como 'Muy eficiente'.

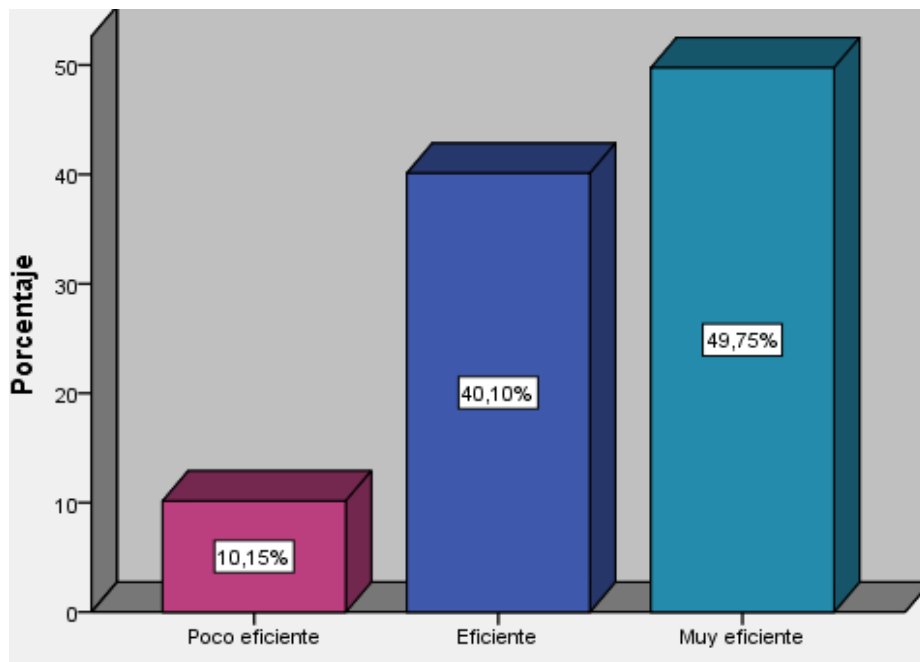


Figura 3  
Diagrama de la dimensión transacción del gobierno electrónico

De acuerdo con la figura 4 respecto a la dimensión Transformación del gobierno electrónico, el 8,63% lo asumió como 'Poco eficiente', mientras que un 35,53% lo consideró 'Eficiente' y un 55,84% lo consideró como 'Muy eficiente'.

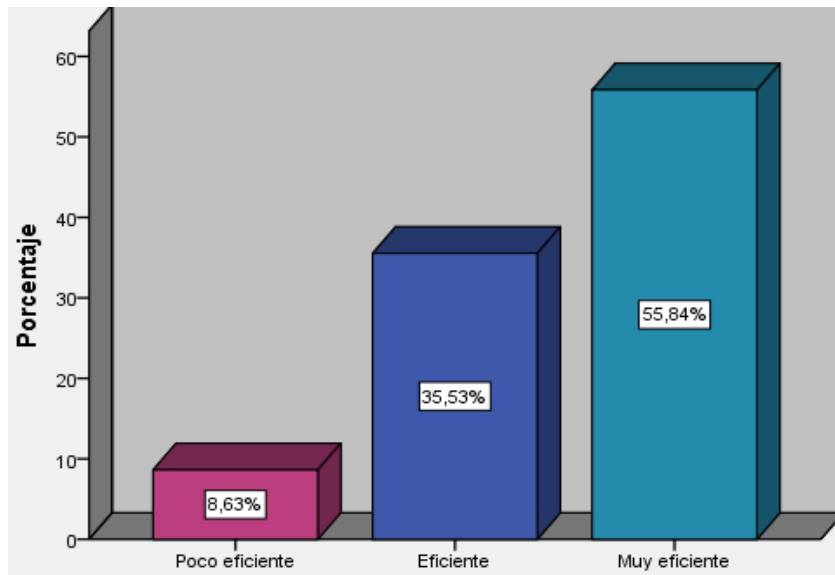


Figura 4  
Diagrama de barra de la dimensión transformación del gobierno electrónico

De acuerdo con la figura 5 respecto a la variable Gobierno electrónico, un escaso 6,09% lo asumió como 'Poco eficiente', mientras que un 27,41% lo consideró 'Eficiente' y un considerable 66,50% lo consideró como 'Muy eficiente'.

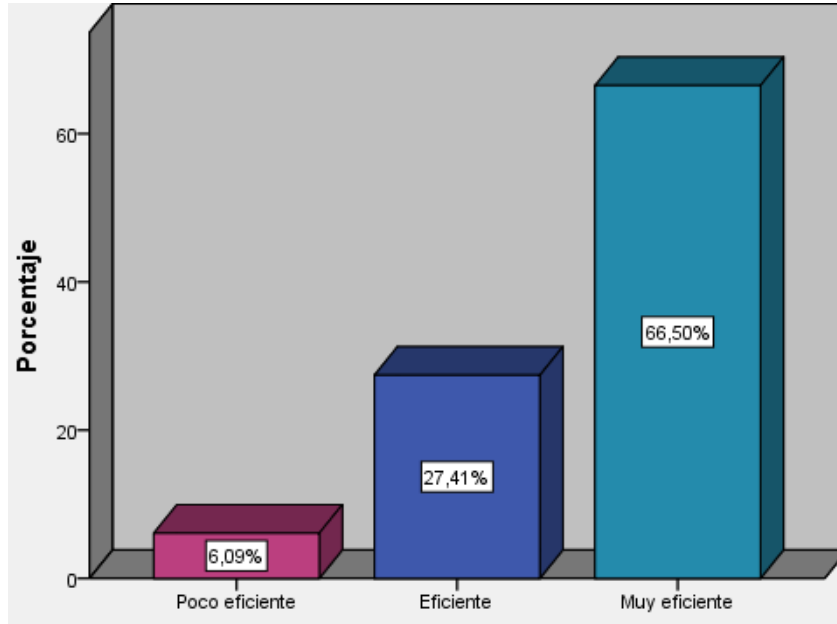


Figura 5  
Diagrama de barra de la variable gobierno electrónico

De acuerdo con la figura 6 respecto a la dimensión Social de la participación ciudadana, el 19,29% lo asumió como 'inadecuado', mientras que un 20,30% lo consideró 'poco adecuado' y un 60,41% lo consideró como 'adecuado'.

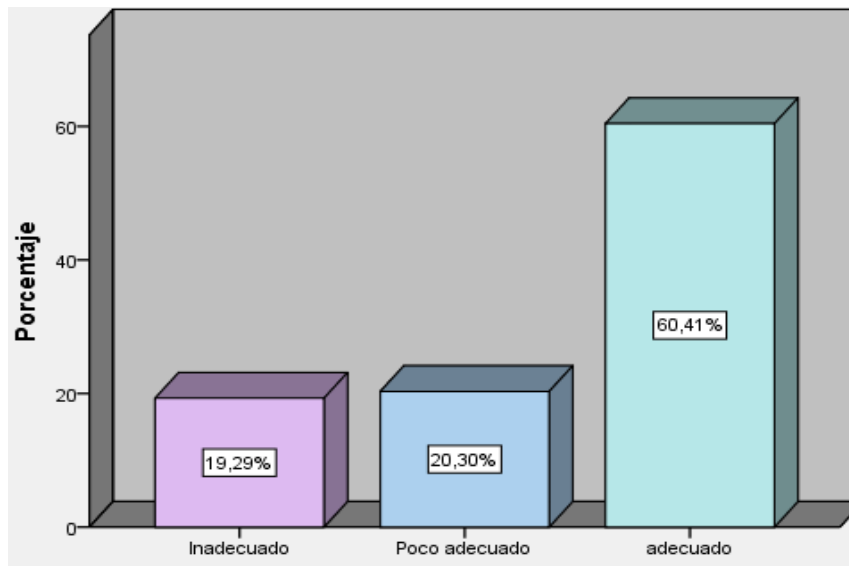


Figura 6  
Diagrama de barra de la dimensión social de participación ciudadana

De acuerdo con la figura 7 respecto a la dimensión Comunitaria de la participación ciudadana, el 15,23% lo asumió como 'inadecuado', mientras que un 22,84% lo consideró 'poco adecuado' y un 61,93% lo consideró como 'adecuado'.

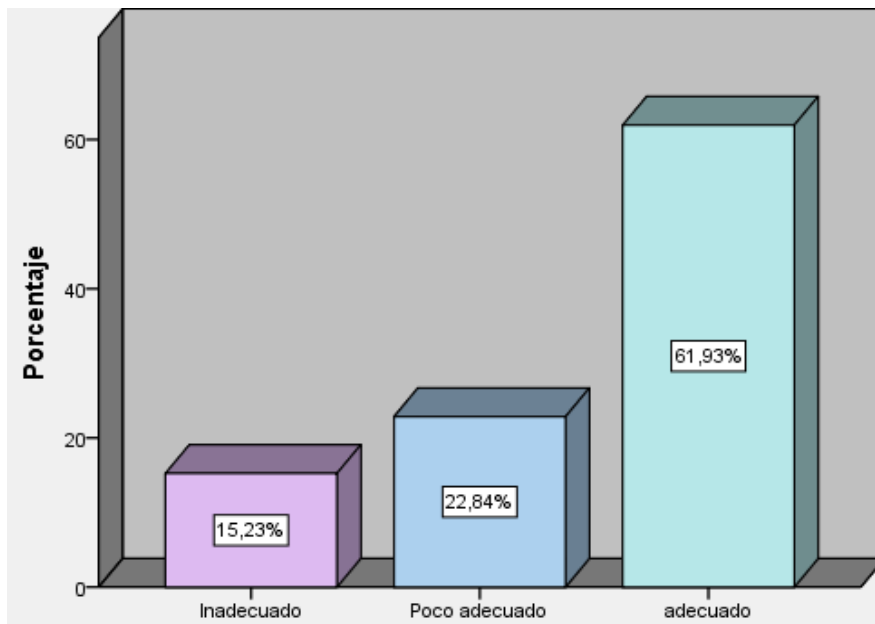


Figura 7

Diagrama de barra de la dimensión comunitaria de participación ciudadana

De acuerdo con la figura 8 respecto a la dimensión Política de participación ciudadana, el 17,26% lo asumió como 'inadecuado', mientras que un 28,43% lo consideró 'poco adecuado' y un 54,31% lo consideró como 'adecuado'.

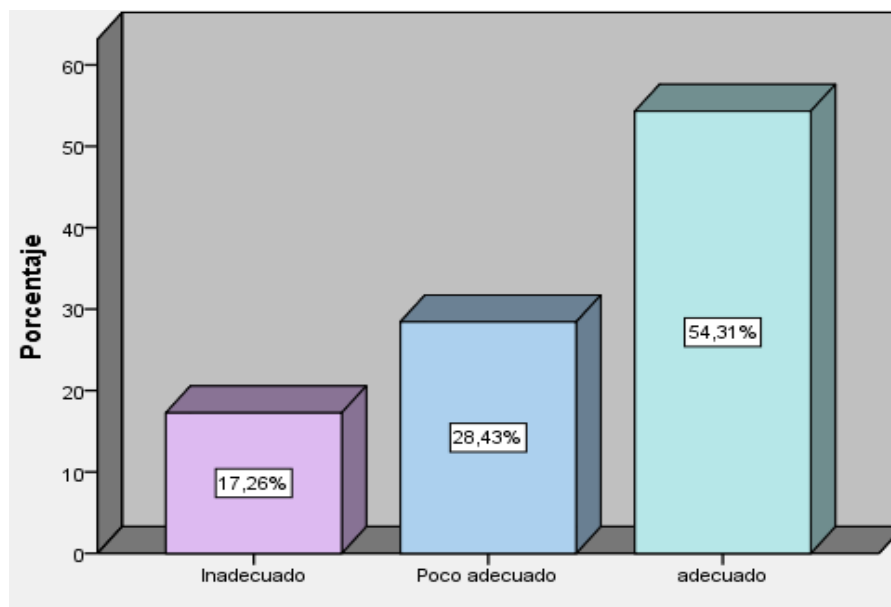


Figura 8

Diagrama de barra de la dimensión política de participación ciudadana

De acuerdo con la figura 9 respecto a la dimensión Social de la participación ciudadana, el 15,23% lo asumió como 'inadecuado', mientras que un 22,34% lo consideró 'poco adecuado' y un muy considerable 62,44% lo consideró como 'adecuado'.

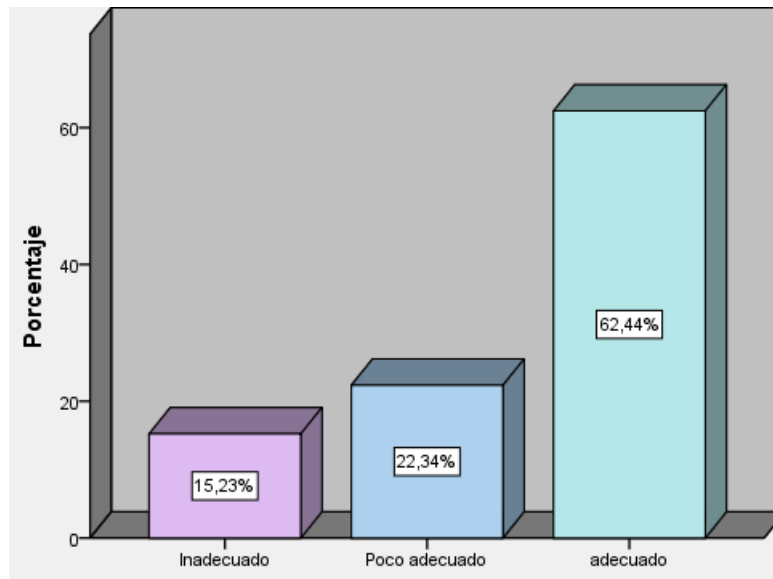


Figura 9  
Diagrama de barra de la variable participación ciudadana

		Gobierno electrónico	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación ,824**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
Social		Coeficiente de correlación ,742**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
Comunitaria		Coeficiente de correlación ,749**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
Política		Coeficiente de correlación ,699**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
		N 197	197

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 2

Correlación de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana; y las dimensiones Social, Comunitaria y Política en la Municipalidad de los Olivos

Los resultados obtenidos de la contratación de las hipótesis empleando el estadístico Rho de Spearman respecto de la variable gobierno electrónico general frente a los demás indicadores se resumen en la tabla 2. De lo anterior se determinó que existió relación significativa directamente proporcional y positiva (Rho = ,824) entre gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad de los Olivos. Así mismo,



respecto de la hipótesis específica 1 se verificó que hubo una relación significativa estadísticamente alta, entre gobierno electrónico y lo social en la Municipalidad de los Olivos ( $Rho = ,742$ ). Respecto de la hipótesis específica 2 se logró determinar que sí hubo relación significativa estadísticamente alta, entre el gobierno electrónico y lo comunitario ( $Rho = ,749$ ). Finalmente, para la hipótesis específica 3 evidenció que sí existió relación significativa entre gobierno electrónico y la política en la Municipalidad de los Olivos ( $Rho = ,699$ ).

## Discusión

En función de los resultados en la presente investigación, se tuvo que para el análisis de correlación entre las variables gobierno electrónico y participación ciudadana se determinó que el coeficiente de correlación fue ,824 lo que significó que se ocurrió una relación directa entre las variables estudiadas. Dichos resultados son superiores a los expuesto en el trabajo de Fernández<sup>46</sup> que en su estudio llevado a cabo en la Municipalidad de San Martín de Porres el año 2016 que para las mismas variables obtuvo un valor bajo ( $R = ,241$ ) lo cual evidenciaría una discordancia en las percepciones de los ciudadanos o los mecanismos de gestión o ampliación de las tecnologías, tema que puede seguir siendo investigado al respecto.

Los resultados que se han obtenido de la correlación de la variable gobierno electrónico con la dimensión social, se apreció que el gobierno electrónico si se relacionó significativamente con lo Social en la Municipalidad de los Olivos ( $R= 742$ ). Dichos resultados guardan relación con lo que mencionó Marallano<sup>47</sup> quien determinó la relación entre el empleo del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador ( $R= ,865$ ).

Los resultados que se han obtenido de la correlación de la variable gobierno electrónico con la dimensión comunitario, se obtuvo un valor significativo ( $Rho = ,746$ ) con lo cual se pudo afirmar que el gobierno electrónico si se relacionó significativamente con lo comunitario en el municipio estudiado. Dicho resultado guarda relación con lo referido por Montesinos<sup>48</sup> quien determinó la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Los resultados que se han obtenido de la correlación de la variable gobierno electrónico con la dimensión política, tuvieron un nivel de significancia ( $Rho = ,699$ ) por lo que se pudo afirmar que el gobierno electrónico si se relacionó de forma significativa con la política en la Municipalidad de los Olivos. Dichos resultados concuerdan con lo investigado por Soto<sup>49</sup> quien se ocupó de la determinación de la situación del derecho a la información en relación al derecho de acceso a la información pública concluyendo que las herramientas tecnológicas utilizadas por la administración pública para generar las gestiones internas fueron más eficaces y eficientes en el servicio que se brindó a los ciudadanos, además de aumentar el nivel de transparencia en la gestión.

<sup>46</sup> Epifanio Fernández-Ramos, "Gobierno electrónico y ...

<sup>47</sup> Alfredo Marallano-Ramos, "El gobierno electrónico y...

<sup>48</sup> Marion Soto-Vivar, "El rol del gobierno electrónico en...

<sup>49</sup> Marion Soto-Vivar, "El rol del gobierno electrónico en..."

## Bibliografía

Abreu, José. "El Método de la Investigación". Daena: International Journal of Good Conscience Vol: 9 num 3 (2014): 195-204. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Bárcena, Fernando. El oficio de la ciudadanía: introducción a la educación política. México: Paidós, 1997.

Balbinotte-Wincardt, Rafaele. "El Derecho Administrativo del Siglo XXI: hacia el garantismo normativo y la transparencia internacional". Revista de la Facultad de Derecho de México Vol: 68 num 272-2 (2018): 1081-1084. Doi: 10.22201/fder.24488933e.2018.272-2.67604

Campos-Jiménez, Alberto. "Participación ciudadana y administración social". Tesis de Doctorado, Universidad de Castilla - La Mancha, 2014. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10578/5823>

Carranza, Lorena. "Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja". Canalé num 5 (2013): 83-90. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>

Cea-D'ancona, María. Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. Madrid: Síntesis. 2001.

Cesetti, Angela. "Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)". Tesis de Magister, Universidad Nacional del Sur, 2017.

Cruzado Villar, Karim. "La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca". Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. 2016.

Del Carpio-Valdivieso, Mitchell. "La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla". Gestión pública y desarrollo num 1 (2013): A9-A12.

Diéguez, Gonzalo; Gasparín, José; Sánchez, Jimena y Schejtman, Lorena. "Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe". CIPPEP, Programa de Gestión Pública. 2015. Disponible en: <https://www.cippep.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>

Fernández-Ramos, Epifanio. "Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016". Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte. 2017.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 2014

Kymlicka, Will y Castells, Carme. Ciudadanía multicultural. Una teoría liberal de los derechos de las minorías. Barcelona: Paidós. 1996.

Luna-Tamayo, Milton. Participación ciudadana, políticas públicas y educación. América Latina y Ecuador. Ecuador: Imprenta Activa. 2013.

Marallano-Ramos, Alfredo. "El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017". Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. 2018.

Marco, J. y Nicasio, B. La regeneración del sistema: reflexiones en torno a la calidad democrática, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción. España: AVAPOL Asociación Valenciana de Politólogos. 2015.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Gobierno Electrónico, 2015. Disponible en: <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>

Montesinos-Balladares, Lizardo. "El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017." Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. 2017.

Ramírez, José. La participación ciudadana en la democracia. México: Instituto electoral y participación ciudadana del estado de Jalisco. 2013.

Ricoy-Lorenzo, Carmen. "Contribución sobre los paradigmas de investigación". Revista do Centro de Educação Vol: 31 num 1 (2006): 11-22. Disponible en: [https://www.redalyc.org/pdf/1171/Resumenes/Abstract\\_117117257002\\_2.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/1171/Resumenes/Abstract_117117257002_2.pdf)

Sánchez-González, José. "La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto". Espacios públicos Vol: 18 num 43 (2015): 51-73. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>

Soto-Vivar, Marion. "El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile". Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2017. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>

Tamayo-y-Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Limusa, 2004. Thiebaut, Harold. Validación del ciudadano. Un sujeto reflexivo en una sociedad compleja. Barcelona: Paidós. 1998.

Tijerino-Ortiz, Xiomara. "El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital". Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública num 20 (2015): 1-17. Doi: 10.22201/fcpys.20071949e.2015.20.58180

Valenzuela-Mendoza, Rafael. "Gobierno abierto en una perspectiva multinivel: Reflexiones entre la razón teórica y la innovación práctica". Revista de Gestión Pública Vol: 3 num 1 (2014): 163-197.

Velázquez-Chávez, José. "Redes sociales y participación ciudadana en lo local (el presupuesto participativo de Tlajomulco de Zúñiga 2010-2016)". Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco. 2017.

Zukang, Sha. Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012: Gobierno electrónico para el pueblo. Costa Rica: Economía y Asuntos sociales, ONU. 2012. Disponible en:  
<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202012%20Spanish.pdf>

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.

MG. FLOWER VIZCARRA MAMANI / DRA. CECILIA URIBE HERNÁNDEZ / DRA. FLOR DE MARÍA SÁNCHEZ AGUIRRE  
MG. ESTELA POQUIS VELÁSQUEZ / DRA. ISABEL MENACHO VARGAS / MG. JOSÉ LUIS CAMARENA MUCHA