

Gobierno Electrónico: Herramienta estratégica para fortalecer la gobernabilidad en las municipalidades distritales de Poroto y Simbal, de la provincia de Trujillo, departamento La Libertad-Perú.

Electronic Government: Strategic tool to strengthen governance in the district municipalities of Poroto and Simbal, of the province of Trujillo, department of La Libertad-Peru.

Gilmer Alarcón¹, Eduardo Romero², Henner Verástegui²

¹Universidad Pedro Ruiz Gallo,
galarconr@unprg.edu.pe

²Profesional Práctica Privada

Resumen

El presente trabajo de investigación expone acerca de cuál sería la incidencia que traería consigo la implementación del gobierno electrónico en el servicio de la administración pública que brindan las actuales gestiones municipales en los distritos de Poroto y Simbal dentro de la comprensión de la Provincia de Trujillo, dentro del Departamento la Libertad-Perú, para el fortalecimiento de la Gobernabilidad, en el marco de un Estado democrático de Derecho. Se describe las instituciones jurídicas de la gobernabilidad y del gobierno electrónico, teniendo en cuenta la doctrina y legislación vigente. Para ello, se consideró pertinente aplicar una encuesta, a los ciudadanos de cada jurisdicción, con la finalidad de recoger una data precisa y real que muestre la veracidad de la presente investigación. Se ha utilizado el método analítico, exegético y descriptivo-explicativo para la valoración de la información recolectada, cuyos resultados mostrados nos han permitido concluir que las municipalidades en estudio, no cuenta con una correcta implementación del gobierno electrónico, donde no obstante que los servicios digitales son de fácil entendimiento y de prioritaria implementación, resultan siendo

ignorados cuando se trata de mejorar la calidad de atención a los ciudadanos, afectando el desarrollo democrático de la ciudadanía y con ello la Gobernabilidad.

Palabras claves: Gobernabilidad; gobierno electrónico; administración pública; tecnologías de la información y comunicación.

Abstract

This research work exposes about what would be the impact that the implementation of electronic government would bring about in the service of public administration that the current municipal administrations provide in the districts of Poroto and Simbal for the strengthening of Governance, within the framework of a democratic State of Law. The legal institutions of governance and electronic government are described, taking into account current doctrine and legislation. For this, it was considered pertinent to apply a survey to the citizens of each jurisdiction, in order to collect accurate and real data that shows the veracity of the present investigation. The analytical, exegetical and descriptive-explanatory method has been used to assess the

information collected, whose results shown have allowed us to conclude that the municipalities under study do not have a correct implementation of electronic government, where despite the digital services They are easy to understand and of priority implementation, they turn out to be ignored when it comes to improving the quality of care for citizens, affecting the democratic development of citizens and with it Governance.

Keywords: Governance; electronic government; public administration; information and communication technologies

Introducción

Las sociedades en el mundo se encuentran expuestas a la globalización y al acelerado avance de las tecnologías de la información y comunicación, en razón de en ello, en los últimos años se ha generado entre otros muchos cambios, una demanda considerable en la población activa, de servicios públicos electrónicos en las diferentes organizaciones públicas o privadas, que reduzcan el tiempo de espera de los trámites administrativos y difusión de información, y por tanto aumenten la eficacia en la prestación de los mismos, y no frustren las expectativas de la ciudadanía en un Estado democrático de Derecho (Alarcón, 2007).

América Latina no es ajeno a estos avances tecnológicos en los gobiernos locales, y Chile se sitúa a la vanguardia de ello, tal como (Barriga, 2020) indica que este país se ha destacado dentro de Latinoamérica en rankings internacionales que miden el grado de preparación de los países para aprovechar los beneficios de la

tecnología, tal como el nuevo indicador de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, E-Government Survey 2020, posiciona a Chile en el lugar número 34 del mundo seguido de Brasil en el puesto 54 y México en el puesto 61, además es destacar que la ONU califica al avance en desempeño del gobierno electrónico en la categoría más alta del indicador “Very High EGDI”.

En el Perú a pesar de la iniciativa del Estado por desarrollar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se puede observar que algunas municipalidades encargadas de brindar atención y servicio a los ciudadanos, aún no han desarrollado sus portales web o páginas electrónicas, y si las tienen, no están de forma adecuada y entendible, y por tanto se mantienen ajenas a este mundo globalizado donde el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación se han vuelto una herramienta vital para el desarrollo de sus actividades.

Bajo ese contexto (Sanchez, 2015) indicó que, a nivel de gobernabilidad local, en la mayoría de las municipalidades no se ha presentado cambio tras la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Por cuanto existe falta de decisión política por parte de sus autoridades y representantes para lograr implementar correctamente el gobierno electrónico en sus portales web institucionales; al no ser el gobierno electrónico la prioridad dentro de la gestión municipal de algunos alcaldes y también al existir desconocimiento por parte de la población de los beneficios que se daría al desarrollar correctamente dicha herramienta digital en su municipalidad, es el motivo por el que aún no se da la modernización dentro de estas entidades.

No obstante, a que nos encontramos en pleno siglo XXI, aun en muchas de entidades municipales encargadas de brindar la atención y servicio a los ciudadanos, se mantienen obsoletas y ajenas a este mundo globalizado, cuyo atraso tecnológico se debe al centralismo político, aunado a la deficiente administración de recursos y la falta de funcionarios y servidores comprometidos con el desarrollo local.

Bajo este contexto, se hace necesario mejorar la calidad de vida de las personas, así como de los servicios sociales que se brindan, lo que ha provocado que tanto las instituciones públicas como privadas implementen diferentes herramientas tecnológicas (hoy llamado gobierno electrónico) que coadyuven al desarrollo de sus actividades, simplificando tiempo y costo en su realización, situación de la que ya gozan algunas municipalidades de nuestro país, donde dicha implementación ha sido vista como una manera eficiente y eficaz para mejorar la gobernabilidad en su relación con el administrado. Empero, aunque este beneficio social ha resultado evidente, no podemos afirmar que sea una realidad que abarque a todas las municipalidades que comprenden todo nuestro territorio nacional, toda vez que aún existen municipalidades tanto provinciales como distritales que permanecen muy ajenas a esto, ya sea por una actitud nesciente de los funcionarios y/o servidores públicos que laboran dentro de las instituciones públicas del Estado, por la carente implementación de políticas públicas en este rubro o por existir un pleno rechazo hacia la utilización de las mismas.

No cabe duda, que esta problemática social, situada dentro del campo de la administración pública, que involucra la gobernabilidad, así como la inclusión de

las nuevas tecnologías, ha venido siendo objeto de múltiples cuestionamientos en los últimos años.

Al respecto, de ello se tiene en el ámbito internacional la tesis titulada “*Análisis en un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*”, donde se logró concluir que el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la implementación de un sistema de gobierno electrónico para la realización de trámites dentro de la Municipalidad de Guayaquil, depende del grado de accesibilidad, facilidad de uso y utilidad que tenga para el usuario, sugiriendo el mejoramiento de los interfaces utilizados dentro del sistema de gobierno electrónico así como la creación de un comité especializado para la recepción y seguimiento del trámite de los usuarios detrás de estos interfaces, hecho que evidentemente mejora la imagen como el servicio brindado por el municipio a los ciudadanos (Guaman, 2019).

Por otro lado, (Naser, A. y Concha, G., 2011) en su trabajo de investigación “*El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*”, sostienen que las tecnologías son un potente cristalizador del cambio, siempre que se hayan desarrollado con sentido común, hayan sido prediseñados y optimicen los procesos de trabajo, convirtiéndose en una verdadera ayuda para el funcionario y el ciudadano (p.7).

Indica también que son diversos factores como la tecnología, las personas, las políticas públicas, aspectos normativos, la gestión de proyectos y los procesos, quienes juegan un rol determinante en el éxito de la gestión

pública, por lo que el desafío está en atender sus interrelaciones en interdependencias y cómo las TIC interactúan con esos factores para lograr en definitiva un mayor valor público.

Como puede notarse en los trabajos de investigación mencionados *ut supra*, la implicancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación dentro del campo de la administración pública, responden a un proceso de modernización que busca mejorar la atención y los servicios que se brindan al ciudadano.

Bajo esta misma línea y referente al ámbito nacional, resulta oportuno efectuar una visualización del contexto tecnológico actual que viven las diferentes municipalidades alrededor de nuestro país, para ello el (INEI, 2020) en su libro titulado “*Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*”, y que fue elaborado en base a los resultados del Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) que ejecuta el INEI cada año, el mismo que ha sido aplicado a 196 municipalidades provinciales y 1 mil 676 municipalidades distritales del país cuyos resultados indicaron que:

– El número de computadoras operativas es de 92 mil 135 (entre las municipalidades provinciales y distritales de todo el país), donde, el departamento de La Libertad cuenta con 4 mil 761 computadoras operativas.

– Se determinó que el 94,3% (1 mil 766) de las municipalidades cuentan con servicio de internet y 106 municipalidades no cuentan con el servicio (5.7%)

– Durante el año 2020, el 37,8% (707) de las municipalidades informaron que tienen el Portal de Transparente Estándar; mientras que, el 62,2% (1 mil 165) informó que no lo tiene, de este último porcentaje el 48,1% (equivalente

a 560 municipalidades) informó que dicho portal se encuentra en proceso de implementación y el 51,9% (equivalente a 605 municipalidades) desconoce cómo implementarlo.

– En lo correspondiente al año 2020, a nivel nacional, el 99,1% (1 mil 855) de las municipalidades ofrece al menos un canal de atención al ciudadano, mientras que el 0,9% (17) de municipios no goza de ningún canal de atención.

Frente a esta coyuntura, donde el servicio de internet se ha proyectado a ser un servicio básico que favorece al intercambio de información con plena injerencia tecnológica; y, habiéndose descrito su importancia, es que, con fecha 13 de setiembre del 2018 se promulgó el Decreto Legislativo N°1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, siendo aplicable a toda entidad que forma parte de la Administración Pública (según su artículo 2°) comprendiendo los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local).

Ahora bien, partiendo de este marco normativo, donde el desarrollo tecnológico resulta un aliado estratégico para la mejora de los procesos, la atención y el servicio brindado al ciudadano que recurre ante una entidad pública, es que, a partir de la promulgación de la Ley de Gobierno Digital, su implementación, uso y manejo dentro del ámbito local también ha sido materia de estudio; así, en la tesis titulada “*Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*”, se logró concluir que, la mayoría de los ciudadanos están totalmente de acuerdo con que se implemente un gobierno electrónico, ya que su presencia influye en la transparencia de la entidad, permite lograr un mejor servicio al ciudadano, favorece a una mejor

identificación del administrado, haciendo factible que pueda acceder desde su hogar y aporte con sus ideas para una mejor gestión municipal, teniendo en cuenta que existe un considerable porcentaje de personas que si conocen los mecanismos electrónicos para promover su participación ciudadana; además la adecuada implementación del gobierno electrónico contribuirá a fortalecer la gobernabilidad en la entidad (Perales, 2021).

Complementario a ello encontramos al trabajo de investigación denominado "*Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Julio 2016*", en donde se pudo determinar que las tecnologías de información son herramientas que producen cambios radicales en la gestión pública y privada. Sin embargo, el conocimiento y el manejo de dichas plataformas son deficientes, debido a que requieren gestionar y financiar grandes proyectos enfocados en las plataformas de información pública. Asimismo, se logró notar que en la actualidad ya no existen aplicaciones aisladas, sino por el contrario ahora son servicios que se pueden utilizar y compartir con otras instituciones públicas, ello con la finalidad de brindar una mejor atención a los ciudadanos sin ningún tipo de restricción, pudiéndose obtener un mayor acceso a la información pública en forma simple, amplia oportuna, clara y transparente. (Chucuya, 2017).

Ahora bien, en este contexto, donde ya existe un marco regulatorio sobre la implementación, uso y manejo del Gobierno Electrónico, el cual busca lograr una transformación de las instituciones del Estado, cabe resaltar que, a tres años de promulgada esta norma y tal como se manifestó líneas atrás, su incorporación a la realidad

social peruana sigue siendo un verdadero desafío, (de allí que parten los diferentes estudios de investigación), más aún cuando existen municipalidades que gozan de un nulo o escaso conocimiento del mismo, se niegan a su implementación aduciendo falta de presupuesto, personal o por existir poca demanda de la ciudadanía, empresas privadas u otras instituciones del Estado que justifiquen su utilización, manteniendo así una cultura de conservadurismo retrógrada, que indudablemente conlleva a brindar una atención y servicio deficiente, cuestionable e ineficaz.

En esta misma línea, observamos la problemática que sucede en las municipalidades distritales de Poroto y Simbal, en la cuales existe una gran deficiencia en el servicio que brinda a los usuarios, empresas y otras instituciones públicas del Estado, toda vez que, cualquier persona, sea natural o jurídica, que requiera de la realización de un trámite ante estas entidades y por más sencillo que pueda ser, se ve en la obligación de asistir personalmente a las instalaciones de la municipalidad para poder ejecutarlo, invirtiendo así tiempo y dinero, hecho que no solo implica el traslado, sino la demora que se genera producto del pago de las diferentes tasas administrativas en un agente y a una cuenta global, para que luego dicho vóucher de depósito sea entregado a la oficina correspondiente con el documento que solicita la información, no menos importante resulta el hecho de que las oficinas no cuenten con una red de interconexión que les permita visualizar el estado del proceso que lleva el trámite o peor aún que no cuente con la información actualizada, de tal forma que se pueda brindar una respuesta eficiente, oportuna y conducente a lo solicitado. Cabe señalar, que la situación

se complica aún más, cuando el administrado no reside en la zona en que se ubica la municipalidad, pues al no existir otros canales auxiliares para generar su solicitud desde el lugar donde se encuentra, esta resulta totalmente imposible de llevarse a cabo. Todas estas limitaciones, además de las barreras burocráticas que demanda la realización de cualquier trámite ante esta entidad, menoscaban, no solo el adecuado servicio que debe brindar la administración pública, sino que también afectan notablemente la gobernabilidad en la jurisdicción que el gobierno central le ha encomendado.

Bajo esta perspectiva, el presente trabajo de investigación tiene como problema central determinar ¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico contribuye a la gobernabilidad en las Municipalidades distritales de Poroto y Simbal, de la ciudad de Trujillo? Asimismo, la presente investigación ha sido motivada por el interés de fundamentar la contribución del gobierno electrónico en la gobernabilidad de las Municipalidades de estudio, asimismo, identificar las oportunidades de mejora en los procesos organizacionales públicos, así como de la satisfacción del ciudadano, mediante el uso de la tecnología de la información y comunicación, haciendo un especial énfasis en analizar la gobernabilidad a partir de la actual gestión en cuanto a la administración pública que brindan las municipalidades, describiendo la figura jurídica del gobierno electrónico, para lo cual se tendrá en cuenta la doctrina y legislación nacional vigente; para, finalmente llegar a explicar la influencia que traería consigo la implementación del gobierno electrónico en la mejora de la gobernabilidad en las instituciones que son materia de estudio.

Material y Método

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, explicativa descriptivo – explicativo, dado que, por un lado, busca describir las variables materia de estudio como lo son el Gobierno Electrónico y la Gobernabilidad; mientras que por el otro, expone de manera clara y concisa cual sería el fenómeno favorable que traería la adecuada implementación del gobierno electrónico en las municipalidades de los distritos de estudio, respecto a la Gobernabilidad en dichas localidades, haciendo un sondeo de la problemática actual por encontrarse carente de implementación y brindando respuestas directas al objeto materia de estudio; además presenta un diseño no experimental, teniendo como variables, el gobierno electrónico (variable 1) y gobernabilidad (variable 2).

La población estuvo conformada por los ciudadanos que se encuentran bajo la jurisdicción de las municipalidades distritales de Poroto y Simbal, y que, según los resultados del Censo de Población y Vivienda del 2017, Poroto contaba con 3,586 habitantes y Simbal con 4,061 habitantes, haciendo un total de 7,647 habitantes.

Respecto a la muestra, se utilizó el método probabilístico de muestreo aleatorio estratificado, considerándose para la recolección de datos a 100 habitantes, 50 por cada distrito y por rango de edad.

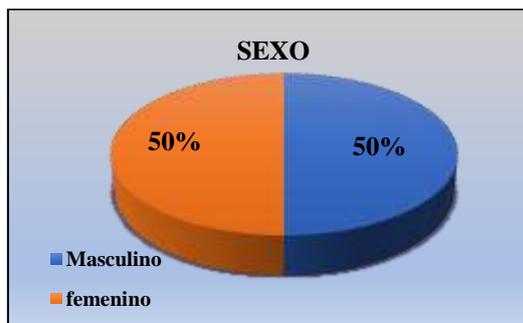
En cuanto a los métodos de investigación aplicados se consideró: 1) Métodos de investigación jurídica, como: a) *El método analítico*, para la recolección y procesamiento de la información consultada; b) *El método exegético*, para hacer posible el estudio de la doctrina y la Ley de Gobierno

Electrónico; y 2) Métodos de investigación científica, como a) *Método descriptivo – explicativo*, por cuanto se dedica a describir la realidad problemática que existe dentro del campo de la administración pública y el actual servicio que viene brindando las Municipalidades distritales de Poroto y Simbal al ciudadano; y b) *Método Deductivo*, dado que parte de una problemática que viene siendo tocada en el ámbito internacional, nacional y local, para lograr otorgar respuestas concretas al objeto materia de estudio.

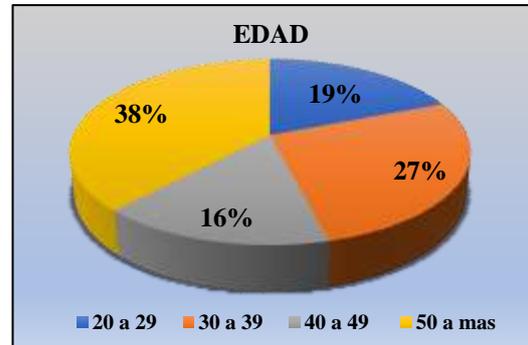
La técnica empleada fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario de preguntas a los habitantes de las jurisdicciones de estudio. Respecto a la medición y el tratamiento de datos de la encuesta aplicada, se utilizó la estadística descriptiva como ciencia auxiliar, de tal forma que permitió el procesamiento de los datos recopilados, los mismos que constan en gráficos de pastel con los porcentajes respectivos de acuerdo a cada pregunta elaborada y respondida por los individuos que conforman la muestra materia de estudio.

Resultados

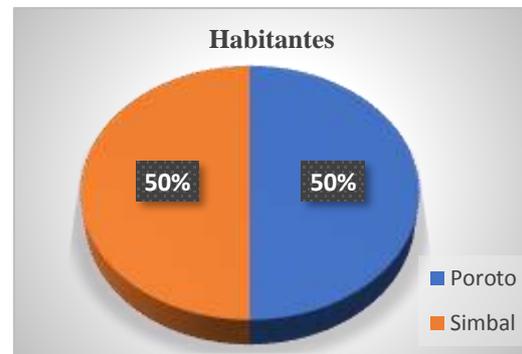
Respecto a la aplicación de la encuesta dirigida a los ciudadanos que radican en las ciudades de Poroto y Simbal se obtuvo los siguientes resultados:



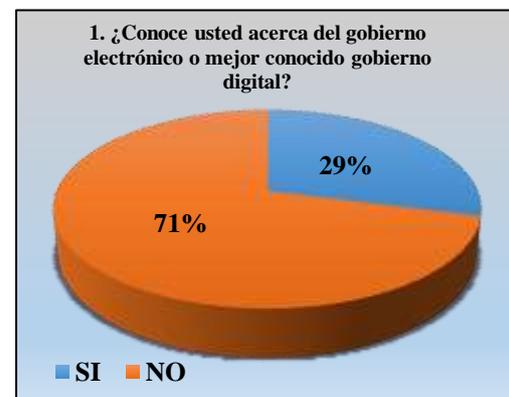
De los encuestados, se tiene que el 50% son de sexo masculino y el 50% de sexo femenino.



Respecto a la edad de los 100 ciudadanos se tuvo en cuenta 04 rangos; el cual, de 20 a 29 años, se tuvo 19 habitantes que representa el 19%; de 30 a 39 se tuvo 27 habitantes que representan el 27%; de 39 a 49 se tuvo 16 habitantes que representan el 16%; de 50 a más se tuvo 38 habitantes que representan el 38%;



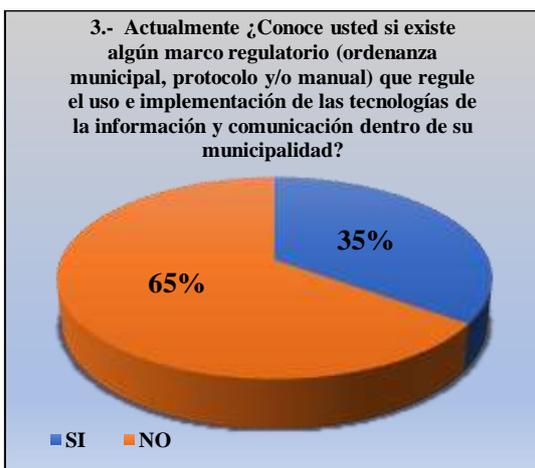
Se encuestó a 50 ciudadanos de cada distrito, obteniendo cada uno el 50%.



Respecto de la pregunta 01 indica que el 71% (71 encuestados) respondieron que no tienen conocimiento acerca del gobierno electrónico; mientras que el 29% (29 encuestados) restante, respondieron que sí conocen sobre el gobierno electrónico.

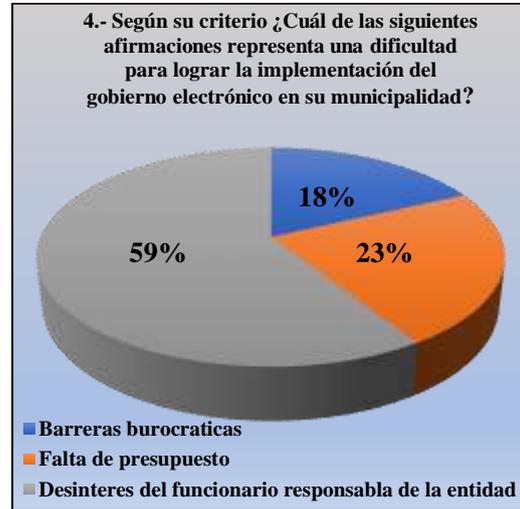


En cuanto a la pregunta 02, de los encuestados que corresponde al 100%, se aprecia que el 37% (37 encuestados) respondieron que sí tienen conocimiento sobre el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), mientras que el 63% (63 encuestados) no tienen conocimiento.



Como se observa, el 35% (35 encuestados) conocen que existe un marco regulatorio que regula el uso e

implementación de las tecnologías de la información y comunicación, tendiendo un 65% (65 personas) que desconocen la existencia de tales herramientas dentro de la municipalidad

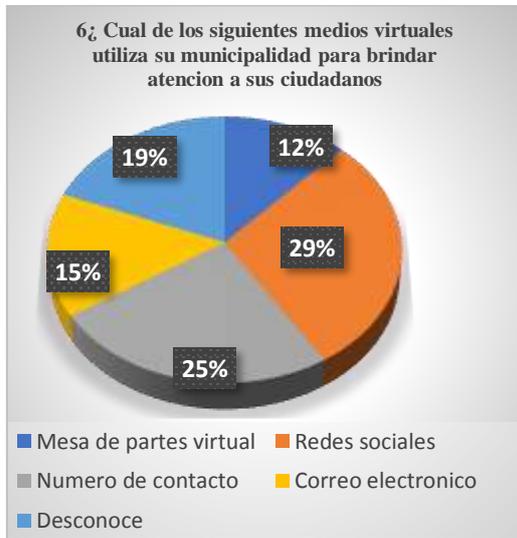


Respecto de la pregunta 04, el 18% (18 encuestados) respondieron que la implementación del gobierno electrónico se debe a las barreras burocráticas que se presentan en las instituciones del Estado; el 23% (respondieron que se debe a la falta de presupuesto municipal y por último, el 59% (59 encuestados) indicaron que se debe al desinterés del funcionario público.



Respecto de la pregunta 05, el 50% (50 encuestados) indicaron que se encuentran satisfechos, el 46% (46 encuestados) señalaron que se encuentran insatisfechos y finalmente

solo un 4% (04 encuestados) se encuentran muy satisfechos.



El grafico N° 06 muestra que el 19% (19 encuestados) desconoce medio virtual alguno; el 29% (29 encuestados) respondió que conoce que la municplaidad tiene redes sociales; el 25% indicó que la municipalidad ceunat con nuemros de contacto; el 15% contesto que la municipalidad cuenta con correo electronico y fianlmente el 12% señaló que la munciaplidad cuenta con una mesa de partes virtual.



Respecto de la pregunta 07, el 91% (91 encuestados) respondieron que es muy importante que se le capacite al funcionario en la implementación de la

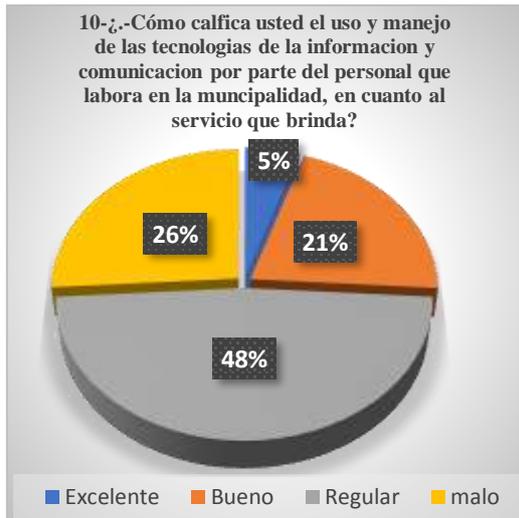
TIC, considerando el 5% poco importante y el 4% nada importante.



Podemos apreciar en el gráfico sobre la pregunta 08, que el 86% (86 encuestados) considera que es muy importante la implementación del gobierno electrónico o digital dentro del servicio municipal, el 11% (11 encuestados) considera que es poco importante; mientras que el 3% (3 encuestados) considera que no es importante.



Del total de la población encuestada, el 48% (48 encuestados) califica que la gobernabilidad dentro de la Municipalidad es poco eficiente, el 35% (35 encuestados) señala que es eficiente; mientras que el 17 % (17 encuestados) restante, lo califica como deficiente.



De acuerdo con la pregunta 10, podemos observar que el 48% (48 encuestados) calificaron que el uso y manejo de las TICS por parte del personal que labora en la Municipalidad es regular; mientras que el 26% (26 encuestados) respondieron que es malo, el otro 21% (21 encuestados) lo calificaron como bueno y, por último, el 5% (5 encuestados) restante, afirmó que es excelente.

De las encuestas aplicadas a la muestra de estudio: ciudadanos de la localidad de Poroto y Simbal, se logró obtener una visión global de cómo es que se encuentra el actual sistema de Administración Pública dentro de las municipalidades, cómo va la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a casi tres años de haberse promulgado la Ley de Gobierno Digital, mediante Decreto Legislativo N°1412 de fecha 13 de setiembre del 2018 (encontrándonos en pleno bicentenario de nuestra independencia) y no menos importante, el poder obtener una radiografía social de cómo es que se encuentra posicionada la Gobernabilidad dentro de las municipalidades de Poroto y Simbal, vista desde el ámbito externo por parte de los ciudadanos.

Asimismo, ha permitido responder de una manera muy didáctica cómo es que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de las Municipalidades coadyuva a la Gobernabilidad, teniendo en cuenta que, más de un 81% de los ciudadanos encuestados hace uso de las diferentes tecnologías de la información y comunicación.

Ahora bien, aunque se ha podido notar la participación activa de los ciudadanos en lo que corresponde a brindar información, esta ha tenido un lado inesperado cuando se habla de la Gobernabilidad, por cuanto pese a existir conocimiento tecnológico y tras disfrutarse de ello dentro de la localidades, resulta muy frustrante para los ciudadanos que una entidad estatal como lo son las municipalidades distritales de Poroto y Simbal, adolezca de ello, ya sea por falta de presupuesto, excesivas barreras burocráticas o por desinterés de los propios funcionarios y servidores públicos para la implementación de un sistema de administración pública digital a raíz de lo ordenado por la Ley de Gobierno Digital, hecho que evidentemente ha provocado que exista aun un 19% de los administrados que al no encontrar canales alternativos para la presentación de sus solicitudes, tengan que verse en la obligación de constituirse presencialmente ante las instalaciones de la Municipalidad, demandando tiempo y dinero para la gestión de algún trámite documentario, que, por más sencillo que pueda resultar constituye la única forma.

La otra cara de esta secuencia de inconformidades, ha demostrado que, la adecuada y eficiente utilización de correos electrónicos, redes sociales, números de contacto, página web o incluso una mesa de partes virtual mejore

la atención del ciudadano, toda vez que faculta a que este pueda realizar los trámites o solicitar la información que necesite desde la comodidad de su hogar o lugar donde se encuentre, cumpliéndose de esta manera el objeto de la Ley de Gobierno digital como lo es *“establecer el marco de gobernanza para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública”*, de tal manera que la visión correspondiente a la forma como se ejerce el poder por parte de las instituciones del Estado dentro de las cuales se encuentra las Municipalidades de Poroto y Simbal pueda notarse como eficaz y legítima, de tal manera que le permita enfrentar los problemas más prioritarios de la localidad, los cuales van desde la oportuna, adecuada y eficiente atención de solicitudes de los administrados, hasta una correcta inversión de recursos que acarreen las diferentes demandas sociales, situación que efectivamente conllevará a mejorar la imagen que tienen los ciudadanos respecto de la administración pública y con ello de la Gobernabilidad, en el marco de un Estado democrático de Derecho.

Empero, aunque el Registro Nacional de Municipalidades respecto de la Gestión Municipal 2020 (elaborado por el INEI) ha mostrado que el departamento de La Libertad cuenta con 4 mil 761 computadoras operativas y que, además el 94,1% de Municipalidades a nivel nacional cuenta con acceso a internet, representan elementos suficientes para decir que ha existido una correcta implementación de

la Ley del Gobierno Digital, sobre todo dentro del departamento de La Libertad y principalmente en las Municipalidades de estudio, pues no basta con solo ser parte del fenómeno de la globalización, ni mucho menos, el considerarse incluido dentro de la “era de la información”, si no existe una notable predisposición para hacer un adecuado uso y manejo de los medios tecnológicos en pro del bienestar social de los administrados.

En esta misma línea, encontramos que, las principales limitaciones que tuvo que afrontar el presente trabajo de investigación, estuvieron orientadas a no poder recolectar importantes opiniones de funcionarios y servidores públicos que llevan muchos años de brillante servicio dentro de la Municipalidad y de igual forma, las opiniones de notables ciudadanos que conocen la gobernabilidad y el adecuado funcionamiento de la administración pública dentro de la localidades de estudio, todo porque pese a saber de la existencia de las diferentes tecnologías de la información y comunicación, no las usan o se niegan a utilizarlas dentro de las actividades que realizan, recurriendo a la falsa idea de que lo antiguo es mejor aunque eso demande para ellos más burocracia, tiempo y dinero.

Por su parte, diferentes estudios de investigación entre los que destaca (Chucuya, 2017) refiere que si bien años antes de la promulgación de la Ley de Gobierno Electrónico, se promulgo la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado, que tenía como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, la

Implementación de un Gobierno Electrónico goza de etapas que van desde la experimentación (para ver el impacto social que genera su implementación), integración (busca la interconexión entre oficinas de una entidad) y reinención (plataforma virtual llamativa y accesible para la atención de las solicitudes de los administrados).

Asimismo, destaca que aunque las ventajas son muchas dentro de las cuales destaca la participación activa y democrática de los ciudadanos, es claro también que aunque busque digitalizarse mucha información, siempre resultará necesaria la presencia de un ser humano para resolver actividades que un simple ordenador no puede realizar, el costo que demanda la implementación de una base tecnológica y física que brinde soporte las 24 horas del día, la discriminación en la que pueden verse envueltos muchas personas que aún no conocen sobre las TIC o sus posibilidades económicas no les permiten su adquisición y no menos importante la escasa regulación normativa que proteja información sensible que puedan albergar las entidades estatales y que pueda ser divulgada por quienes gozan de mayor conocimiento.

Conclusiones

La gobernabilidad en la gestión actual de la Municipalidades Distritales de Poroto y Simbal, aún tiene muchas deficiencias técnicas que enfrentar, debido a que las demandas sociales que aquejan a la población, no son resueltas de forma eficaz y oportuna por las autoridades encargadas de velar para que el ciudadano tenga participación en el gobierno, así como que él mismo pueda acceder a los servicios que presta dicha entidad dentro de los plazos razonables, además que las solicitudes que exponga

sean resueltas conforme a lo peticionado y de acuerdo a los principios administrativos que rigen la administración pública. En vista de ello de la pregunta 05 realizada a los ciudadanos, se observó que el 46% de la población en estudio respondió que se encuentra insatisfecha con el servicio que presta la Municipalidad, situación que evidencia las falencias en cuanto a la gestión y administración de los gobiernos locales de estudio, como de las autoridades que se encuentran a cargo.

El proceso de digitalización de la administración pública, viene calando en todos los niveles de Gobierno (nacional, regional y local) con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que han permitido que se hable de la existencia del Gobierno Electrónico, empero en la Municipalidades de estudio, se evidenció que la incorporación de las TIC como herramientas para la mejora de los servicios que ofrece a los ciudadanos, aun es una realidad lejana, debido a que, el único medio que tiene el ciudadano para requerir algún servicio o solicitar información en este caso son las redes sociales, una mínima intervención en cuanto a la mesa de partes, correos o números de contacto o peor aún tener que asistir de forma presencial a la Municipalidad en busca de una respuesta, no siendo ambas opciones el medio más oportuno y viable para obtener una respuesta efectiva a sus requerimientos. Así mismo, se evidencia la falta de capacitación que tienen los servidores y funcionarios de las entidades para hacer un manejo adecuado de las TIC y así hacerlas parte de sus labores, de manera que se mejore considerablemente la administración pública.

En cuanto a la operatividad e incorporación del Gobierno Electrónico como una forma de modernización del Estado y de hacer efectivo el proceso de descentralización del gobierno, a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a los ciudadanos considero como muy importante la incorporación e implementación del Gobierno Electrónico en las municipalidades de estudio, a partir del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, pues su uso permite optimizar y garantizar una mejor atención a las demandas sociales de los ciudadanos, así como viabilizar trámites administrativos o tributarios dentro de la Municipalidad, tener un mejor manejo de la carga administrativa y poner en ejecución medios digitales efectivos para brindar información al ciudadano acerca de aquello sobre lo cual requiera estar informado, hecho que efectivamente contribuirá con la Gobernabilidad dentro de la mencionada entidad.

Bibliografía

1. Alarcón, G. (2007). *Estado de Derecho, derechos humanos y democracia. Pautas para la racionalidad jurídico-política desde Elías Díaz*. Madrid: Dykinson.
2. Barriga, J. (2020). *GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL. Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. tesis de maestría, Universidad del Desarrollo, Chile. Recuperado el 27 de 07 de 2021, de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3472/Gobierno%20electr%C3%B3nico%20Municipal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Guaman, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio : área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
5. INEI. (2020). *“Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020”*. Lima, Perú. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
6. Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. (Cepal, Ed.) Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
7. Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales_QDCJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
8. Sanchez, M. (2015). *Gobierno Electrónico Municipal: Empoderando al ciudadano*. *IUS 360*. Recuperado el 27 de 07 de 2021, de <https://ius360.com/gobierno-electronico-municipal-empoderando-al-ciudadano/>