

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

**Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la
Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024**

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Alfredo Marcelino YUCRA ESPINO

Bach. Ofelia OGOSI CAHUANA

ASESOR:

Mg. Ricardo Moisés JORGECHAGUA SAAVEDRA

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis abuelos Carmela y Santiago, que en paz descansan, que desde niño me inculcaron valores y me pusieron retos que hoy en día los estoy cumpliendo, a ellos les dedico este trabajo en ofrenda por sus sabios consejos y enseñanzas.

Alfredo Marcelino

A papá Esequiel y mamá Julia, por su amor, esfuerzo y ejemplo, a Ruth Marisol y Amelia por ser mi inspiración para este logro académico.

Ofelia

Agradecimiento

A nuestros padres y hermanos(as) por su apoyo incondicional durante los estudios de pre grado.

A nuestro asesor por su paciencia, enseñanzas y apoyo.

A nuestros docentes y amigos por ser parte de los aprendizajes adquiridos en el camino universitario y las diferentes experiencias vividas.

A nuestros jefes inmediatos y compañeros de trabajo, por sus consejos, palabras de aliento para que logremos la titulación.

Al alcalde, funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga y ciudadanos en general, por su predisposición para la aplicación de las entrevistas y encuestas, como parte de la ejecución de la presente investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

Resumen

El gobierno electrónico se ha convertido hoy en día en la herramienta clave en la gestión pública, puesto que facilita mayor transparencia en las actividades de las entidades públicas, mejora la atención a la ciudadanía a través de servicios públicos más rápidos, ahorro en el gasto público, reducción en tiempo y costos en los servicios; asimismo, permite al gobierno acercarse al ciudadano con la finalidad de informar, interactuar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real, por ello, la presente investigación de enfoque mixta, determinó la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, siendo una investigación de tipo aplicada en el nivel descriptivo-correlacional, empleando los métodos inductivo y deductivo, con un diseño de triangulación concurrente; la población estuvo conformada por 41 funcionarios y directivos públicos de la entidad en estudio y por 79 396 ciudadanos del distrito de Ayacucho, a partir de ello, se tomó como muestra a 37 funcionarios y directivos públicos y, 322 ciudadanos; para la recolección de datos se empleó las técnicas de entrevista y encuesta, como instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario; para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, teniendo como resultado $r=0.623$ el cual muestra un grado de correlación moderado, positivo y directo entre las variables con un valor de significancia $p=0.000$, llegando a la conclusión que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Palabras Clave: gobierno electrónico, participación ciudadana, entidad pública, servicio público

Abstrac

Today, electronic government has become the key tool in public management, since it facilitates greater transparency in the activities of public entities, improves citizen service through faster public services, savings in public spending, reduction in time and costs in services; Likewise, it allows the government to get closer to the citizen in order to inform, interact, integrate and carry out transactions in a safe, timely and real-time manner, therefore, the present mixed-approach research determined the relationship between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Huamanga, 2024, being an applied type research at the descriptive-correlational level, using inductive and deductive methods, with a concurrent triangulation design; The population was made up of 41 public officials and managers of the entity under study and 79 396 citizens of the district of Ayacucho, from this, 37 public officials and managers and 322 citizens were taken as a sample; For data collection, interview and survey techniques were used, as instruments the interview guide and the questionnaire; to contrast the hypothesis, the Spearman's Rho correlation coefficient was used, resulting in $r = 0.623$, which shows a moderate, positive and direct degree of correlation between the variables with a significance value of $p = 0.000$, reaching the conclusion that electronic government is significantly related to citizen participation in the Provincial Municipality of Huamanga, 2024.

Keywords: electronic government, citizen participation, public entity, public service

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Resumen.....	4
Abstrac	5
Índice	6
Índice de Tablas.....	8
Índice de Figuras	9
Introducción.....	11
Capítulo I. Revisión de Literatura.....	19
1.1 Marco histórico.....	19
1.1.1. <i>Reseña Histórica del e-Gobierno</i>	19
1.1.2. <i>Reseña Histórica de Participación Ciudadana</i>	20
1.2. Sistema Teórico	22
1.2.1. <i>e-Gobierno</i>	22
1.2.2. <i>Participación Ciudadana</i>	26
1.3. Marco Conceptual.....	34
1.3.1. <i>Variable e-Gobierno</i>	34
1.3.2. <i>Variable Participación Ciudadana</i>	36
1.4. Marco Referencial	37
1.4.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	37
1.4.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>.....	39
1.4.3. <i>Antecedentes Locales</i>	40
Capítulo II. Materiales y Métodos	42
2.1. Enfoque, Método y Diseño de la Investigación	42
2.1.1. <i>Enfoque</i>.....	42
2.1.2. <i>Método</i>	42
2.1.3. <i>Diseño</i>	42
2.2. Tipo y Nivel de Investigación	43
2.2.1. <i>Tipo de Investigación</i>	43
2.2.2. <i>Nivel de Investigación</i>	43
2.3. Población y Muestra.....	43
2.3.1. <i>Población</i>	43

2.3.2. Muestreo y Muestra	47
2.4. Fuentes de Información	49
2.4.1. Primarias	49
2.4.2. Secundarias	50
2.5. Técnicas e Instrumentos	50
2.5.1. Técnicas	50
2.5.2. Instrumentos	50
2.6. Validez y Confianza	50
2.7. Procedimiento de Recolección y Procesamiento de Datos	53
Capítulo III. Resultados.....	55
3.1. Resultados Descriptivos Cuantitativos y Cualitativos.....	55
3.2. Resultados Estadísticos	88
3.2.1 Prueba de Normalidad	88
3.2.2. Análisis Correlativo por Hipótesis	91
Capítulo IV. Discusión	97
Conclusiones	102
Recomendaciones	103
Referencia Bibliográfica	106
Anexos	117
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	118
Anexo N° 2: Operacionalización de Variables.....	118
Anexo N° 3: Baremación Para el Cálculo de p y q	121
Anexo N° 4: Modelo de Guía de Entrevista Semiestructurada Para los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga	122
Anexo N° 5: Modelo de Cuestionario Para los Ciudadanos	124
Anexo N° 6: Validación del Cuestionario por Juicio de Expertos	125
Anexo N° 7: Asignación de Valores Numéricos al Juicio de Expertos	131
Anexo N° 8: Procesamiento de Datos para el Cálculo del Coeficiente de Validez de Contenido	132
Anexo N° 9: Cálculo del Valor de Alfa de Cronbach	133
Anexo N° 10: Data Procesada del Cuestionario	134

Índice de Tablas

Tabla 1 Cantidad de funcionarios y directivos públicos de la MPH – 2024.....	44
Tabla 2 Cantidad de ciudadanos del distrito de Ayacucho – 2024.....	47
Tabla 3 Baremos en dos niveles para p y q.....	49
Tabla 4 Rango del valor Coeficiente de Validez de contenido.....	52
Tabla 5 Rango del valotar Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 6 Proyectos de inversión de la MPH.....	88
Tabla 7 Prueba de Normalidad.....	89
Tabla 8 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	91
Tabla 9 Prueba de correlación entre e-Gobierno y participación ciudadana.....	92
Tabla 10 Prueba de correlación entre e-Administración y participación por información.....	93
Tabla 11 Prueba de correlación entre e-Servicio y participación por consulta.....	94
Tabla 12 Prueba de correlación entre e-Democracia y participación por colaboración.....	95
Tabla 13 La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.....	134
Tabla 14 El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicas es oportuna.....	134
Tabla 15 El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.....	134
Tabla 16 La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.....	135
Tabla 17 La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.....	135
Tabla 18 Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).....	135
Tabla 19 Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.....	136
Tabla 20 Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.....	136
Tabla 21 La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).....	136
Tabla 22 La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).....	137
Tabla 23 La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.....	137
Tabla 24 La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.....	137
Tabla 25 La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.....	138
Tabla 26 La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.....	138
Tabla 27 La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.....	138
Tabla 28 Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.....	139

Índice de Figuras

Figura 1 Índice de Desarrollo de Gobierno Digital (EGDI).....	12
Figura 2 Etapas de desarrollo del gobierno electrónico.	25
Figura 3 Escalera de la participación.	30
Figura 4 La rueda de participación.....	31
Figura 5 Spectrum de la participación pública.....	32
Figura 6 Pregunta 1. La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.	55
Figura 7 Consulta de licencias de conducir de clase B	57
Figura 8 Pregunta 2. El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicas es oportuna.	57
Figura 9 Mensaje del problema técnico en la página web de la MPH	58
Figura 10 Pregunta 3. El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.	59
Figura 11 Pestañas Agenda Municipal y Muni Transparencia en la página web de la MPH	60
Figura 12 Pregunta 4. La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado frecuentemente por la población	61
Figura 13 Correo de recepción del documento presentado por Mesa de Partes Virtual de la MPH.....	62
Figura 14 Consulta de trámite de documento 24486.001.....	63
Figura 15 Pregunta 5. La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.	64
Figura 16 Oficina virtual de la MPA.....	66
Figura 17 Pregunta 6. Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).	67
Figura 18 Pregunta 7. Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.	68
Figura 19 Pregunta 8. Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.	69
Figura 20 Pregunta 9. La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).	71
Figura 21 Operativo Inopinado de la MPH.....	72
Figura 22 Pregunta 10. La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).	73
Figura 23 Comunicado para el desarrollo de labores en la MPH.....	74
Figura 24 Proyectos de Inversión.....	75

Figura 25 Evaluación presupuestal	75
Figura 26 Pregunta 11. La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.	76
Figura 27 Ejecución de Gastos por Dependencias	77
Figura 28 Pregunta 12. La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.	78
Figura 29 Pregunta 13. La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.	79
Figura 30 Trabajos de la MPH en el ordenamiento y mejoramiento del tránsito vehicular.....	80
Figura 31 Pregunta 14. La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.	81
Figura 32 Encuesta de la MPH.....	82
Figura 33 Consulta ciudadana de la MPH.....	83
Figura 34 Pregunta 15. La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.	83
Figura 35 Nota de prensa sobre la asistencia de ciudadanos a la audiencia pública de la MPH.....	85
Figura 36 Convocatoria en asociaciones para audiencia pública de la MPH.....	86
Figura 37 Pregunta 16. Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.	86
Figura 38 Campana de Gauss para el e-Gobierno.....	90
Figura 39 Campana de Gauss para la Participación Ciudadana.....	90

Introducción

En la implementación del gobierno electrónico [e-Gobierno], han surgido nuevos problemas y limitantes institucionales propias de cada país, puesto que los estados no cuentan con suficientes capacidades para responder un proceso de innovación tecnológica; considerándose como un desafío para las políticas gubernamentales, lograr las transformaciones de la era digital con celeridad y de forma eficiente en el desarrollo de la integración de la sociedad (Martínez et al., 2020). Aunado a ello, la llegada de la pandemia del coronavirus a inicios del año 2020, puso de realce las deficiencias en la infraestructura de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC], así como la falta de preparación de los sistemas y organizaciones (Amanbek et al., 2020).

En relación a ello, Torres (2021) señala que una de las limitantes en la implementación del e-Gobierno en los países en vías de desarrollo, es la falta de participación de los interesados (ciudadanía), lo cual influye en el diseño incorrecto y poco realista de los sitios web de las entidades, puesto que utilizan un lenguaje muy técnico y un diseño ambicioso, siendo estos incompatibles con las necesidades de la ciudadanía; asimismo, por la falta de competencias necesarias del personal a cargo de la implementación, los funcionarios y de los usuarios u operadores, siendo parte de la administración electrónica [e-Administración].

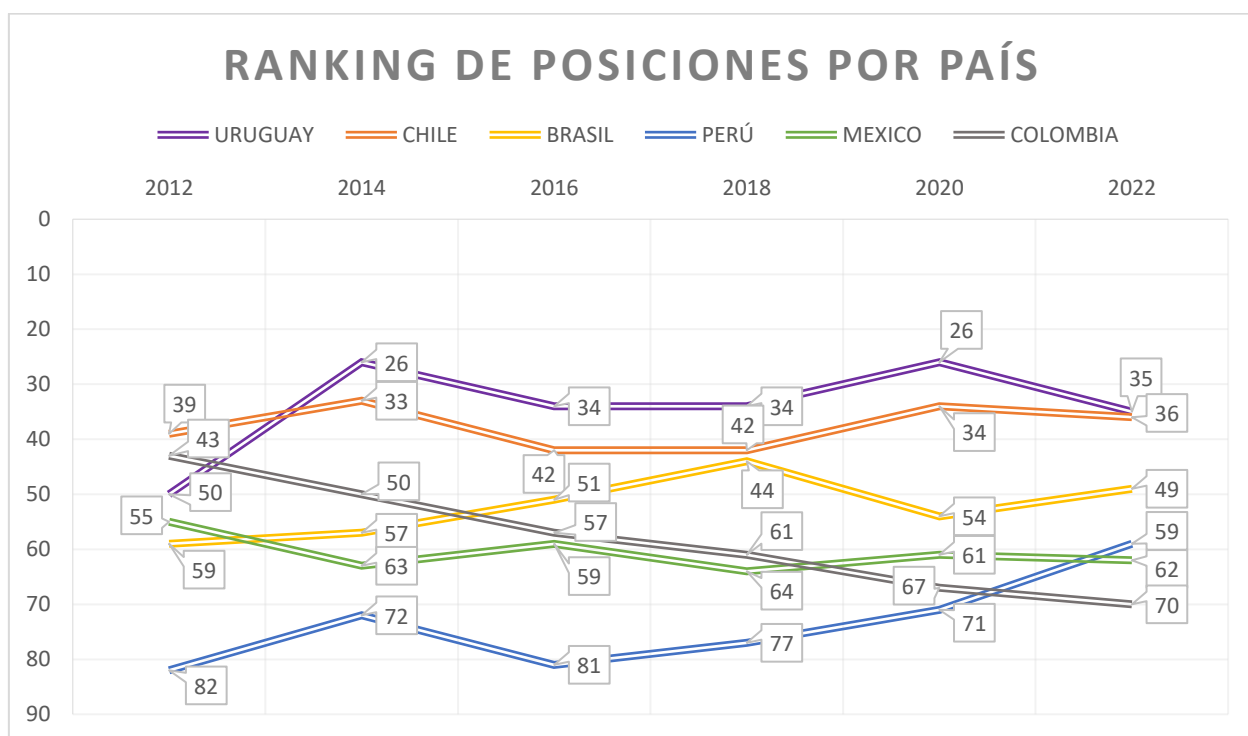
Por otro lado, Albornoz (2021) señala que, el e-Gobierno en Ecuador incorpora a las personas como audiencia y no como ciudadanos beneficiarios de servicios públicos virtuales [e-Servicios]; además, brindar información a la ciudadanía no es considerada como un derecho y un recurso de desarrollo [e-Democracia], y que el problema central estaría en la visión que la web es solo un medio de comunicación unidireccional, mas no, un espacio para el intercambio de información bidireccional. Asimismo, Suing et al. (2018) en su estudio sobre la efectividad de los sitios web de los “Gobiernos Autónomos Descentralizados

Municipales de Ecuador”, concluyeron que los sitios web municipales ecuatorianos no entregaban información de calidad y generaban poco espacio para la discusión y las necesidades de los ciudadanos no eran tomadas en cuenta, quienes se convertían en consumidores de datos y no generaban opiniones.

Según el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico [EGDI] - 2022, el Perú se ubica en el puesto 59 de los 193 estados miembros de las Naciones Unidas, como se muestra en la Figura 1; además, según Calderón (2021), a un peruano le toma promedio de 8.6 horas en realizar un trámite virtual en una institución estatal, lo cual indica la dificultad de los ciudadanos para interrelacionarse con el gobierno y el nivel de ineficiencia de éste para brindar sus e-Servicios.

Figura 1

Índice de Desarrollo de Gobierno Digital [EGDI].



Nota. Indicadores internacionales. Adaptado de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (2022).

Al respecto, Naser et al. (2017) señalan que, el nivel de conectividad del internet en el Perú es bajo y los gobiernos locales tienen poca inversión en el e-Gobierno; sumado a ello, es que las zonas rurales carecen de servicios gubernamentales y existe deficiente educación tecnológica para los usuarios de los e-Servicios, los líderes de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) no difunden las políticas nacionales y carecen de competencias para promover la cultura en las TIC; es decir, en la e-Administración. En relación a ello, la Secretaría de Gestión Pública (2021), identificó dificultades en el uso de plataformas informáticas en las entidades públicas, señalando que no es extensivo debido a que son poco amigables y que existe resistencia en su uso por las resistencias entre los funcionarios y servidores públicos.

Asimismo, Carlos Durand, gerente de Data General Corporation, señaló la existencia de cuatro barreras relacionadas a la e-Administración que limitan el desarrollo del e-Gobierno en nuestro país, siendo las siguientes: (1) barreras económicas, referidas a las limitaciones en la asignación presupuestal, destinados a fortalecer el e-Gobierno por parte del gobierno nacional y los gobiernos locales; (2) barrera del capital humano, el gobierno no cuenta con profesionales capacitados para integrar y consolidar los servicios públicos en el e-Gobierno; (3) barreras infraestructurales, ya que no hay soporte suficiente para democratizar los servicios del e-Gobierno, y (4) la barrera de la industria local de tecnologías de la información, puesto que somos dependientes de la tecnología del sector público y falta ser consolidada para alcanzar la autosuficiencia (Gestión.pe, 2016).

Por otro lado, con respecto a la variable de la participación ciudadana, Ramírez (2015) señala que, la participación directa en la gestión pública suele darse en el proceso de toma de decisiones en diferentes niveles; sin embargo, existen limitaciones en los niveles de participación informática y consultiva, puesto que las entidades públicas no proporcionan información sobre las actividades que realizan y existen limitantes para que los ciudadanos

puedan solicitar los acuerdos de las colectividades locales y consultar los archivos o registros.

En relación a ello, Palumbo et al. (2022) señalan que, las leyes peruanas han establecido diferentes mecanismos para la participación ciudadana, pero estos no han sido difundidos activamente, de modo que los ciudadanos desconocen las diversas formas de participación en los temas públicos y que a menudo se les niega el libre acceso a la información pública; además, precisan que la democracia peruana se caracteriza por la exclusión de los ciudadanos, poca transparencia y los incentivos clientelares que no permiten la inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones de la gestión pública, generando la desconfianza. Cabe señalar que, las municipalidades provinciales son instituciones no confiables para la ciudadanía en un 77.9%, según el estudio realizado en el semestre enero a junio de 2023, por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2023).

Además, Lara (2023) señala que, los ciudadanos de la provincia de Huamanga no se sienten escuchados por el gobierno local, afirmando la existencia del favoritismo por parte de los funcionarios al momento de procesar sus solicitudes y reclamos; además, la opinión de los vecinos y juntas vecinales no se manifestarían constantemente. Asimismo, en cuanto al presupuesto participativo organizado por la Municipalidad Provincial de Huamanga, señala que es restringido debido a que solo participan los activos acreditados de las juntas vecinales y que los pedidos no son concretizados por factores presupuestales; por tal razón, muchas organizaciones sociales se abstienen en participar y consideran que el mecanismo de consulta es una pérdida de tiempo y existen preferencias por zonas específicas.

Por lo tanto, la problemática a nivel local es mucho más grave debido a que hay deficiencias para el acceso a internet por una parte de la población, lo cual conlleva al desconocimiento de los servicios digitales que brindan las entidades del Estado; además, la ciudadanía no confía en la efectividad de los trámites virtuales por falta de orientación

especializada y prefieren realizar de manera presencial, generando largas colas en las entidades.

Ahora bien, la Municipalidad Provincial de Huamanga ha venido difundiendo información mediante su página web; dicha información carece de actualización y no tiene una retroalimentación efectiva; asimismo, en cuanto a los servicios electrónicos que ofrece la entidad en estudio son solo informativos, como es el caso de los “Servicios al ciudadano” que encontramos en su página web y no existe otras pestañas para recibir opiniones o consultas por parte de los ciudadanos y realizar transacciones en línea; por último, las redes sociales de la Municipalidad Provincial de Huamanga también son espacios informativos donde se visualiza las distintas actividades que realiza la citada Entidad, mas no son espacios que permitan una participación efectiva por parte de la ciudadanía, evidenciando que la MPH no estaría asignando mayor presupuesto en la implementación del e-Gobierno.

Sumado a ello, la mayoría de la población realiza sus trámites de manera presencial, a pesar de que la Municipalidad Provincial de Huamanga tiene una plataforma de mesa de partes virtual, generando largas colas en la sala de espera de la Oficina de Atención al ciudadano, asimismo, existe escasa publicidad del uso de los medios electrónicos por parte de la Entidad, generando desconocimiento en la ciudadanía de las plataformas que tiene la municipalidad y para la implementación de otros nuevos.

En cuanto a la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se observa que las propuestas de la ciudadanía en los presupuestos participativos no son tomados en cuenta y concretizados, puesto que, los gestores ya tienen la lista de proyectos y obras priorizadas, los cuales son propuestos a la ciudadanía para su aceptación o rechazo, teniendo solo esas dos opciones mas no a expresar las demás necesidades de sus respectivas zonas, por lo que no se podría considerar propiamente participativo, asimismo, dicho evento, es restringido, es decir, solo participan los ciudadanos acreditados de las juntas vecinales.

Por último, los ciudadanos desconocen las diversas formas de participación en los temas públicos y que a menudo se le niega el libre acceso a la información pública, por todo ello, la ciudadanía siente la desconfianza en los gobiernos locales y la opinión de los vecinos y juntas vecinales no se manifiestan constantemente.

Por las razones expuestas, se realizó la presente investigación teniendo como problema general: ¿Cómo el e-Gobierno se relaciona con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?, y como problemas específicos: ¿Cómo la e-Administración se relaciona con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?, ¿Cómo el e-Servicio se relaciona con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024? y ¿Cómo la e-Democracia se relaciona con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar si el e-Gobierno se relaciona con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024 y como objetivos específicos: Identificar si la e-Administración se relaciona con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024; determinar si el e-Servicio se relaciona con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024; e identificar que si la e-Democracia se relaciona con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

La presente investigación se desarrolló del 28 de febrero al 15 de mayo de 2024 en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por ser la Entidad local con mayor cantidad de habitantes, y como objeto de estudio y beneficiarios fueron los trabajadores de la citada Entidad, los ciudadanos del distrito de Ayacucho que utilizan las plataformas digitales de la Entidad y los ciudadanos en general.

Por otro lado, esta investigación se justifica teóricamente por desarrollar propuestas para mejorar la gestión municipal a partir de los resultados obtenidos, aplicando las herramientas del e-Gobierno para beneficiar a la población, incentivando a generar mayor inversión en infraestructura de las TIC y se planteó nuevos canales de participación ciudadana en la toma de decisiones de la administración municipal; asimismo, en la parte metodológica, se utilizó el método científico e instrumentos confiables evaluados por expertos, como el cuestionario para la recopilación de datos, comprobando su validez y fiabilidad, para su uso en la entidad en estudio y en futuras investigaciones similares; por último, esta investigación es socialmente relevante ya que los principales beneficiarios son los funcionarios, servidores públicos, los usuarios y la población en general que utilizan la plataforma virtual de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Ahora bien, como hipótesis general se planteó: El e-Gobierno se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, y como hipótesis específicas: La e-Administración se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, el e-Servicio se relaciona significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga y la e-Democracia se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

El presente estudio tiene como variables, el e-Gobierno “X” y la participación ciudadana “Y”, como dimensiones la e-Administración (X1), e-Servicio (X2), e-Democracia (X3), participación por información (Y1), participación por consulta (Y2) y participación por colaboración (Y3).

En fin, el desarrollo de la presente investigación está estructurado en cuatro capítulos: revisión de la literatura, materiales y métodos, resultados y discusión. Además, se

anexan la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, datos para la baremación, los instrumentos de recolección de los datos, validación del instrumento por expertos y los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y la entrevista.

Capítulo I. Revisión de Literatura

1.1 Marco histórico

1.1.1. *Reseña Histórica del e-Gobierno*

En esta sección, se hace una referencia breve de los acontecimientos principales con respecto a la evolución conceptual de la variable e-Gobierno, los cuales se detallan a continuación:

En 1999, Blair (como se citó en Vargas, 2011) señala que el e-Gobierno es el “uso de las TIC para suplir las necesidades del ciudadano y las empresas (...), mediante el establecimiento de coordinaciones inter-agenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana” (p. 4).

Seguidamente, Layne y Lee en (2001) propusieron el modelo “Stages of growth” de las etapas del desarrollo del e-Gobierno, relacionando el grado de complejidad organizacional y el grado de interacción con la ciudadanía, siendo las siguientes etapas: información, transacción, consolidación y control y, ciudadanía electrónica, los cuales se desarrollan a profundidad en el numeral 1.2 Sistema teórico, del presente trabajo.

Mientras tanto, en el 2005 en Perú se aprobó las directrices para la implementación del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado [SEACE], mediante la Resolución Ministerial N° 282-2005-PCM, señalando que el e-Gobierno mejora la capacidad del Estado para promover electrónicamente la administración pública, bajo los principios de transparencia y eficiencia, acceso a la información de la ciudadanía e igualdad de oportunidades para los proveedores del Estado (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Posteriormente, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), renovaron su compromiso mediante la Carta Iberoamérica del Gobierno Electrónico, reconociendo como derecho al ciudadano cinco posibilidades de fácil acceso a las Administraciones Públicas, siendo los siguientes: (1) conocer lo que están haciendo las

Administraciones a través de los medios electrónicos, (2) mayor transparencia y control para la lucha contra la corrupción y generar credibilidad por parte de los ciudadanos, (3) suprimir las limitaciones del tiempo y espacio entre los gobiernos y los ciudadanos, (4) promoción de la inclusión e igualdad de oportunidades para el acceso por parte de todos los ciudadanos y, (5) participación activa en la gestión pública emitiendo opiniones y sugerencias; asimismo en los servicios que ofrece.

Por otro lado, Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) desarrollaron una teoría sobre el desarrollo del gobierno electrónico que comprende cuatro fases, las mismas que no son interdependientes, puesto que tienen objetivos distintos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC, siendo los siguientes: presencia, interacción, transacción y transformación.

Asimismo, Luna et al. (2015), identificaron cuatro áreas donde se aplica el e-Gobierno, siendo los siguientes: e-administración, e-servicio, e-democracia y e-políticas.

Posteriormente, en el Perú se aprobó el Decreto Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno Digital (2018), en el cual, conceptualiza el e-Gobierno como el uso de las tecnologías digitales e información en la gestión pública para la construcción del valor público, integrando a los servidores públicos y la población en general, quienes son parte de la implantación de los servicios electrónicos y en el diseño de los contenidos, en observancia del pleno respeto de los derechos de cada persona en el espacio virtual.

1.1.2. Reseña Histórica de Participación Ciudadana

En esta sección, se hace una breve referencia de los acontecimientos principales con respecto a la evolución conceptual de la variable de la participación ciudadana, los cuales se detallan a continuación:

Arnstein en (1969) propuso la “Escalera de Participación”, basándose en niveles del poder ciudadano para actuar sobre las decisiones políticas y se distinguen 8 peldaños:

manipulación, terapia, información, consulta, apaciguamiento, colaboración, poder delegado y control ciudadano.

Por el año 1983, las autoridades locales buscaron consolidar la institución municipal incluyendo las organizaciones sociales en la administración pública y en los asuntos auto gestionables, siendo la primera etapa de la participación ciudadana (Jurado Nacional de Elecciones, 2008).

Asimismo, Scott (1998) presentó un nuevo modelo tomando como base lo propuesto por Arstein, denominado la “Rueda de Participación”, desarrollando 4 grados de participación: información, consulta, participación y empoderamiento.

Posteriormente, Cunill (1991) señaló que la participación ciudadana se da cuando la sociedad civil interviene en los asuntos públicos; seguidamente, Hart (1993) definió la participación como la capacidad para manifestar una decisión lo cual puede ser reconocida por el ambiente social y afectar la vivencia de uno mismo o de la comunidad a la que pertenece.

Ahora bien, en el Perú se promulgó la Constitución Política de 1993 y la Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano, en los cuales, se establecieron mecanismos democráticos de la participación ciudadana como la revocatoria, el referéndum, la rendición de cuentas y la remoción de autoridades, constituyéndose la segunda etapa de la participación ciudadana (Jurado Nacional de Elecciones, 2008), y posteriormente, Ziccardi y Saltalamacchia (1997) señalaron que la participación ciudadana puede ser más efectiva en las entidades locales; es decir, en el nivel de gobierno municipal, debido a que la población de este nivel es quien requiere diferentes condiciones para acceder a los bienes y servicios, constituyendo la dimensión social y política del ciudadano.

Más adelante, la International Association for Public Participation [IAP2] (2014, como se citó en González, 2018), propuso el modelo “El Spectrum de la participación

pública” a partir de la concepción de que las políticas públicas se desprenden de una construcción social; señalando que, la ciudadanía es parte importante de la elaboración de ella, no como receptor, sino como un colaborador activo, para lo cual la IAP2 propone cinco escalones de relación, siendo los siguientes: información, consulta, implicación, colaboración y delegación.

Finalmente, la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, aprobó mediante Decreto Supremo N° 206-2019-PCM (2019), el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto Rumbo al Bicentenario 2020-2021, en el cual señala que las participaciones ciudadanas son de provecho para reforzar la toma de decisiones y compartir información para monitorear el progreso y los resultados del gobierno central y de los gobiernos regionales y locales.

1.2. Sistema Teórico

1.2.1. *e-Gobierno*

La utilización de las TIC ha generado nuevos hábitos y tendencias en las relaciones políticas, económicas, sociales y empresariales, creando aplicaciones electrónicas para cada actividad que realizan las personas como son e-información, e-comercio, e-negocios, e-aprendizaje, e-mail y e-salud, los cuales hacen cada vez más fácil llevar a cabo las labores diarias de las personas usando internet; por lo que, los gobiernos de los países no se han quedado atrás y que hoy en día también podemos hablar del e-Gobierno. En relación a ello, Barragán y Guevara (2016) señalan que:

El e-Gobierno es una aplicación TIC cuyo principal objetivo es acercar el gobierno al ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno; con la finalidad de informar, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real (p. 113).

Además, señalan que las TIC y el e-Gobierno coadyuvan en el desarrollo económico, social, cultural, la modernización del Estado y distribución equitativa de un país; asimismo,

la implementación de las plataformas virtuales a nivel local, regional y nacional, aseguran una eficiente participación de la ciudadanía.

Por otra parte, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) señala que el e-Gobierno es la utilización del internet y de las TIC, contribuyendo en los servicios brindados, la transparencia para la toma de decisiones y la participación de la ciudadanía. Además, precisan que existen 4 tipos de e-Gobierno: (1) De gobierno a gobierno [G2G], que genera y facilita las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales; (2) de gobierno a empresa [G2B], que tienen por finalidad brindar servicios públicos e información a empresas; (3) de gobierno a ciudadano/usuario [G2C], en el cual el gobierno ofrece a los ciudadanos: servicios, información pública y canales de conexión y, (4) de gobierno a empleados [G2E], donde se presta servicios o capacitaciones mediante las TIC a los empleados y funcionarios de la administración pública.

Mientras tanto, Luna et al. (2015), señalan que las expresiones de gobierno digital y e-Gobierno son sinónimos; definiéndolo como:

La selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento (p. 73).

Por lo tanto, el e-Gobierno es una nueva forma de gobierno que busca conseguir mejores resultados utilizando de manera eficaz los recursos con los que cuenta la institución pública, teniendo como herramienta principal el uso de las TIC con el fin de ofrecer mejores servicios y datos a la ciudadanía, al sector empresarial y al propio gobierno; además, busca simplificar los procesos y mejorar los canales de información contribuyendo con la transparencia y la participación ciudadana (CEPAL, 2012); asimismo, el e-Gobierno

incrementa el nivel de eficiencia y efectividad en la tramitación y servicios que ofrecen las entidades públicas en beneficio de la ciudadanía, enfatizando en la información que brinda y la interacción entre gobierno y ciudadano (Corojan y Campos, 2011).

Aunado a ello, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] y el Inter American Development Bank (2016) señalan que el e-Gobierno busca mejorar los servicios públicos para que sean eficientes y equitativas para toda la población; asimismo, el acceso a los servicios en línea, a los datos del sector público y la participación junto con el compromiso cívico digital, pueden ayudar a los gobiernos a lograr consensos y compromisos de forma transparente y utilizando pocos recursos, tomar decisiones inclusivas mientras protegen la privacidad y seguridad de los ciudadanos.

Ahora bien, haremos referencia a modelos y/o teorías del e-Gobierno, para lo cual tomaremos a 3 autores:

Primeramente, Layne y Lee (2001) propusieron el modelo “Stages of growth” de las etapas del desarrollo del e-Gobierno, teniendo en cuenta el grado de complejidad organizacional y el grado de interacción con la ciudadanía, siendo las siguientes etapas:

Etapas de información (básicamente administrativa): procedimientos administrativos gubernamentales mediante los cuales los ciudadanos se informan en línea.

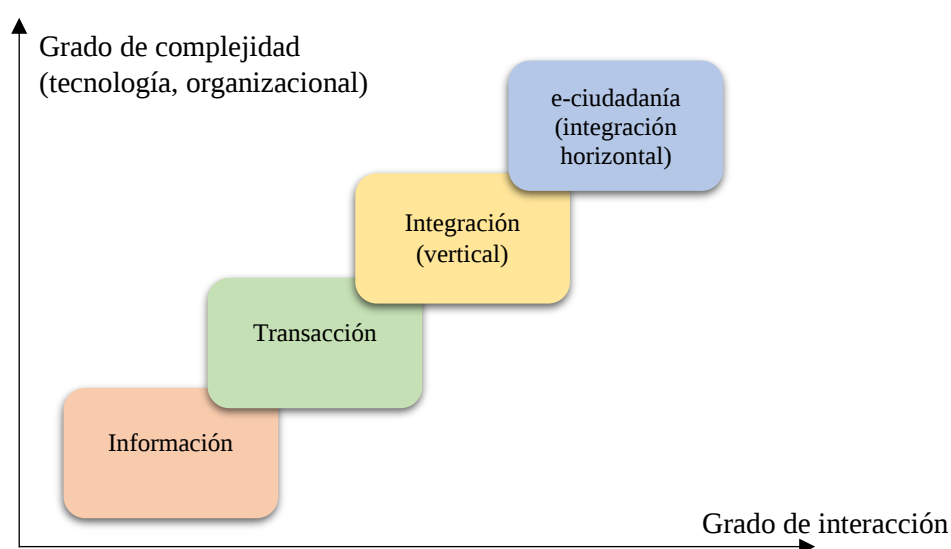
Etapas de transacción, se integran varias fuentes de información, de manera que los procedimientos administrativos se rediseñan, centralizan y comunican para buscar eficiencia en la automatización de transacciones a través de sitios en internet.

Etapas de consolidación y control de esta información y servicios, se redefine el alcance de lo manual y lo automático a nivel administrativo y de servicio al ciudadano. Se realiza una integración vertical de procesos automáticos y administrativos en busca de eficiencia y dando lugar a la aparición de portales de servicios en línea.

Etapas de ciudadanía electrónica, precedida por una integración horizontal de procesos y servicios que llega a generar un ambiente en el cual los ciudadanos, confiados en la seguridad y confidencialidad del ambiente electrónico tienen poder para monitorear el desempeño de servicios públicos en línea y modificarlos, los ciudadanos utilizan las tecnologías de información para decidir en los asuntos que convienen necesarios.

Figura 2

Etapas de desarrollo del gobierno electrónico.



Nota. Adaptado de desarrollo de un gobierno electrónico completamente funcional: un modelo de cuatro etapas de Layne & Lee (2001).

En segundo lugar, Armas Urquiza y Armas Suárez (2011) señalan que el desarrollo del

e-Gobierno comprende cuatro fases, las mismas que no son interdependientes, puesto que tienen objetivos distintos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC, siendo las siguientes:

1. **Presencia.** - Etapa en donde el gobierno realiza publicaciones en sus sitios web y portales digitales de la información básica, el mismo que no genera interacción con los ciudadanos.

2. Interacción. - En esta etapa el gobierno no solo brinda información; sino que, recibe opiniones mediante correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros, y existe una posible comunicación directa entre los ciudadanos y el gobierno.
3. Transacción. – Etapa en donde los gobiernos brindan a los ciudadanos la posibilidad de realizar todo el trámite en línea de inicio a fin, sin la necesidad de realizar el seguimiento de manera personal; por lo que, los sitios web están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención “cara a cara” en las oficinas.
4. Transformación. – Es en donde, existe una integración de todos los niveles de gobierno y las empresas privadas; asimismo, los demás organismos no gubernamentales y el ciudadano, y se redefine las actividades de la administración pública y de los servicios públicos, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

Por último, Luna et al. (2015), identificaron cuatro áreas donde se aplica el e-Gobierno, siendo los siguientes: (1) Los servicios públicos que se brindan por medio de las TIC “e-Servicios”, (2) las operaciones gubernamentales que se busca mejorar e innovar mediante el uso de las TIC “e-Administración”, (3) el uso de las TIC para incentivar la participación ciudadana mejorando así las relaciones democráticas entre el gobierno, los ciudadanos y los demás actores sociales “e-Democracia” y (4) el desarrollo de un marco normativo que facilite iniciativas de gobierno digital “e-Políticas Públicas”.

1.2.2. Participación Ciudadana

En la modernización del Estado, el aporte de la ciudadanía es fuente imprescindible para la formulación de políticas públicas, puesto que, para tomar una adecuada decisión es necesario tomar en cuenta las necesidades, experiencias, opiniones y valores de los ciudadanos, quienes dan su consentimiento, aprobación y apoyo en la implementación; asimismo, son los merecedores de la ejecución de dichas políticas.

Además, para el éxito de la implementación del e-Gobierno, la participación ciudadana juega un papel primordial, ya que el objetivo principal de este nuevo tipo de gobierno es que la ciudadanía pueda tener acceso a la información pública mediante los portales web en las distintas instancias de gobierno nacional, regional y local, para lograr la cogestión en la administración de los recursos públicos y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Al respecto, Hernández (2013) señala que la participación ciudadana es un mecanismo que involucra tres actores: el estado, la sociedad y los ciudadanos, dentro de una organización democrática; los cuales se relacionan mediante sus intereses sociales y políticos, interactuando en base a sus propias creencias, valores, prácticas, modos de concebir y hacer la participación ciudadana; por tal razón es necesario contar con soportes que consoliden la visión de cada uno, a su vez que permitan facilitar la relación entre la sociedad y el Estado; asimismo, Sánchez (2015) sostiene que la participación ciudadana permite construir espacios públicos que involucran a las organizaciones de la sociedad civil y genera la participación en el desarrollo e implementación de la política nacional y tener la posibilidad de influir en las decisiones que toman las autoridades del gobierno.

Por su parte, Díaz (2017) refiere que la participación ciudadana es el proceso por el cual la ciudadanía busca intervenir en las decisiones de los actores gubernamentales sin la necesidad de ocupar cargos ni funciones públicas, sobre asuntos que los afectan; es decir, la participación ciudadana envuelve toda forma de acción colectiva que busca incidir en las decisiones de política pública, además, menciona 5 dimensiones: (1) la intensidad de la participación, que refleja el nivel de empoderamiento a los actores no gubernamentales, (2) la extensión de participantes, que busca limitar a los participantes, (3) el formato, que vendría a ser las distintas modalidades de comunicación, (4) las consecuencias de la participación que busca determinar si los resultados son vinculantes o no en la toma de

decisiones y, (5) el ámbito de la participación, relacionada a los temas de interés público a los que se convoca a los ciudadanos.

Además, Nieto y Somuan (2020) señalan que hay muchas formas de participación en la que la ciudadanía puede intervenir en el aspecto público, entre los cuales está la participación política mediante el cual los ciudadanos buscan controlar quien ocupa los cargos públicos, influyendo de esta manera en la política pública; además, hay otras formas de participación no estrictamente políticas como la cooperación comunitaria, mediante la cual el ciudadano intenta ejercer influencia sobre la sociedad; es así que, en cuanto a la incidencia de la participación ciudadana señalan que ésta tiene dos principales efectos: en las decisiones públicas y en el fortalecimiento del mandato de representación, los cuales, se pueden lograr por medio de la convergencia deliberativa expresada en los acuerdos en los distintos niveles participativos de la sociedad.

Si bien es cierto, en las últimas décadas la participación ciudadana ha tomado mayor importancia y se ha convertido en un gran desafío para la mayoría de los países latinoamericanos, debido al aumento de los derechos políticos en el ejercicio de derechos económicos y sociales; sin embargo, dificulta a algunos sectores de la población a acceder a la información y participar en las decisiones de la gestión pública y como resultado ha generado el crecimiento de la desconfianza, lo cual ha sido calificado por O'Donnell como “ciudadanía de baja intensidad”, por lo que se podría afirmar que la participación ciudadana no tiene la representatividad en los Estados democráticos (León y Figueroa, 2020).

Es así que, para tener una ciudadanía informada se requiere de mejores mecanismos y condiciones que promuevan la participación con mayor flexibilidad y la implementación de más canales de diálogo; sin embargo, existen restricciones en los gobiernos centralistas y verticalizadas, en la que las políticas públicas se desarrollan desde el esquema “arriba-

abajo” (top down), con procesos ciudadanos limitados, pasivos y con baja fluidez democrática.

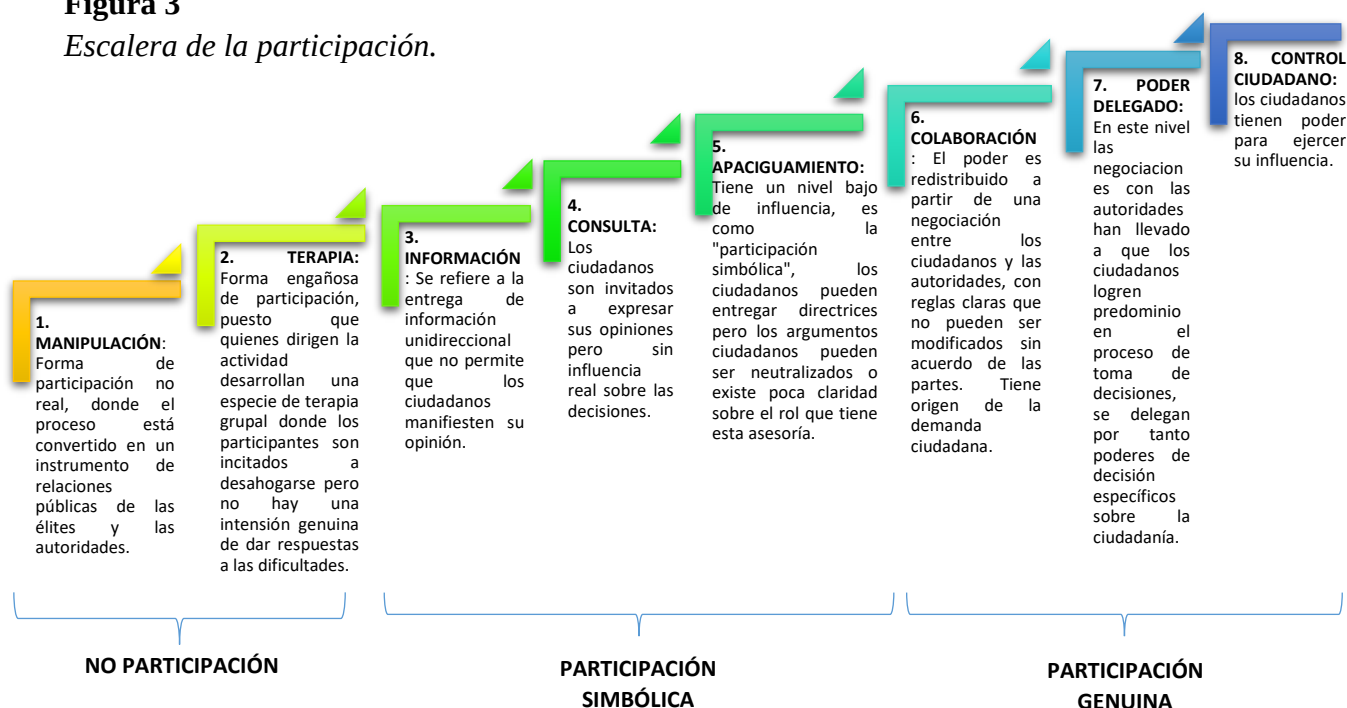
Asimismo, Prieto y Ramírez (2014) detallan que, la participación ciudadana son las distintas labores que realizan los ciudadanos de manera voluntaria en forma individual o colectiva buscando influenciar en las decisiones de los distintos niveles de gobierno de manera directa o indirecta; sin embargo, quienes tienen la decisión final son las autoridades y que en muchos casos las opiniones y sugerencias de la ciudadanía se toman en cuenta por conveniencia, proponiendo un modelo en el cual se describen nuevas formas de participación ciudadana, el cual implica niveles de autonomía y compromiso, llamado “Los Esquemas de Participación”, con cinco dimensiones:

1. Intensidad de la colaboración (Qué).
2. Momentos y fases de participación (Cuándo).
3. Nivel de institucionalización (Dónde).
4. Transparencia e Intensidad deliberativa (Cómo).
5. Actores afectados e implicados (Quiénes).

Existen varios enfoques que explican sobre los niveles de participación ciudadana, para lo cual, tomaremos a 4 autores:

Arnstein en (1969) propuso la “Escalera de Participación”, basándose en niveles del poder ciudadano para actuar sobre las decisiones políticas y se distinguen 8 peldaños, como se muestra en la Figura 3.

Figura 3
Escalera de la participación.



Nota. Adaptado de A ladder of Citizen Participation, por Arnstein (1969).

Por otro lado, Scott (1998) presentó un nuevo modelo tomando como base lo propuesto por Arnstein, denominado la “Rueda de Participación”, desarrollando 4 grados de participación:

1. Información, consiste en la comunicación mínima e información limitada, la alta dirección decide sobre todos los asuntos, sin consultar a la comunidad (excepto cuando sea legalmente requerido), para decir al público lo que quiere decirle, no lo que el público quiere saber.

2. Consulta, se da cuando proporcionan información de manera limitada con la responsabilidad de responder a menudo a la comunidad, por ejemplo, carteles y folletos.

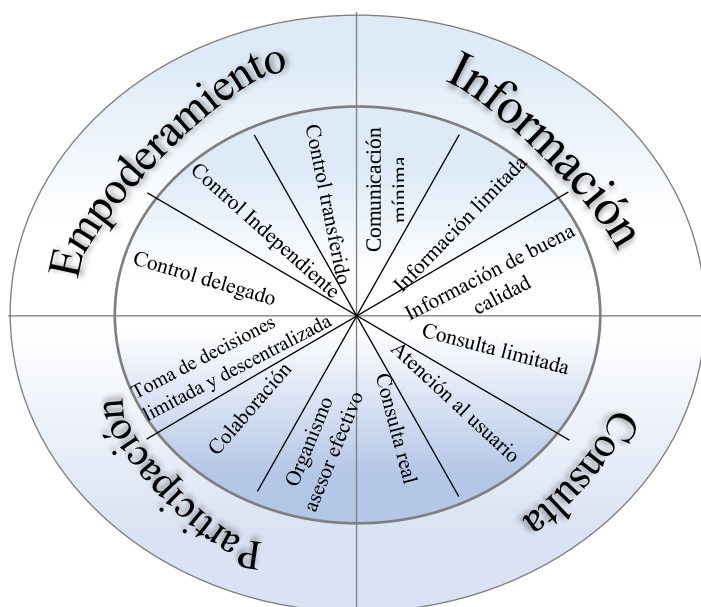
3. Participación, invita a las comunidades a elaborar propuestas para que el departamento las considere y permitir que las comunidades tomen sus propias decisiones sobre algunos temas.

4. Empoderamiento, consiste en delegar poderes limitados para la toma de decisiones en un proceso o proyecto en particular, el consejo está obligado a proporcionar

un servicio, pero elige hacerlo facilitando que los grupos comunitarios y/u otras agencias brinden ese servicio en su nombre.

Figura 4

La rueda de participación.



Nota. Adaptado de participación ciudadana en Chile, por Exhit, 2016.

De igual manera, la International Association for Public Participation [IAP2] (2014, como se citó en González, 2018), propuso “El Spectrum de la participación pública” a partir de la concepción de que las políticas públicas se desprenden de una construcción social; por lo tanto, la ciudadanía es parte importante de la elaboración de ella, no como receptor, sino como un colaborador activo, para lo cual la IAP2 propone cinco escalones de relación, los cuales se detallan a continuación:

Etapas 0 – Información, que consiste en un canal unidireccional en el que el gobierno solo facilita información de sus intenciones, sin mayor interacción con la sociedad civil. Esta etapa es netamente un proceso top – down de implementación de políticas públicas, en el cual solo se informa qué actividad se implementará por parte del Gobierno.

Etapas 1 – Consulta, cuando la expresión de la ciudadanía no tiene compromiso acerca del tratamiento de sus opiniones; es decir, la expresión ciudadana no es vinculante en el proceso.

Etapa 2 – Implicación, en donde la gestión pública logra aceptar propuestas de la ciudadanía, pero sin dejar que ésta participe en las decisiones globales. En esta etapa, la posibilidad de tomar decisiones por parte de la ciudadanía es lejano aún.

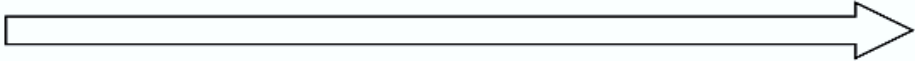
Etapa 3 – Colaboración, es en donde se ve un proceso de negociación derivado de demandas ciudadanas, pero conducido por la Administración.

Etapa 4 – Delegación, los ciudadanos tienen ámbitos en los que deciden autónomamente.

De esta categorización se desprende que mientras mayor es el nivel de horizontalidad de la relación entre el Estado y la ciudadanía, mayor es también la delegación de poder, en la toma de decisiones, como se muestra en la Figura 5.

Figura 5

Spectrum de la participación pública.



	Informar	consultar	involucrar	colaborar	empoderar
Objetivo de la participación pública	Proveer al público información balanceada y objetiva para ayudarlo a entender los problemas, alternativas, oportunidades y soluciones.	Obtener retroalimentación en el análisis de alternativas y decisiones.	Trabajar directamente con el público a través de todo el proceso para asegurar que la preocupación y las aspiraciones públicas sean entendidas y consideradas consistentemente.	Asociarse con el público en cada aspecto del desarrollo de alternativas y la identificación de la solución preferida.	Poner la decisión final en las manos del público.
Promesas al público	Lo mantendremos informado	Lo mantendremos informado, lo escucharemos y reconoceremos sus inquietudes y aspiraciones, y proveeremos retroalimentación sobre cómo las aportaciones públicas influenciaron la decisión.	Trabajaremos con usted para asegurar que sus preocupaciones y sus reflexiones se reflejan directamente en las alternativas desarrolladas y proveeremos retroalimentación sobre cómo las aportaciones públicas influenciaron la decisión.	Lo buscaremos directamente para conocer su consejo e innovaciones en la formulación de soluciones e incorporaremos sus consejos y recomendaciones en las decisiones hasta donde sea posible.	Implementaremos lo que decida

Nota. Extraído de González (2018), la participación ciudadana como herramienta para la equidad territorial: Estudio de los movimientos ciudadanos durante la crisis económica (p.129).

Por último, Prieto y Ramírez (2014) señalan que la participación ciudadana son las distintas actividades que realizan los ciudadanos de manera voluntaria en forma individual o colectiva, buscando influir directa o indirectamente en las políticas públicas y las

decisiones de los distintos niveles de gobierno, proponiendo un modelo llamado “Los Esquemas de Participación”, en el cual presenta cinco dimensiones: Intensidad de la colaboración (Qué), momentos y fases de participación (Cuándo), nivel de institucionalización (Dónde), transparencia e Intensidad deliberativa (Cómo), actores afectados e implicados (Quiénes).

Ahora bien, con respecto a la primera dimensión “Intensidad de la colaboración (Qué)”, se identifican los siguientes niveles o categorías de participación:

- Nivel de información que se refiere a la información que proporciona el gobierno a los ciudadanos, que puede ser información sobre lo que se está haciendo o lo que se planea hacer.
- Nivel de consulta se refiere a la creación de canales de comunicación entre gobierno y ciudadano, para que los que toman las decisiones reciban feedback de los ciudadanos en relación con alguna de sus políticas públicas o decisiones.
- Nivel de asesoría permite presentar al ciudadano sus propuestas.
- Nivel de colaboración los acuerdos influyen al momento de tomar las decisiones.
- Nivel de delegación de poder se refiere a delegar poder limitado a los participantes para definir sobre lo que puede y no puede determinar,
- Nivel de control delegado en este nivel se atribuye a los organismos participativos el control sobre algún ámbito decisorio.

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. *Variable e-Gobierno*

El e-Gobierno es la implementación y uso de las TIC en los gobiernos para la prestación de servicios públicos, mejorando la gestión gerencial, impulsando la democracia y el desarrollo de un marco regulatorio (Luna et al., 2015).

La **e-Administración** hace referencia al uso de las TIC para mejorar e innovar las operaciones gubernamentales, la eficiencia interna y las labores de administración; además, apoya en la trastienda o Back Office para mejorar la calidad de los servicios que se entrega a los ciudadanos y las empresas (Luna et al., 2015).

Los **e-Servicios**, implican brindar servicios públicos por medios electrónicos que generen mayor comodidad y satisfacción a los ciudadanos, buscando mejorar las interfaces que se utilizan para las solicitudes y el seguimiento a las mismas, incrementar la eficiencia de los servicios y reducir los costos que podrían generarse, a su vez ofrece el acceso a la firma digital, mecanismos de seguridad y proteger la privacidad (Luna et al., 2015).

La **e-Democracia**, es el proceso electrónico que permite al ciudadano participar en la toma de decisiones políticas mediante el uso de las TIC ya sea en forma directa o a través de sus representantes; la democracia electrónica se vincula con la participación electrónica, el cual promueve la transformación de los procesos democráticos por medio de las nuevas tecnologías para promover una ciudadanía activa y un gobierno más eficiente (Luna et al., 2015).

El soporte técnico, proporciona información y realiza tareas de mantenimiento, para resolver problemas que se presentan en el manejo tecnológico para satisfacer a los usuarios (Zendesk, 2023).

Página web, es un documento electrónico construido con el lenguaje HTML, conformante del World Wide Web (WWW), y contiene enlaces que direcciona a otras

páginas web, para su uso se emplea un navegador necesariamente; asimismo, puede ser estática o dinámica; es decir, la información que contiene puede ser actualizada por el usuario (Equipo editorial Etecé, 2023).

Entorno de los sitios web, es la presentación de información mediante la combinación de texto, imagen, animación, sonido, video, los cuales pueden contener multimedia interactiva y lineal (Merino, 2018).

Mesa de partes virtual, es un medio para realizar los trámites en una entidad pública de manera virtual sin necesidad de ir presencialmente (Exact, 2023).

Accesibilidad, significa que todas las personas puedan utilizar los servicios electrónicos sin ninguna restricción, principalmente aquellas personas mayores de edad, discapacitados o quienes no tienen una conexión al internet y pueden ser utilizados en dispositivos móviles (Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales, 2021).

Disponibilidad, se refiere a que los servicios digitales estén disponibles las 24 horas del día y durante todo el año, para lo cual las entidades públicas deben implementar planes de recuperación en caso de cualquier inconveniente y que estos estén disponibles de manera inmediata (Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales, 2021).

Los **debates en línea** o deliberación online, es en donde los políticos usan las redes para debatir con la ciudadanía, recoger sus sugerencias y estar al tanto de las problemáticas sociales (Romero, 2020).

El **voto electrónico**, es la automatización de los procesos de la jornada electoral, es decir, la identificación de los votantes, emisión y el conteo de los votos en las elecciones de los cargos políticos se realiza utilizando los medios electrónicos, y pueden ser de dos

modalidades: voto electrónico presencial y voto electrónico no presencial (Reglamento del Voto Electrónico, 2016).

1.3.2. *Variable Participación Ciudadana*

La participación ciudadana son las distintas actividades que realizan los ciudadanos de manera voluntaria en forma individual o colectiva buscando influir directa o indirectamente en las políticas públicas y las decisiones de los distintos niveles de gobierno (Prieto y Ramírez, 2014).

Participación por información se refiere a la información que proporciona el gobierno a los ciudadanos, que puede ser información sobre lo que se está haciendo o lo que se planea hacer (Prieto y Ramírez, 2014).

Participación por consulta se refiere a la creación de canales de comunicación entre gobierno y ciudadano, para que los que toman las decisiones reciban feedback de los ciudadanos en relación con alguna de sus políticas públicas o decisiones (Prieto y Ramírez, 2014).

Participación por colaboración son los acuerdos que influyen al momento de tomar las decisiones (Prieto y Ramírez, 2014).

La **precisión de información** se refiere a la exactitud de la información. Decimos que la información es precisa cuando esta coincide con los hechos y circunstancias que informa, por su parte la información es precisa cuando no contiene error y no genera dudas en quien la recibe (Rosatti, 2017) .

La **frecuencia de información** se refiere a la cantidad de veces que se brinda la información, o la periodicidad con el que se elabora y brinda información (Rosatti, 2017).

La **oportunidad de información** nos permite conocer si la información requerida se encuentra disponible en el momento exacto para ser analizado (Sánchez y Zúñiga, 2011).

La **atención al ciudadano** es el conjunto de procesos, herramientas y canales por el cual los gobiernos locales mantienen contacto con los ciudadanos, con el objetivo de brindar información, recibir consultas, pedidos, sugerencias, reclamos, ofrecer servicios, entre otros (Arrupe y Milito, 2015).

El **Facebook institucional** (fanpage) es una plataforma que posee herramientas especiales con los cuales puede realizar monitoreos para la adecuada interacción y participación de los seguidores. El fanpage sirve esencialmente como un canal de comunicación entre la organización con los fanáticos o seguidores (Rd Station, 2021).

Las **encuestas al ciudadano** son realizadas por las instituciones públicas utilizando métodos estadísticos con el fin de conocer la opinión de los ciudadanos referente a un determinado tema en controversia tomando en cuenta un tamaño de muestra (Contreras y Montecinos, 2019).

El **presupuesto participativo** “está asociado a un tipo de democracia directa, participativa y que privilegia la inclusión de los ciudadanos en la decisión y control de los asuntos públicos” (Montecinos, 2009, p. 152).

1.4. Marco Referencial

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Para realizar esta investigación se consideró 3 antecedentes internacionales, que están relacionados a las variables de e-Gobierno y participación ciudadana:

Quimbo (2017) en su investigación denominada “Potencialidades y limitaciones del modelo de e-Gobierno implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos”, con el objetivo de analizar las potencialidades y limitaciones del modelo de e-Gobierno implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos, mediante un enfoque

cualitativo se realizó el análisis de contenido a la información obtenida por los diferentes medios electrónicos y aplicó la entrevista a un grupo de seis personas, quienes han sido seleccionadas por criterio del investigador, llegando a la conclusión que la implementación del e-Gobierno permitía a los ciudadanos tener acceso a la información de la Asamblea Nacional del Ecuador; no obstante, el nivel de participación se limitaba a realizar consultas, es decir, los medios virtuales de la Entidad no permitían una interacción entre los ciudadanos e imposibilitaba la participación en las decisiones de la gestión pública.

Asimismo, Barragán (2019) en su tesis doctoral titulada: “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador”, con el objetivo de determinar los principales factores que inciden en la adopción del GE con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador, realizó un estudio no experimental, cuantitativa, transeccional del tipo descriptivo-correlacional, planteando un modelo de gobierno electrónica con enfoque en la demanda (el ciudadano), conforme al “Modelo de Aceptación Tecnológica” [TAM], que fueron correlacionadas usando el “Modelo de Ecuaciones Estructurales” fundamentado en los “Mínimos Cuadrados Parciales”, contó con una muestra de 1006 encuestas digitales y 2706 encuestas de campo, y fueron aplicadas a estudiantes universitarios que utilizaban las TIC en sus actividades cotidianas. Llegando a la conclusión del uso del modelo propuesto para el desarrollo de políticas públicas y estrategias del gobierno electrónico; asimismo, para la investigación y puesta en marcha de las dimensiones del e-Gobierno en Ecuador.

Por último, Andino (2022) en su investigación denominada: “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí”, con el objetivo de establecer los factores del gobierno electrónico que inciden en la participación ciudadana y transparencia, en la gestión del GAD

Municipal de Pujilí, desarrolló un enfoque de metodología aplicada cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional, con un método empírico, teórico y deductivo, realizó 380 encuestas a los ciudadanos que acudían a las ventanillas de atención de la institución, concluyendo en la existencia de una correlación positiva entre el e-Gobierno con la transparencia y participación ciudadana.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

Ahora bien, con respecto a los antecedentes nacionales, se tomó 4 investigaciones relacionadas a e-Gobierno y participación ciudadana, llevadas a cabo en el ámbito nacional, los cuales se detallan a continuación:

Fernández (2018) realizó la investigación titulada: “Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca - 2018”, con el objetivo de determinar la existencia de una relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca; llevando a cabo un estudio no experimental, descriptivo correlacional, con una muestra de 67 trabajadores de la entidad en estudio; utilizó cuestionarios para recopilar la información del campo y concluyó en la existencia significativa de una relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.

Por otro lado, Ydrogo (2019) realizó el estudio titulado: “Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018”, con el objetivo de proponer un modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, usó el enfoque mixto con un diseño de triangulación concurrente de tipo proyectivo como metodología y la muestra estaba conformada por 170 servidores y 120 usuarios; como resultado obtuvo que la mayor parte de los ciudadanos encuestados no estaban convencidos de la eficacia de los medios digitales por lo que se negaban a utilizar y

se sentían más seguros haciendo las cosas de manera tradicional; concluyendo en que el modelo de e-gestión para la Municipalidad Provincial de Lambayeque implica una estrategia política tomando al gobierno como el protagonista principal.

Además, Mego (2020) en su investigación titulada: “Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020”, con el objetivo de determinar la existencia de una relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la entidad en estudio, utilizando una metodología descriptivo - correlacional de diseño no experimental, conto con una muestra de 241 personas, llegando a la conclusión que existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Por último, Espíritu (2023) realizó una investigación titulada: “Gobierno electrónico abierto y gobernanza con participación ciudadana en una municipalidad provincial, región Ancash – 2023”, con el objetivo de determinar la existencia de la analogía entre el gobierno electrónico abierto y gobernanza con participación ciudadana en la entidad en estudio, utilizó la metodología hipotética – deductivo, con enfoque cuantitativo básica, con diseño no experimental – correlacional con corte transversal; aplicó la encuesta a 50 ciudadanos muestreados por conveniencia, llegando a la conclusión de la existencia de una analogía significativa entre el gobierno electrónico abierto y gobernanza con participación ciudadana.

1.4.3. Antecedentes Locales

En cuanto a los antecedentes locales, se hace referencia a una investigación relacionada a la variable e-Gobierno y una investigación concerniente a la variable participación ciudadana, ya que no se encontró ninguna investigación con las dos variables en estudio. A continuación, se detallan los mismos:

Luque (2021) en su investigación titulada: “El Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de

Huamanga - Ayacucho, 2021”, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación del gobierno digital y la seguridad ciudadana en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga; desarrolló una investigación básica, con enfoque cuantitativo no experimental, a nivel correlacional, contó con una población de 136 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva alta de 0.868 entre las variables gobierno digital y la seguridad ciudadana.

Por otro lado, Lara (2023) en su tesis titulada: “La participación ciudadana en la provincia de Huamanga”, tuvo como objetivo interpretar la participación ciudadana en el gobierno local de Huamanga, desarrolló una investigación básica, bajo un enfoque cualitativo – fenomenológico, contó con una muestra integrada por autoridades que laboraban en la Municipalidad Provincial de Huamanga, de quienes recopiló información mediante la guía de entrevista y fichas de análisis de documentos, llegando a la conclusión que los ciudadanos y juntas vecinales participaban por opinión de manera mesurada y recomendó mejorar los canales para la expresión de las juntas vecinales.

Capítulo II. Materiales y Métodos

2.1. Enfoque, Método y Diseño de la Investigación

2.1.1. Enfoque

La presente investigación se realizó bajo un enfoque mixto, porque a través del uso y estudio de los instrumentos de recolección de datos del cuestionario y guía de entrevista se llegó a comprobar los objetivos. Para Hernández et al. (2014) es un proceso que requiere de la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos cuya interpretación resulta de la integración y discusión de toda la información recabada.

2.1.2. Método

El método de esta investigación fue de tipo inductivo y deductivo: inductivo ya que se estableció proposiciones de carácter general inferidas de los datos obtenidos de las entrevistas y del estudio analítico del marco teórico y legal del gobierno electrónico y la participación ciudadana; deductivo porque se establecieron hipótesis que fueron contrastadas mediante análisis estadístico con datos obtenidos de las encuestas.

Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan que el razonamiento deductivo busca formular preguntas e hipótesis para luego ser sometidos a prueba; mientras que, el razonamiento inductivo se basa en un estudio descriptivo e interpretativo para luego generar perspectivas teóricas, de lo particular a lo general.

2.1.3. Diseño

El diseño de investigación fue de triangulación concurrente, al respecto Hernández et al. señalan que “se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades” (2014, p. 557).

2.2. Tipo y Nivel de Investigación

2.2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada porque resuelve un determinado problema específico, a partir de teorías concernientes de cada una de las variables e indicadores del estudio; como señala Salinas (2012), los resultados son aplicables para solucionar directamente e inmediatez los problemas concernientes y se basa sobre descubrimientos, hallazgos y soluciones.

2.2.2. Nivel de Investigación

El nivel de esta investigación fue descriptivo-correlacional; porque se detalló las características, comportamientos de las variables y sus dimensiones de manera cualitativa y la relación entre las variables y sus dimensiones de manera cuantitativa. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan que, una investigación descriptiva se caracteriza por describir, medir y recoger información de situaciones, contextos y eventos, para mostrar tal como es y describir sus manifestaciones; asimismo, refieren que la investigación correlacional tiene por objeto conocer el grado de relación o asociación entre dos o más variables.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Malhotra define a la población como “la suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema de investigación” (2008, p. 335).

Grupos de población para cada variable:

Para la variable e-Gobierno se tomó con criterios de selección para delimitar la población, siendo de la siguiente manera:

Criterios de inclusión, Arias et al. señalan que, “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación” (2016, p. 204) tomando en cuenta ello, se incluyó en la población a los funcionarios y directivos públicos de segundo y tercer nivel estructural, quienes están en la dirección y toman las decisiones de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Criterios de exclusión, Arias et al. explican que “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (2016, p. 204), por lo que, se excluyó a los servidores públicos que cumplen funciones sustantivas y de administración interna de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Por lo tanto, la población para la variable e-Gobierno fue conformada por todos los funcionarios y directivos públicos de segundo y tercer nivel estructural de la Municipalidad Provincial de Huamanga, siendo 41 directivos públicos, como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1 *Cantidad de funcionarios y directivos públicos de la MPH – 2024*

Nº	Denominación estructural
1	Alcalde de la MPH
2	Gerente Municipal
3	Jefe(a) de la oficina de Secretaria General
4	Jefe(a) de la oficina de Administración y Finanzas
5	Jefe(a) de la Unidad de Contabilidad y Costos
6	Jefe(a) de la Unidad de Recursos Humanos
7	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento
8	Jefe(a) de la Unidad de Tesorería
9	Jefe(a) de la Unidad De Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico
10	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de información y Comunicaciones
11	Jefe(a) de la Unidad de fiscalización y control
12	Jefe(a) de la Unidad de Ejecución Coactiva

N°	Denominación estructural
13	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica
14	Jefe(a) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
15	Jefe(a) de la Unidad de Presupuesto y Planes
16	Jefe(a) de la Unidad de Organización y Modernización
17	Jefe(a) de la Unidad de Programación Multianual de inversiones
18	Jefe(a) de la Unidad Formuladora y Estudios de Inversión
19	Jefe(a) de la Gerencia de Desarrollo Territorial
20	Jefe(a) de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro
21	Jefe(a) de la Subgerencia de Edificaciones y Autorizaciones
22	Jefe(a) de la Subgerencia de Patrimonio Histórico
23	Jefe(a) de la Subgerencia de Obras
24	Jefe(a) de la Gerencia de Desarrollo Human
25	Jefe(a) de la Subgerencia de Derechos de las Poblaciones Vulnerables e Inclusión Social
26	Jefe(a) de la Subgerencia de Juventud, Educación y Deporte
27	Jefe(a) de la Subgerencia de Programas Alimentarios y Nutrición
28	Jefe(a) de la Subgerencia de Registro Civil
29	Jefe(a) de la Subgerencia de Participación Vecinal y Ciudadanía
30	Jefe(a) de la Gerencia de Desarrollo Económico
31	Jefe(a) de la Subgerencia de Promoción Empresarial y Desarrollo Rural
32	Jefe(a) de la Subgerencia de Cultura, Turismo y Artesanía
33	Jefe(a) de la Subgerencia de Comercio y Licencias
34	Jefe(a) de la Gerencia de Transporte
35	Jefe(a) de la Subgerencia de Control Técnico del Transporte Publico
36	Jefe(a) de la Subgerencia de Tránsito y Seguridad Vial
37	Jefe(a) de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil
38	Jefe(a) de la Subgerencia de Serenazgo
39	Jefe(a) de la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Defensa Civil
40	Jefe(a) de la Subgerencia de Ecología y Medio Ambiente
41	Jefe(a) de la Subgerencia de Supervisión y Liquidación de Obras y Proyectos

Nota. Elaborado a partir de la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Huamanga aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 013-2021/MPH/A.

Por otro lado, para la variable de participación ciudadana también se consideró los criterios de selección para delimitar la población, siendo de la siguiente manera:

Criterios de inclusión, tomando el criterio de Arias et al. (2016), se incluyó a la población de este estudio a las personas mayores de 18 años en observancia del artículo 30° de la Constitución Política del Perú, que señala: “son ciudadanos los peruanos mayores de dieciocho años”; asimismo, a los ciudadanos que habitan en el distrito de Ayacucho, ya que ellos participan constantemente en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huamanga, en concordancia al artículo quinto del Reglamento de la Constitución, Delimitación, Organización y Funciones de las Juntas Vecinales Comunes, de las Juntas Vecinales y de la Junta de Delegados Vecinales del distrito de Ayacucho, aprobado con la Ordenanza Municipal N° 11-2020-MPH/A de 10 de junio del 2020.

Criterios de exclusión, tomando el criterio de Arias et al. (2016), se excluyó a las personas menores de 18 años y a los ciudadanos de los demás distritos de la provincia de Huamanga, ya que estos últimos tienen participación ciudadana dentro de sus distritos como establecen los artículos 112° y 113° de la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), precisando que los gobiernos locales promueven la participación vecinal y la persona que vive en una jurisdicción municipal puede ejercer su derecho de participación vecinal en la municipalidad de su distrito, respectivamente.

Por lo tanto, la población para la variable participación ciudadana fue conformada por los ciudadanos del distrito de Ayacucho, siendo un total de 79 396 ciudadanos.

Tabla 2 Cantidad de ciudadanos del distrito de Ayacucho – 2024

Rango de edad	Cantidad de personas
18 – 29	25 260
30 – 59	42 870
60 - y +	11 196
Total	79 396

Nota. Se muestra la población estimada por edades simples y grupos de edad, según departamento, provincia y distrito, determinado por el Ministerio de Salud - 2024.

2.3.2. Muestreo y Muestra

Malhotra afirma que, la “muestra es un subgrupo de la población, que se selecciona para participar en el estudio” (2008, p. 335), para lo cual, se tomó la estrategia de muestreo multiniveles, propuesta por Hernández et al. (2014), que consiste en extraer muestras de diferentes poblaciones.

Para determinar la muestra de la población de los funcionarios y directivos de segundo y tercer nivel de la Municipalidad Provincial de Huamanga, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple; al respecto, Hernández et al. (2014) señalan que la característica principal de este tipo de muestreo es que todos los casos de la población tienen al inicio la misma probabilidad de ser elegidos. Por lo tanto, para determinar la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n= muestra

N= población

z=Nivel de confianza

p=Probabilidad de éxito.

q=Probabilidad de fracaso.

e=Error de estimación

A continuación, se muestra el cálculo realizado:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 41}{0.05^2(41 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 37$$

Por lo tanto, la muestra de los trabajadores fue conformada por 37 funcionarios y directivos públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Del mismo modo para realizar la encuesta a los ciudadanos que participan en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple; por lo cual, para determinar la muestra también se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, obteniendo los siguientes resultados.

Para determinar los valores de “p” y “q” se realizó una encuesta piloto con 16 preguntas a 30 ciudadanos al azar y se procesó los datos mediante la baremación. Al respecto Sánchez et al. (2018) definen que el baremo “es una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento. Puede ser expresado en puntuación ponderada tipo escala percentil, típica, stanine u otro criterio que adopte el investigador” (p. 23).

Del resultado que se muestra en el Anexo N° 3, y siguiendo el procedimiento detallado a continuación se obtiene:

$$V. \text{ máx.} = \text{Numero de preguntas} \times \text{mayor escala valorativa} = 16 \times 5 = 80$$

$$V. \text{ mín.} = \text{Numero de preguntas} \times \text{menor escala valorativa} = 16 \times 1 = 16$$

$$\text{Rango} = V. \text{ máx.} - V. \text{ mín.} = 80 - 16 = 64$$

$$\text{Amplitud} = \frac{\text{Rango}}{\text{N.niveles}} = \frac{64}{2} = 32$$

Si el valor de la amplitud sale un numero entero se recomienda restar 1, dando como resultado:

$$\text{Amplitud} = 31$$

Cálculo del intervalo para el primer nivel

Límite inferior (Li1) = V. min = 16

Límite superior (Ls1) = V. min + Amplitud = 16 + 31 = 47

Cálculo del intervalo para el segundo nivel

Límite inferior (Li2) = Ls1 + 1 = 47 + 1 = 48

Límite superior (Ls2) = Li2 + Amplitud = 48 + 31 = 79

Tabla 3 Baremos en dos niveles para p y q

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
No (q)	[16 - 47]	21	70.00
Si (p)	[48 - 79]	9	30.00
Total		30	100.00

Nota: Datos de las encuestas de prueba piloto

Con estos valores obtenidos de “p” y “q” se procedió a calcular el nuevo tamaño de muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.3 * 0.7 * 79396}{0.05^2(79396 - 1) + 1.96^2 * 0.3 * 0.7} = 322 \text{ ciudadanos}$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra de los ciudadanos del distrito de Ayacucho fue de 322 ciudadanos, los cuales fueron tomados aleatoriamente para realizar la recolección de datos.

2.4. Fuentes de Información

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron diversas fuentes, los cuales se detallan a continuación:

2.4.1. Primarias

Se realizó la entrevista a los funcionarios y directivos públicos de segundo y tercer nivel de la Municipalidad Provincial de Huamanga y se aplicó encuestas a los ciudadanos del distrito de Ayacucho para obtener información sobre su participación en la gestión pública de dicha entidad.

2.4.2. Secundarias

Se revisó normas legales concernientes al e-Gobierno y la participación ciudadana aplicables y vigentes en nuestro país, libros, revistas, publicaciones digitales y trabajos de investigación que tengan como temática central las variables en estudio, así como sus dimensiones.

2.5. Técnicas e Instrumentos

2.5.1. Técnicas

Las técnicas empleadas para la obtención de datos de la población informante fueron la entrevista para los datos cualitativos y la encuesta para los datos cuantitativos, estos procedimientos nos permitieron acceder a información empírica para la medición de las variables en estudio en las unidades de análisis, a fin de obtener los datos necesarios de los mismos; asimismo, Cortés e Iglesias (2004), señalan que estas técnicas consisten en manifestar los elementos que comprenden los entornos de cada participante.

2.5.2. Instrumentos

Los instrumentos que nos permitieron registrar las evidencias para el desarrollo de esta investigación, fueron la guía de entrevista semiestructurada para el registro de datos cualitativos y el cuestionario con escala de medición Likert para el registro de datos cuantitativos; en relación a ello, Salinas (2012) señala que, los instrumentos de recolección de datos o información nos permiten alcanzar los resultados y/o objetivos de una investigación.

2.6. Validez y Confianza

2.6.1. Validez

Para Vara (2010) la validez de contenido se refiere al juicio y/o criterio de valor que tienen los jueces y expertos en la valoración de las variables a medir, por lo que, para la validez del instrumento cuantitativo (cuestionario) de la presente investigación, se

realizó mediante el juicio de tres (3) expertos con conocimientos en el área relacionada a las variables, tal como se muestra en el Anexo N° 6.

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el coeficiente de validez de contenido de Hernández Nieto (2002, como se citó en Maldonado y Santoyo, 2024), asignando valores numéricos al juicio de los expertos como se aprecia en el Anexo N° 7; seguidamente se procedió a realizar los cálculos correspondientes como se muestra en el Anexo N° 8, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$CVCt = \sum \left(\frac{\sum xi/j}{Vmx} - Pei \right) \frac{1}{N}$$

Donde:

CVCt : Coeficiente de validez de contenido total

CVCi: Coeficiente de validez de Item sin corregir = $\frac{\sum xi/j}{Vmx}$

$\sum Xi/j$: Media de puntuación asignada por expertos para cada ítem = 3

Vmx: Valor máximo que el ítem podría alcanzar = 3

Pei : Error asignado a cada ítem = $\left(\frac{1}{j}\right)^j = \left(\frac{1}{3}\right)^3 = 0.03703704$

N : Número total de ítem = 16

$CVCt = (15.4074074) \frac{1}{16} = 0.96$

Seguidamente, se procedió a ubicar el resultado del coeficiente de validez de contenido dentro de los rangos recomendados por Hernández Nieto (2002), como se muestra a continuación:

Tabla 4 *Rango del valor Coeficiente de Validez de contenido*

Puntuación	Interpretación
$X \geq 0.90$	Validez y concordancia excelente
$0.81 \leq x < 0.90$	Validez y concordancia buena
$0.71 \leq x < 0.80$	Validez y concordancia aceptable
$0.60 \leq x < 0.70$	Validez y concordancia deficiente
$X < 0.60$	Validez y concordancia inaceptable

Nota. Adaptado de Maldonado y Santoyo (2024).

Por lo tanto, el valor del CVCt es de 0.96 el cual se encuentra dentro del rango de ≥ 0.90 , por lo que se concluyó en que el instrumento tiene una validez y concordancia excelente y se procedió a su aplicación.

2.6.2. Confianza

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento cuantitativo (cuestionario) se realizó una encuesta piloto a 30 ciudadanos del distrito de Ayacucho, de forma aleatoria y se procedió con la aplicación de la prueba estadística del Alfa de Cronbach.

Al respecto, Oré (2015) señala que, el valor del Alfa de Cronbach se encuentra entre 0.0 a 1.0 y cuenta con los siguientes niveles de aceptación.

Tabla 5 *Rango del valor Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Valores	Nivel de aceptación
A	0.0 - 0.2	Muy baja
	0.2 - 0.4	Baja
	0.4 - 0.6	Regular
	0.6 - 0.8	Aceptable
	0.8 - 1.0	Elevada

Nota. Extraído de Oré (2015 p. 219).

Teniendo en cuenta lo descrito, se procedió a procesar los resultados de las encuestas realizadas, como se muestra en el Anexo N° 9.

A partir de ello, para determinar el coeficiente alfa de Cronbach se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i}{St} \right)$$

Donde:

K: Número de ítem = 16

$\sum S_i$: Varianza de cada ítem = 18.76

St: Varianza de la suma de todos los ítems = 54.57

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \left(1 - \frac{18.76}{54.57} \right) = 0.70$$

Dando como resultado el valor de 0.70 del coeficiente alfa de Cronbach, que según Oré (2015) los coeficientes que se encuentran en el rango de 0.60 a 0.80 tienen una confiabilidad aceptable, por lo que se concluyó que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y se procedió con su aplicación.

2.7. Procedimiento de Recolección y Procesamiento de Datos

Para la recolección de los datos, se procedió a elaborar los instrumentos para cada variable, como se detalla a continuación:

- Investigación cualitativa: Entrevista

Se elaboró la guía de entrevista semi estructurada con 16 preguntas como se muestra en el Anexo N° 4, a partir de los datos de las dimensiones de las variables, para luego ser aplicados a la muestra determinada para la variable e-Gobierno; es decir, a los funcionarios y directivos públicos de segundo y tercer nivel estructural de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Finalmente, se utilizó el programa Microsoft Word para realizar el respectivo análisis e interpretación de los mismos.

- **Investigación cuantitativa: Encuesta**

Se elaboró el cuestionario que consta de 16 preguntas dirigido a los ciudadanos de la jurisdicción del distrito de Ayacucho, se muestra en el Anexo N° 5, a partir de las dimensiones e indicadores de las variables en estudio, para recopilar información de la participación ciudadana, el mismo que fue validado por tres (3) expertos y el grado de confiabilidad fue determinado por el coeficiente del Alfa de Cronbach.

Este instrumento se administró a la muestra determinada para la recolección de datos y la información obtenida fueron tabulados mediante el programa Microsoft Excel para luego ser procesados en el programa SPSS v23 determinando con este último la prueba de normalidad, se seleccionó la prueba estadística Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis, cuyos resultados se detallan en el Capítulo III.

Capítulo III. Resultados

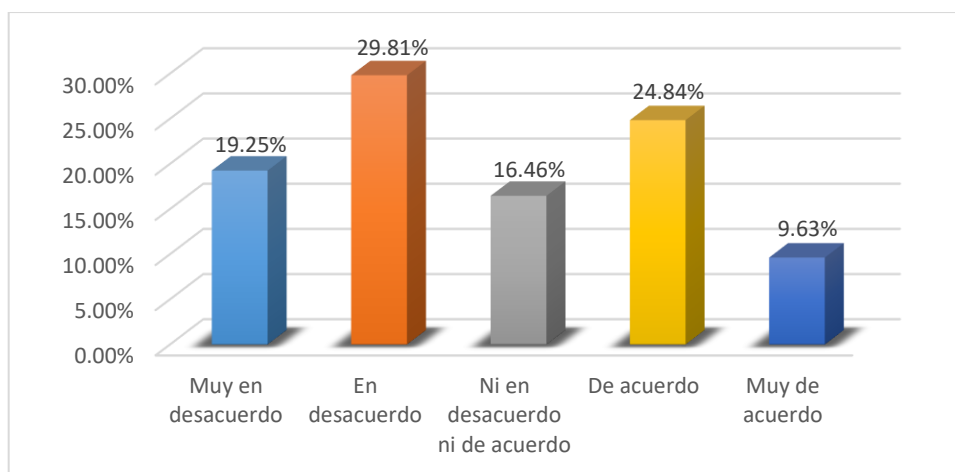
En este capítulo presentamos los resultados de la recolección de datos, mediante gráficos con su respectiva interpretación y análisis; asimismo, la contrastación de hipótesis aplicando el Rho de Spearman.

3.1. Resultados Descriptivos Cuantitativos y Cualitativos

De los resultados cuantitativos, se realizó la interpretación de cada una de las figuras elaboradas a partir del procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los ciudadanos del distrito de Ayacucho; seguidamente, se sintetizó la información obtenida de las entrevistas realizadas a los funcionarios y directivos de segundo y tercer nivel estructural de la Municipalidad Provincial de Huamanga [MPH]; finalmente, se realizó el análisis de los resultados obtenidos de los dos (2) instrumentos de recolección de datos con respecto a la misma pregunta, mediante la revisión del marco legal aplicable, investigaciones similares, notas de prensa y de la observación de los investigadores, llegando a conclusiones similares y/o divergentes a los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos. Se detalla a continuación:

Figura 6

Pregunta 1. La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.



Resultado cuantitativo: según la Figura 6 el 29.81% de los ciudadanos encuestados están en desacuerdo con el contenido de la página web de la MPH; mientras tanto, el 24.84% están de acuerdo con la información que contiene la página web de la MPH.

Resultado cualitativo: de las 37 entrevistas realizadas a los funcionarios de la MPH, el 100% respondieron de manera afirmativa a la Pregunta 1; además, precisan que la publicidad se da en el marco de la Ley de Transparencia y, la Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] es quien establece los parámetros para la publicación del contenido de las páginas web de las entidades públicas, como son los actos resolutivos, convocatorias, resultados del presupuesto participativo y audiencias públicas, entre otros; aunque, el Gerente Municipal, señala que la información que contiene la página de la MPH no estaría siendo actualizada oportunamente.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 1: el artículo 3 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002), establece que toda información que posea el Estado se presume pública, salvo excepciones; asimismo, en los artículos 5 y 25 de la citada normativa, establece que las entidades públicas están en la obligación de publicar por medios electrónicos la siguiente información: datos generales de la Entidad, disposiciones y comunicados emitidos, organigrama, procedimientos, TUPA, presupuestos ejecutados, proyectos de inversión, remuneraciones y beneficios del personal, adquisiciones de bienes y servicios, proveedores, cantidad y calidad de servicios adquiridos y actividades oficiales.

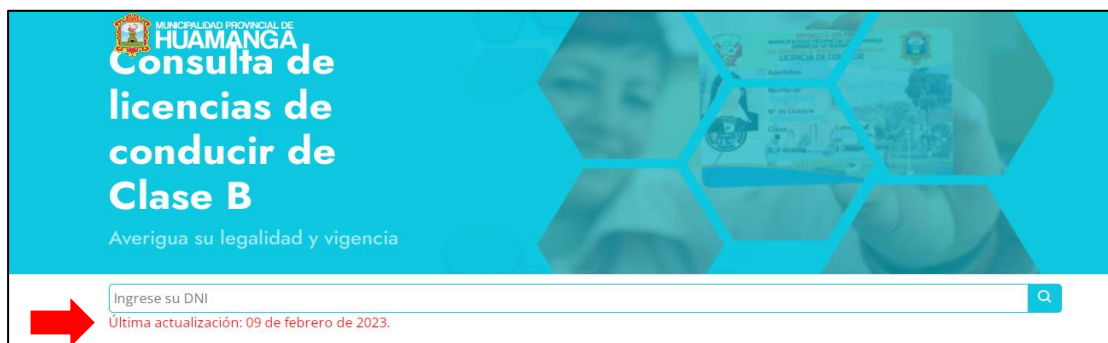
Aunado a ello, el artículo 44 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003), establece la publicidad de las normas municipales, como ordenanzas, decretos de alcaldía, acuerdos, remuneración del alcalde y dietas de los regidores, por lo que, también

se podría publicitar las agendas y actas de las sesiones en el marco de la publicidad y transparencia de la gestión pública.

Ahora bien, de la revisión al portal web de la MPH se visualiza que no toda la información se encuentra actualizada, como se muestra en la Figura 7.

Figura 7

Consulta de licencias de conducir de clase B.

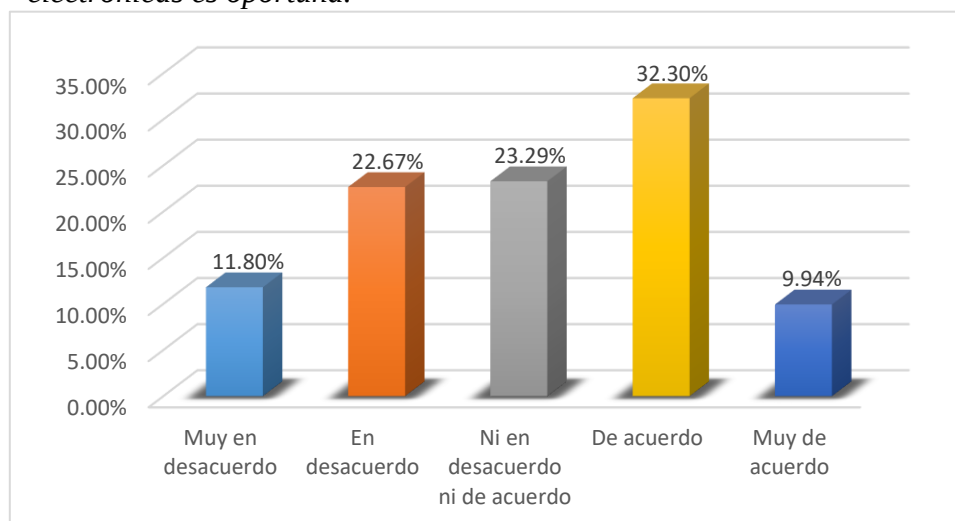


Nota. Pestaña novedades/consulta de licencias de conducir de clase B, de la página web de la MPH. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Por lo tanto, la información de la página web de la MPH no estaría cumpliendo con la actualización mensual que señala el artículo 3 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo cual no permitiría que la población tenga información relevante y suficiente.

Figura 8

Pregunta 2. El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicas es oportuna.



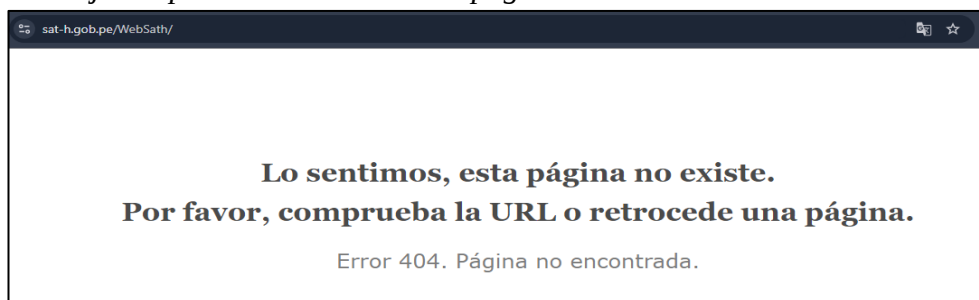
Resultado cuantitativo: según la Figura 8, el 32.30% de los ciudadanos encuestados indican que el soporte técnico que brinda la MPH a sus plataformas electrónicas es oportuno, mientras que el 22.67% de encuestados señalan que el soporte técnico que brinda la MPH no es oportuno.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados, respondieron afirmativamente con respecto a la Pregunta 2 y, señalaron que la Unidad de Tecnologías y Comunicaciones de la MPH está dedicada exclusivamente en implementar las plataformas electrónicas de la Entidad y que cuentan con personal capacitado para atender oportunamente cualquier inconveniente en los sistemas.

Análisis de los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 2: de la revisión a la portada principal de la página web de la MPH se visualizan, entre otros, los íconos de “TUPA” y “Tributos municipales”; sin embargo, aparece un mensaje como página no encontrada, conforme se visualiza en la Figura 9.

Figura 9

Mensaje del problema técnico en la página web de la MPH.



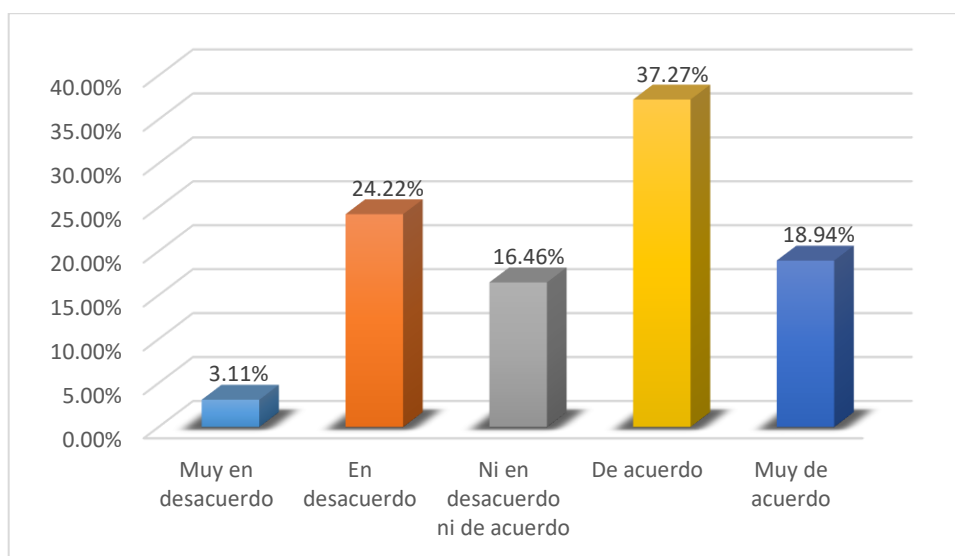
Nota. Mensaje del problema técnico del botón Tributos Municipales de la página web de la MPH. Tomado de (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024)

No obstante, en dicha página la MPH ha publicado un correo electrónico para atención a los ciudadanos, siendo el siguiente: atencionalusuario@munihuamanga.gob.pe; asimismo, el número telefónico (066) 492035 anexo 3041 y un formulario denominado “Contáctanos”, en el cual existen campos para ingresar los nombres, apellidos, correo, número de celular, DNI y

comentarios. Por lo que, habiéndose advertido el problema señalado, se reportó al citado correo electrónico; sin embargo, no obtuvimos respuesta alguna, hasta la fecha de la presentación de este trabajo de investigación; denotando que el soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas no estaría siendo oportuna.

Figura 10

Pregunta 3. El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.



Resultado cuantitativo: según la Figura 10, el 37.27% de los ciudadanos encuestados indican que el entorno del sitio web de la MPH es amigable y de fácil acceso; sin embargo, el 24.22% de los encuestados manifiestan que el entorno del sitio web de la MPH no es amigable ni de fácil acceso.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados de la MPH, señalan que el portal web de la MPH es amigable y de fácil acceso para cualquier usuario; asimismo, es adaptable a cualquier tipo de dispositivo.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 3: resulta preocupante que el 24.22% de los ciudadanos encuestados consideran que los sitios de web de la MPH no son amigables y de fácil acceso, por lo que, de la revisión a cada pestaña de la página principal de la MPH, se advierten elementos que se repiten y podría

crear confusión o pérdida de tiempo, como es el caso de la pestaña “Agenda Municipal” y “Muni transparencia/Agenda institucional”, en donde uno de ellos muestra un calendario sin actividades programadas y la otra, presenta problemas técnicos en la ubicación de la dirección de la web, respectivamente; caso similar a lo que se muestra en la Figura 9. Las pestañas duplicadas, se muestran en la Figura 11.

Figura 11

Pestañas Agenda Municipal y Muni Transparencia en la página web de la MPH.

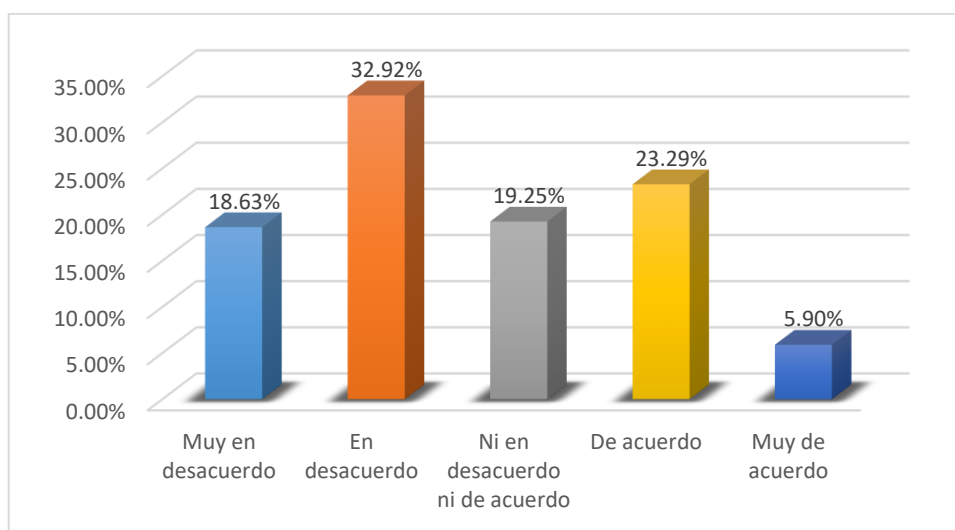


Nota. Pestañas Agenda Municipal y Muni Transparencia en la página web de la MPH, que muestran las mismas opciones de la Agendas de Alcaldía y Sesión de Concejo. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Por lo tanto, la MPH podría revisar la operatividad y funcionabilidad de los elementos que forman parte del entorno de su página web, para que el usuario no tenga problemas en su navegabilidad.

Figura 12

Pregunta 4. La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado frecuentemente por la población.



Resultado cuantitativo: según la Figura 12, el 32.92% de los ciudadanos encuestados indican que la mesa de partes virtual no es conocida ni utilizada por la población y solo el 23.29% de encuestados manifiestan que la mesa de partes virtual de la MPH es conocida y utilizada por la población.

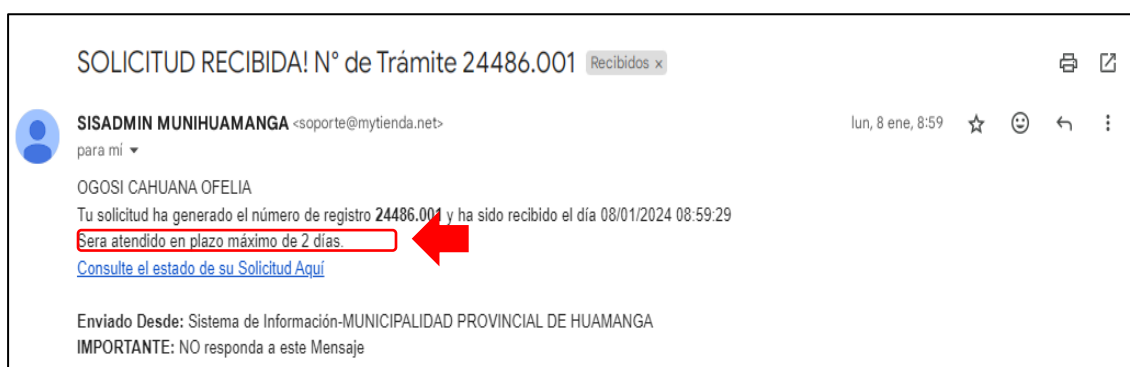
Resultado cualitativo: del 100% de los funcionarios entrevistados señalan que, la población conoce la plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, aunque su implementación es reciente; es decir, desde el año 2023 empezaron con el uso de la citada plataforma en el marco de la normativa de la transformación digital y “cero papel”; asimismo, señalan que es para gestionar documentos externos y principalmente es utilizado por usuarios que se encuentran fuera de la ciudad; no obstante, como señala el Director de Planeamiento y Presupuesto, la mayoría de la población prefiere realizar sus trámites de manera presencial.

Análisis de los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 4: de la revisión a la plataforma de mesa de partes virtual de la MPH se evidenció que la citada plataforma no presenta un material de ayuda (boletines, folletos, videos tutoriales, etc.) para los

ciudadanos que ingresan por primera vez o desconocen sobre el uso de dicho sistema; aunado a ello, desde nuestra experiencia podríamos decir de que la efectividad de la mesa de partes virtual aún no está al 100%; puesto que, el documento que presentamos a la MPH mediante mesa de partes virtual, demoró más de lo previsto en su atención, a pesar que, en el correo de recepción de dicho documento señalaba la atención en un plazo máximo de 2 días, como se visualiza en la Figura 13.

Figura 13

Correo de recepción del documento presentado por Mesa de Partes Virtual de la MPH.



Nota. Solicitud Recibida del trámite N° 24486.001 de Mesa de Partes Virtual de la MPH. Tomado de SISADMIN MUNIHUAMANGA (2024).

Asimismo, para hacer el seguimiento correspondiente, fue indispensable ir presencialmente a la Entidad puesto que no había respuesta en las comunicaciones por llamadas telefónicas, además la recepción no se dio el mismo día de la presentación, sino, después de 2 días hábiles y la atención se efectuó 12 días hábiles después de la presentación, como se muestra en la Figura 14.

Figura 14

Consulta de trámite de documento 24486.001.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA		Página 1 de 1					
CONSULTA DE TRAMITE DE DOCUMENTO : 24486.001 Consulta Realizada el 21/07/2024 a las 12:32:20							
Usuario: Fecha: 21/07/2024 Hora: 12:32:20							
FECHA : 04/01/2024 DOCUMENTO: : 000000-2024-OOC ASUNTO: : SOLICITO: FACILIDADES PARA LA EJECUCION DEL PLAN DE TESIS TITULADO: EL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA PARTICIPACION FIRMA: : OGOSI CAHUANA OFELIA - 70209942 EMAIL: : ogosi1401@gmail.com							
Ord	PROCEDECENCIA		DESTINO		PROVEIDO	ESTADO	
	F.Registro	Dependencia	Responsable	F.Recibe	Dependencia	Responsable	
1	04/01/2024 12:47:23	MESA DE PARTES VIRTUAL	70209942 OGOSI CAHUANA OFELIA	08/01/2024 08:59:29	ATENCION AL CIUDADANO	41604246-MEDINA ANGEL	DERIVADO
2	08/01/2024 09:00:12	ATENCION AL CIUDADANO	41604246-MEDINA ANGEL	09/01/2024 11:39:24	ALCALDIA	06245167-ALTAMIRANO GUILLERMO	VIRTUAL PARA SU ATENCION
3	08/01/2024 09:00:12	ATENCION AL CIUDADANO	41604246-MEDINA ANGEL	08/01/2024 10:55:22	GERENCIA MUNICIPAL	28207191-PILLACA MARCIANA	VIRTUAL PARA SU ATENCION
4	10/01/2024 10:12:29	GERENCIA MUNICIPAL	42554745-VICENTE ELVER	10/01/2024 12:12:42	UN.TECN.INF. Y COMUNICACION	70132003-HUAYHUALL A KARINA	CONOCIMIENTO O Y ATENCION
5	22/01/2024 10:31:21	UN.TECN.INF. Y COMUNICACION	41510189-CASTRO NILS	22/01/2024 15:20:08	UN.TECN.INF. Y COMUNICACION	44816747-HINOSTROZA YURI	CONOCIMIENTO O Y FACILIDADES
ARCHIVADO EL DIA 21/02/2024-10:08:13 MOTIVO: SE ACORDA UNA REUNION CON LOS INTERESADOS.							
6	22/01/2024 10:31:21	UN.TECN.INF. Y COMUNICACION	41510189-CASTRO NILS	22/01/2024 11:47:59	UN.TECN.INF. Y COMUNICACION	70132003-HUAYHUALL A KARINA	CONOCIMIENTO O Y FACILIDADES
ARCHIVADO EL DIA 05/03/2024-18:16:01 MOTIVO: ATENDIDO							

Nota. Consulta de trámite de documento N° 24486.001 de Mesa de Partes Virtual de la MPH. Tomado de la página web de la Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Al respecto, el artículo 117 de la Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2022), a fin de facilitar la recepción documental digital (2022), establece que la atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. En relación a ello, mediante Resolución N° 0481-2021/SEL-Indecopi de 8 de julio de 2021, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi declaró como barrera burocrática ilegal la imposición del horario de atención presencial de las oficinas del Ministerio de Educación para recibir solicitudes ciudadanas mediante correo electrónico, por lo que, la presentación de los documentos por mesa de partes virtual u otro medio electrónico, se entiende por recibido en la fecha de envío independientemente del horario de atención presencial de las entidades, beneficiando a la ciudadanía y la gestión pública en reducir tiempo y costo (Rojas, 2022).

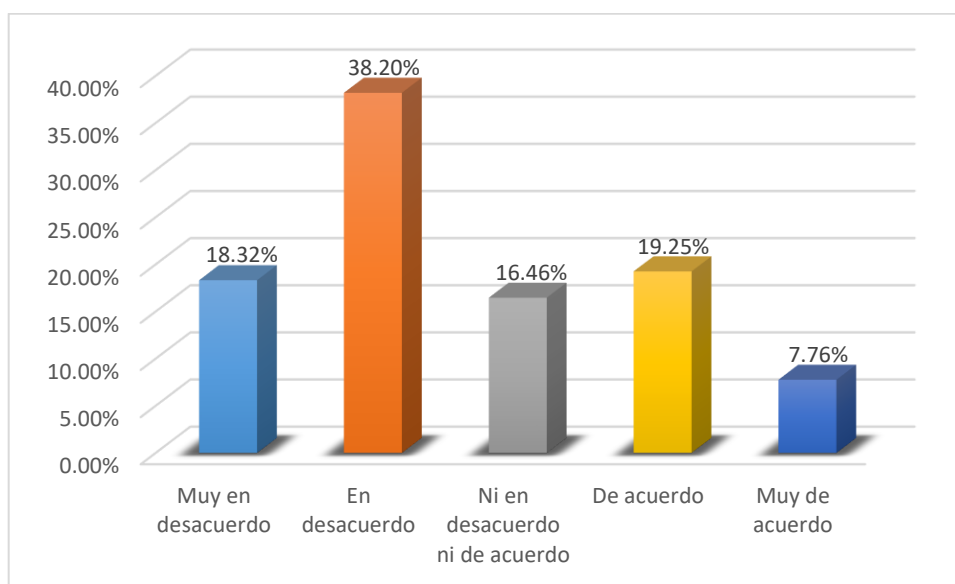
Por lo tanto, la recepción de los documentos mediante mesa de partes virtual de la MPH no se estaría dando en el mismo día, generando demora en la recepción y

atención, incumpliendo el objetivo que tiene dicha plataforma de simplificar el proceso administrativo y reducir el costo y tiempo, además no se visualiza ninguna herramienta como guía para su uso.

Las situaciones descritas, podrían motivar a que la población prefiera hacer los trámites de forma presencial puesto que en el cargo del documento consta el sello de recepción de la Entidad del mismo día y los plazos se contabilizan desde ese día, generando desconfianza por parte de los ciudadanos en utilizar la plataforma de mesa de partes virtual de la MPH.

Figura 15

Pregunta 5. La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.



Resultado cuantitativo: según la Figura 15, el 38.20% de los ciudadanos encuestados indican que no tienen acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH, mientras tanto, el 19.25% de los encuestados indican que tienen acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.

Resultado cualitativo: en relación a la Pregunta 5, los funcionarios entrevistados respondieron que los ciudadanos tienen acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por la MPH, como es a la página web, mesa de partes virtual y los registros públicos sobre

las actas; sin embargo, el Administrador de Base de Datos, menciona que la MPH no ofrece un servicio propiamente electrónico, sino que en el portal web de la citada Entidad solo se encuentra información relacionada a los servicios públicos municipales.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 5: de la revisión a la página web principal de la Entidad, se advierten dos opciones: “Servicios Online” y “Servicios al ciudadano”.

La primera opción contiene información con respecto al “Sistema de Gestión Documentaria” y “Consulta de Actas Registrales”, este último no muestra ninguna información y la segunda opción contiene información con respecto a “Registro civil”, “Comercio, Licencia y Control Sanitario”, “Patrimonio Histórico”, “Transportes” y “Edificaciones y autorizaciones”; sin embargo, no todas las opciones contienen información completa, como por ejemplo, no muestra sobre el pago para realizar el trámite correspondiente y los pasos a seguir para acceder al mismo.

Asimismo, se comprueba lo señalado por el Administrador de Base de Datos, puesto que la página web de la MPH solo muestra información con respecto a los servicios que brinda la municipalidad, mas no permite realizar todo el trámite de manera virtual.

Otro caso muy diferente, es lo que ofrece la página web de la Municipalidad Provincial de Arequipa [MPA], que se muestra en la Figura 16.

Figura 16*Oficina virtual de la MPA.*

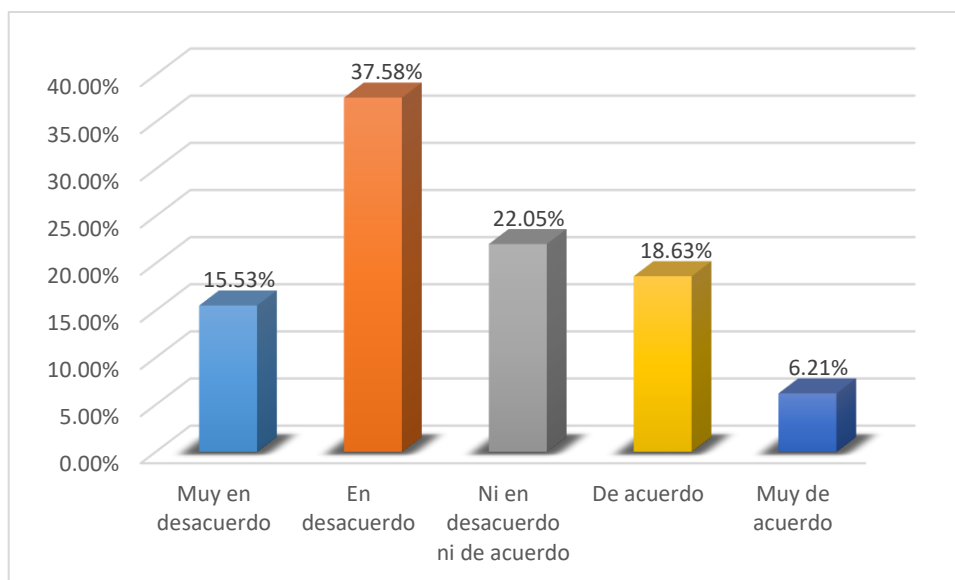
Nota. Oficina Virtual de la MPA. Tomado de Municipalidad Provincial de Arequipa (2024).

Como se visualiza en la Figura 16, la MPA tiene implementada una “Oficina virtual”, mediante el cual, el ciudadano puede realizar cualquier trámite como expedición de partidas o actas (certificadas), inscripción al programa de Vaso de Leche, consulta de licencia de conducir, pagos de impuesto predial, impuesto vehicular, arbitrios, papeletas, entre otros, totalmente virtual de inicio a fin; por otro lado, cabe recordar que el concepto de servicios electrónicos son las actividades que mediante el uso de las TIC, satisfacen las necesidades de los ciudadanos, ya sea mediante el acceso a información, productos y herramientas, minimizando el esfuerzo físico y generando interacción con los usuarios.

Por lo tanto, la MPH aún no estaría implementando los servicios electrónicos y en su página web solo brinda información en relación a ellos.

Figura 17

Pregunta 6. Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).



Resultado cuantitativo: según la Figura 17, el 37.58% de los encuestados indican que los servicios electrónicos no están disponibles y solo el 18.63% de los encuestados indican que los servicios electrónicos se encuentran disponibles sin restricción alguna.

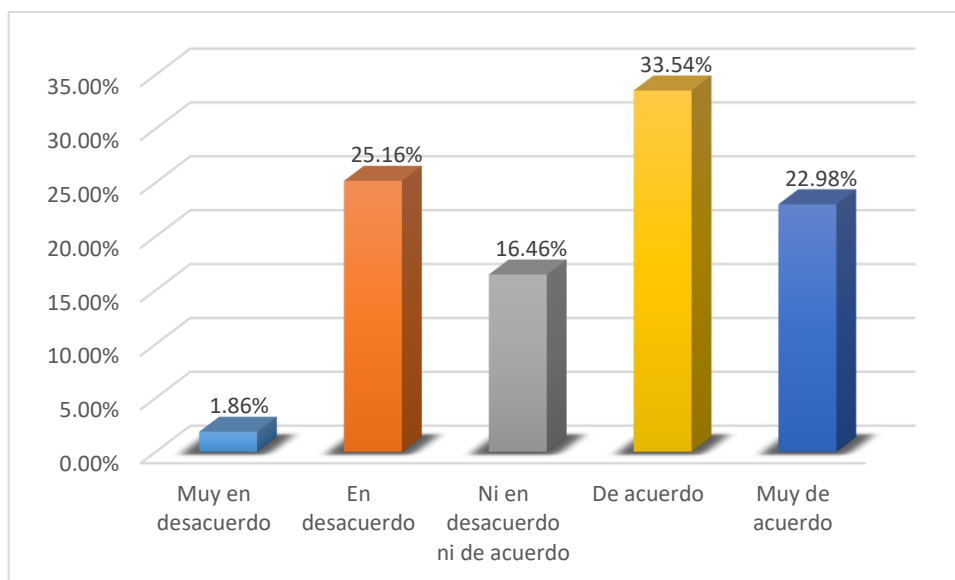
Resultado cualitativo: la información recopilada de las entrevistas realizadas a los funcionarios, se resume que los servicios de mesa de partes virtual y el acceso a la página web están disponible 24/7 y son de acceso libre para el público, mientras tanto el Sistema de Gestión Documental sí requiere de usuario y contraseña, el mismo que es utilizado solo por los trabajadores de la MPH.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 6: se advierte que los ciudadanos encuestados y los funcionarios entrevistados tienen divergencia frente a la disponibilidad de los servicios electrónicos, a pesar que, en la página web de la MPH se visualiza información con respecto a los servicios que brinda la Entidad en estudio; no obstante, no permite el acceso a todos ellos, como es el caso del botón “Tributos

Municipales” que aparece como página no encontrada, mostrada en la Figura 9 y en algunos muestra información incompleta.

Figura 18

Pregunta 7. Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.



Resultado cuantitativo: según la Figura 18, el 33.54% de los encuestados indican que los debates en línea son importantes para la gestión de la MPH, mientras tanto, el 25.16% indican que los debates en línea para la gestión de la MPH no son importantes.

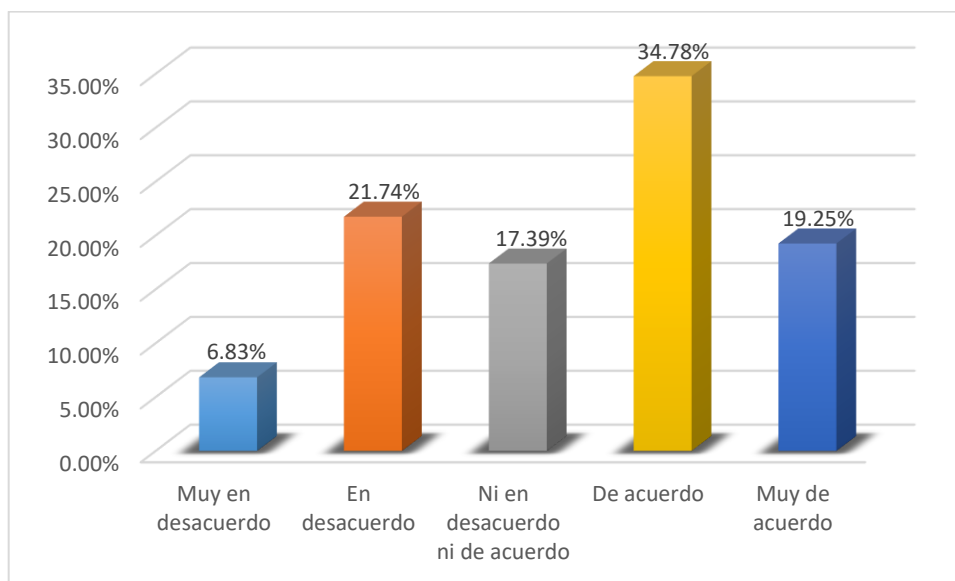
Resultado cualitativo: 78.38% de los funcionarios entrevistados señalan que son importantes los debates en línea; aunque, consideran que las reuniones de manera presencial serían las más acogidas por parte de la población puesto que no cuentan con acceso a la tecnología; asimismo, algunos señalan que sería bueno implementar un buzón de sugerencias para recoger opiniones de la ciudadanía.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 7: desde nuestra perspectiva, la importancia del uso de las tecnologías de información para potenciar los debates en los ciudadanos puede ser muy útil puesto que permite aprovechar los distintos puntos de vista de los usuarios masivamente, más que todo de aquellos que se encuentran en otro espacio geográfico y con dificultades para la participación presencial. Para ello,

es necesario que los gobiernos pongan la información completa a disposición de la población y poner reglas claras en el marco del respeto y escucha activa de todos los puntos de vista para llegar a decisiones colectivas democráticas (Balcells et al., 2020).

Figura 19

Pregunta 8. Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.



Resultado cuantitativo: según la Figura 19, el 34.78% de los ciudadanos encuestados indican que el voto electrónico generaría mayor participación por la ciudadanía en la gestión pública; por otro lado, el 21.74% están en desacuerdo con la premisa planteada.

Resultado cualitativo: mientras tanto, 67.57% de los funcionarios entrevistados también están de acuerdo que el voto electrónico ayudaría en la accesibilidad de muchos ciudadanos a participar en los aspectos electorales; no obstante, la mayoría señalan que nuestra región no está preparada tecnológicamente para dicho cambio, puesto que se requiere una estructura sistémica para el acceso de toda la población; asimismo, habría un riesgo en la seguridad.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 8: Cárdenas (2022), señala que el sistema político peruano se encuentra en proceso de

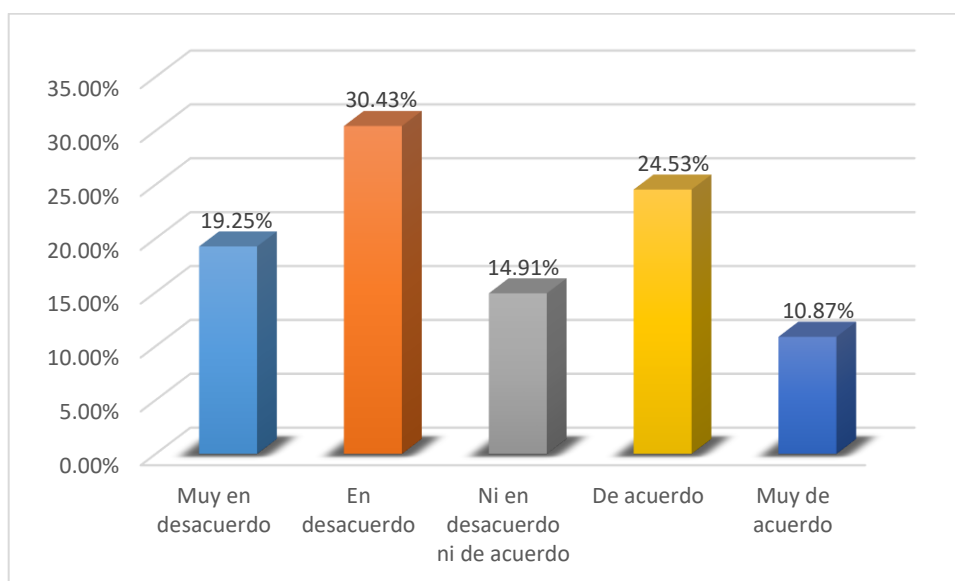
descomposición, debido a la corrupción e inconducta funcional de los servidores públicos y gobernantes, en respuesta a ello la ciudadanía muestra un desinterés y rechazo a las listas de los candidatos y al momento de emitir su voto, el mismo se ve reflejado en los votos en blanco y viciado.

Ahora bien, en un proceso electoral es muy importante proteger los derechos de elegir, ser elegido, la seguridad y confiabilidad de los votos, al respecto, existen experiencias de otros países a nivel internacional que ya vienen implementando el voto electrónico, con algunas diferencias que otras; de la misma manera, algunos ya vienen utilizando hace décadas como es el caso de Brasil, este último, utiliza urnas electrónicas, que consiste en una máquina electrónica que permite el marcado de números, al cual la población votante acude para realizar su voto correspondiente y lo más beneficioso es que no requiere el uso del internet (lo cual evita los hackeos y ataques externos) y hasta la electricidad (la máquina es recargable y puede funcionar con batería), otra ventaja es el cero uso del papel y la reducción del tiempo en el conteo de los resultados (José, 2022), otro caso emblemático es de Estonia que desde el 2005 utiliza el voto electrónico no presencial.

Desde nuestro punto de vista, la implementación del voto electrónico presencial sería el reto más próximo para las elecciones generales de nuestro país y progresivamente podría darse la implementación del voto electrónico no presencial, puesto que este último requiere de mayor conectividad, infraestructura tecnológica y educación tecnológica para su uso.

Figura 20

Pregunta 9. La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).



Resultado cuantitativo: según la Figura 20, el 30.43% de los encuestados indican que la información que brinda la MPH no es precisa (no coincide con los hechos y circunstancias que informa) y solo el 24.53% señalan que la información que brinda la MPH es preciso.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados, señalaron de que la MPH informa a la ciudadanía sobre hechos reales que se suscitan y de actos administrativos aprobados por la Entidad mediante revistas, elaborado por la Unidad de Imagen; de igual modo, la información se da mediante las plataformas digitales y redes sociales.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 9: al respecto el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública [TUO de la Ley N° 27806] (2019), en su artículo 5 numeral 4 establece que las entidades de la administración pública difunden mediante internet las actividades que se desarrollaron, desarrollan o desarrollarán el titular o los funcionarios de las entidades.

De la revisión de los canales electrónicos que maneja la MPH, entre ellas el Facebook institucional, se puede observar que la municipalidad sí cumple con brindar información precisa a la ciudadanía de las diversas actividades que realiza en el día a día como son: la suspensión del servicio de baja policía por feriados, la suspensión o el normal funcionamiento de la prestación de servicios en días feriados, los operativos que está realizando a bares cantinas u otros establecimientos clandestinos, transmisión en vivo mediante su Facebook institucional de las sesiones de consejo municipal y otras actividades de gestión que realiza el burgomaestre; sin embargo, la página web de la municipalidad contiene información limitada; es decir, en esta página no se encuentra toda la información que se puede visualizar en el Facebook institucional.

Figura 21

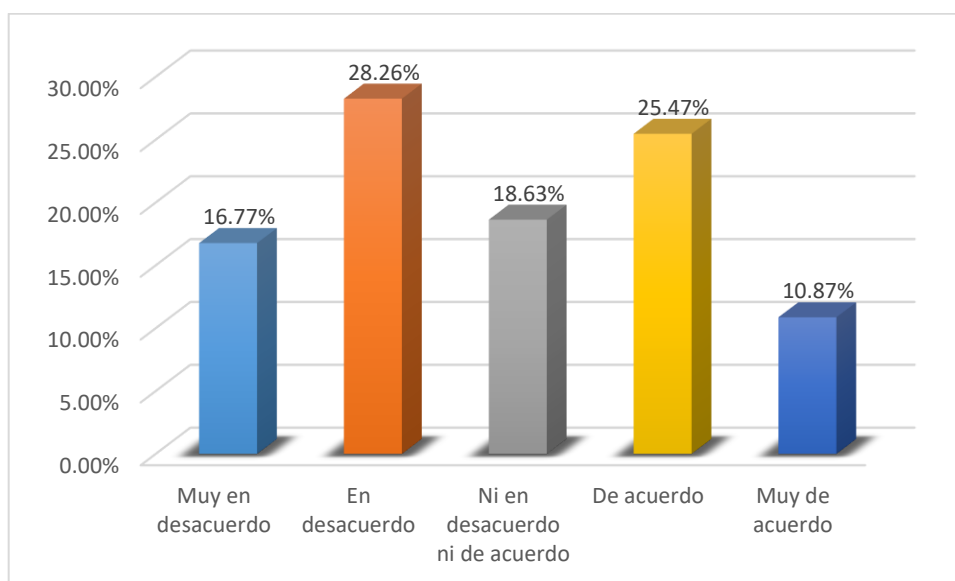
Operativo Inopinado de la MPH.



Nota. MPH realiza operativo inopinado en bares, cantinas y cabinas de internet. Tomado de (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024).

Figura 22

Pregunta 10. La información que brinda la MPH es oportuna (se encuentra disponible en el momento exacto).



Resultado cuantitativo: según la Figura 22, el 28.26% de los ciudadanos encuestados indican que la información que brinda la MPH no es oportuna (no se encuentra disponible en el momento exacto) y solo el 25.47% señalan que la información que brinda la MPH es oportuna.

Resultado cualitativo: en relación a la Pregunta 10, el 78.38% de los funcionarios entrevistados respondieron que la información que se encuentra en la página de la municipalidad es publicada inmediatamente, aunque a veces la elaboración del material grabado y spot toma más tiempo, pero mediante el Facebook de la Entidad se realizan publicaciones instantáneas y en vivo. Sin embargo, algunos señalaron que la actualización de la información no es oportuna, puesto que se realiza de manera mensual y semanal y tiende a demorar por situaciones burocráticas o administrativas.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 10: al respecto el TUO de la Ley N° 27806 (2019), en su artículo 5 establece la publicación de información a través de internet por los distintos portales de las dependencias públicas datos generales de las entidades como organigrama, organización, información

presupuestal, proyectos de inversión, las adquisiciones de bienes, servicios y las principales actividades realizadas.

De la revisión del Facebook institucional de la MPH se aprecia que algunas actividades de gestión realizados por la municipalidad son transmitidas en vivo brindando información oportuna a la población; sin embargo, existe información o publicaciones que se realiza por este mismo medio sobre actividades o servicios que se van a brindar y son publicados el mismo día o pasado algunas horas de iniciado la actividad programada.

Figura 23

Comunicado para el desarrollo de labores en la MPH.



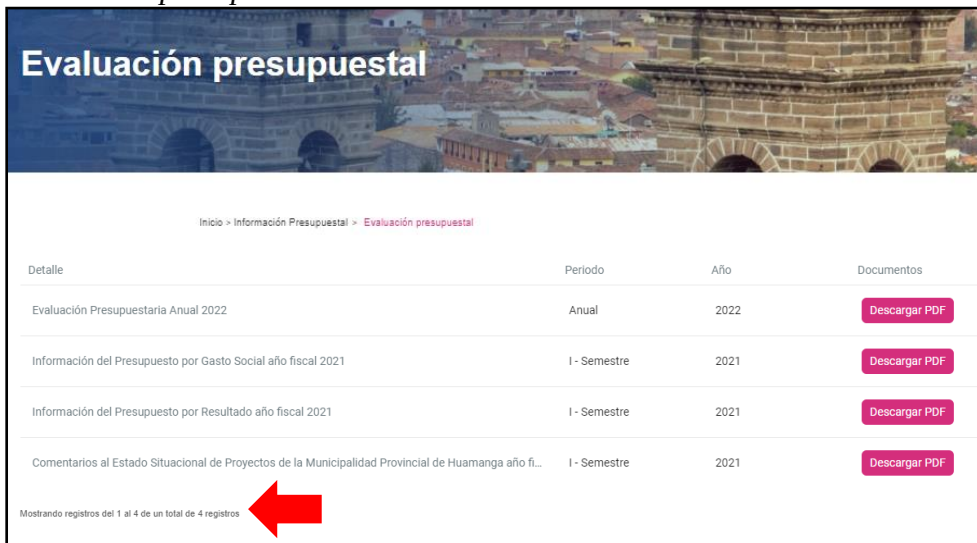
Nota. Comunicado para el desarrollo de labores en la MPH. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Por otro lado, la página web de la municipalidad carece de información actualizada, siendo publicadas de manera tardía como por ejemplo los proyectos de inversión del año en curso, información sobre la evaluación presupuestal de los últimos años, entre otros, los mismos se muestran en las Figuras 24 y 25.

Figura 24*Proyectos de Inversión.*


Año	Mes	Detalle	Documentos
2019	Mayo	Proyectos de Inversión	Descargar PDF
2019	Abril	Proyectos de Inversión	Descargar PDF
2019	Marzo	Proyectos de Inversión	Descargar PDF
2019	Febrero	Proyectos de Inversión	Descargar PDF
2019	Enero	Proyectos de Inversión	Descargar PDF

Nota. Proyectos de Inversión publicados en la Página Web de la MPH. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Figura 25*Evaluación presupuestal.*


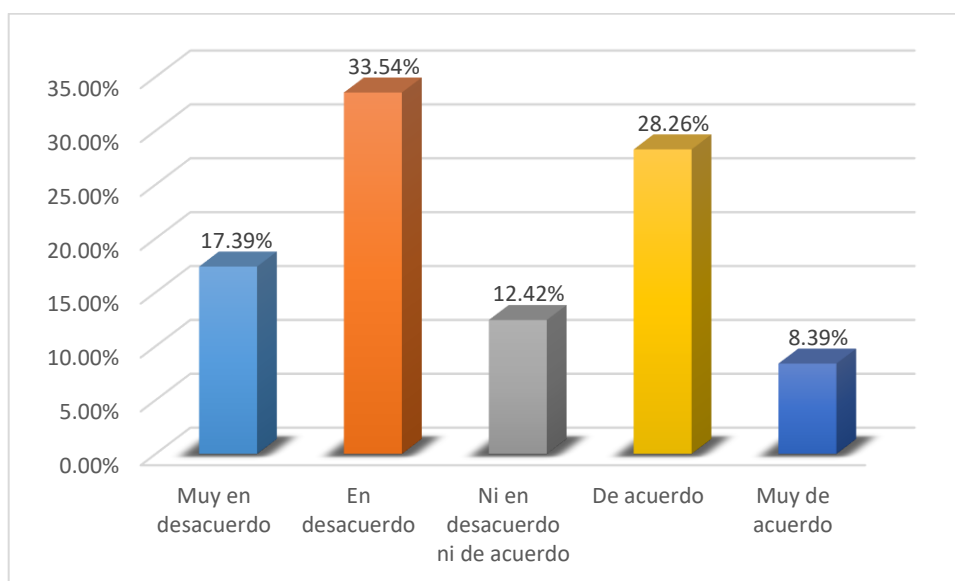
Detalle	Periodo	Año	Documentos
Evaluación Presupuestaria Anual 2022	Anual	2022	Descargar PDF
Información del Presupuesto por Gasto Social año fiscal 2021	I - Semestre	2021	Descargar PDF
Información del Presupuesto por Resultado año fiscal 2021	I - Semestre	2021	Descargar PDF
Comentarios al Estado Situacional de Proyectos de la Municipalidad Provincial de Huamanga año fi...	I - Semestre	2021	Descargar PDF

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Nota. Evaluación presupuestal publicados en la Página Web de la MPH. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Figura 26

Pregunta 11. La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.



Resultado cuantitativo: según la Figura 26, el 33.54% de los encuestados indican que la MPH no actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía y el 28.26% señalan que la información que brinda la MPH es actualizada frecuentemente.

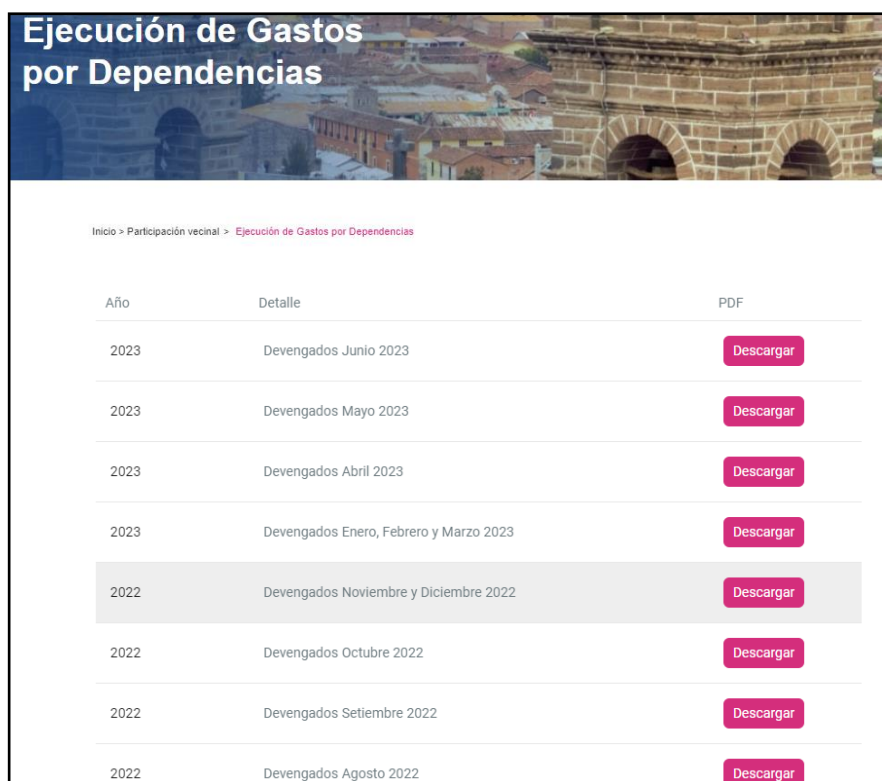
Resultado cualitativo: los funcionarios entrevistados señalan que la actualización es constante según normativa, los mismos que se pueden visualizar en el portal de transparencia y en su portal web de la Entidad.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 11: la Ley N° 31783, Ley que modifica la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública (2023), en su artículo 2 sobre la actualización de la información en los portales de transparencia donde señala que estos deben ser actualizados como mínimo una vez al mes, el titular es responsable de asegurar las condiciones para el correcto funcionamiento, mantenimiento y actualización del portal de transparencia y el encargado de supervisar la actualización de la información pública es la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública [ANTAIP].

Tras la revisión de la página web de la municipalidad se observa que existen deficiencias en la actualización de información que brinda a la ciudadanía como es el caso de la ejecución de gastos por dependencia como se muestra en la Figura 27; por otro lado, el Facebook institucional que contiene información sobre las actividades realizadas se verifica que se encuentra más actualizada a diferencia de la página web, tal es así que, por este medio se publica el semanario digital “Nuestra Identidad” el cual contiene información sobre las principales actividades realizadas durante la semana.

Figura 27

Ejecución de Gastos por Dependencias.

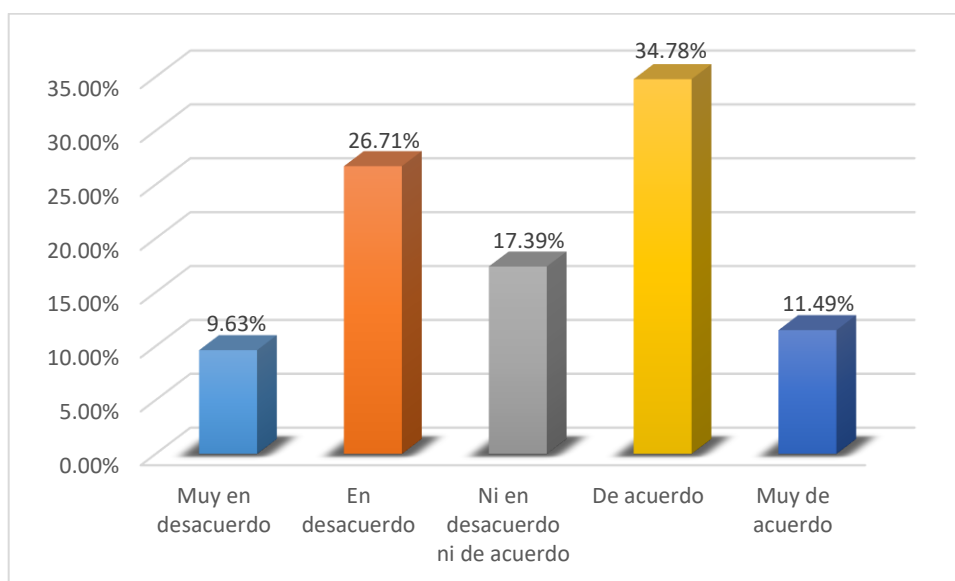


Año	Detalle	PDF
2023	Devengados Junio 2023	Descargar
2023	Devengados Mayo 2023	Descargar
2023	Devengados Abril 2023	Descargar
2023	Devengados Enero, Febrero y Marzo 2023	Descargar
2022	Devengados Noviembre y Diciembre 2022	Descargar
2022	Devengados Octubre 2022	Descargar
2022	Devengados Setiembre 2022	Descargar
2022	Devengados Agosto 2022	Descargar

Nota. Ejecución de gastos por dependencias publicados en la Página Web de la MPH.
Tomado de (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024)

Figura 28

Pregunta 12. La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.



Resultado cuantitativo: según la Figura 28, el 34.78% de los encuestados indican que la MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano, mientras tanto, el 26.71% señalan que, en la ventanilla de atención al ciudadano de la MPH, no recibe sugerencias y consultas de la ciudadanía.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados respondieron afirmativamente dicha pregunta, incluso señalaron que a través de la página web y redes sociales responden las inquietudes de la ciudadanía; de la misma forma, por medio de libro de reclamaciones, buzón de sugerencias, formulario virtual y correo electrónico de atención al ciudadano reciben opiniones y consultas de la población, las cuales son atendidas por la Unidad de Atención al Ciudadano y derivado a las áreas competentes.

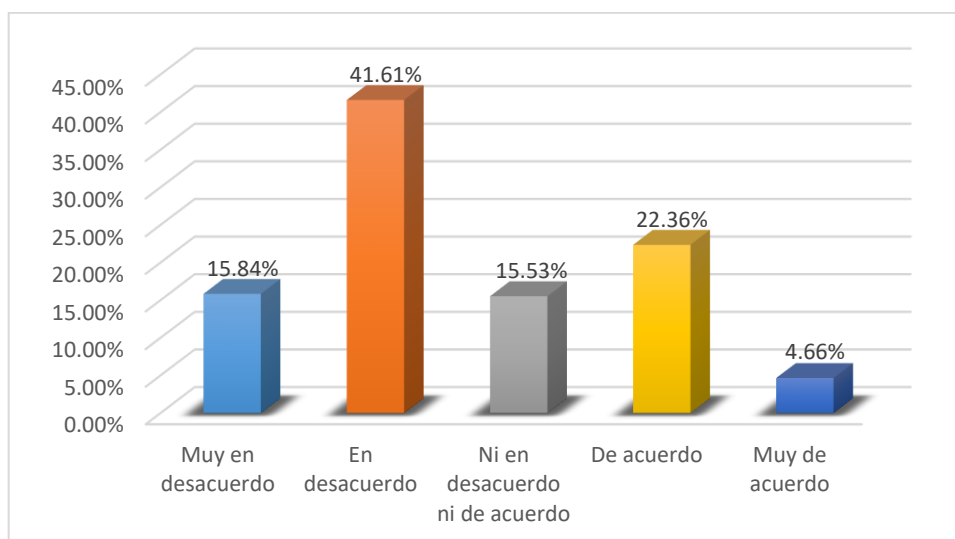
Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 12: el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública aprobado mediante Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM (2013), entre sus estándares para una atención de calidad a la ciudadanía menciona que los procesos de reclamos y sugerencias pueden orientarse por medio de las ventanillas de sugerencias,

buzón de sugerencia, libro de reclamaciones físico o virtual, vía correo electrónico y vía telefónica. Para ello exhorta a las entidades del estado precisar procesos apropiados para la recepción de reclamos y sugerencias puesto que estos son elementos fundamentales de retroalimentación de la ciudadanía a la entidad sobre la calidad de servicio o atención que reciben.

De la investigación se logró observar que la ventanilla de atención al ciudadano de la MPH es muy demandada por la ciudadanía para realizar diversos trámites que necesitan ya sean estos como solicitar alguna información, realizar alguna queja sobre un trabajador, funcionario o una dependencia de la municipalidad o presentar información sobre presuntos actos de corrupción suscitado en las oficinas u obras que ejecuta la municipalidad. Por otro lado, se verificó que la MPH cuenta con un libro de reclamaciones digital administrado por la PCM a través de la Secretaría de Gobierno Digital en el portal gob.pe.

Figura 29

Pregunta 13. La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.



Resultado cuantitativo: según la Figura 29, el 41.61% de los encuestados indican que la MPH no utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano

sobre la gestión municipal y solo el 22.36% señalan que la MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones de la ciudadanía.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados señalan que toda la población puede opinar mediante el fan page de la Entidad y que recogen dichas opiniones de los ciudadanos para corregir algunos inconvenientes y no bloquean los comentarios ya sean positivos y negativo.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 13: de acuerdo con la revisión del Facebook institucional de la MPH, se puede apreciar que las publicaciones realizadas tienen sus respectivos comentarios, algunas opiniones constructivas otras de sarcasmo, así como también de mofa, respecto a los cuales no se aprecia respuesta por parte de la municipalidad como se aprecia en la Figura 30; por lo que, se puede inferir que la municipalidad no recoge estos comentarios para mejorar los servicios que ofrece. “El uso de las redes sociales por parte del gobierno, ofrece la posibilidad de incentivar el incremento en el compromiso y participación del ciudadano” (Cesetti, 2016, p. 130).

Figura 30

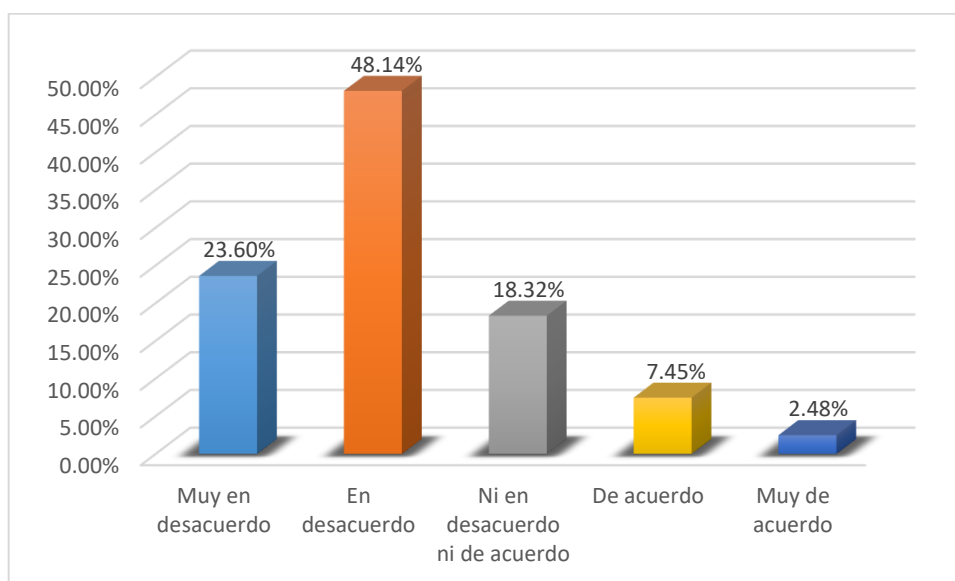
Trabajos de la MPH en el ordenamiento y mejoramiento del tránsito vehicular.



Nota. Municipalidad de Huamanga trabaja en ordenar el tránsito vehicular. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Figura 31

Pregunta 14. La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.



Resultado cuantitativo: según la Figura 31, el 48.14% de los encuestados indican que la MPH no realiza encuestas a los ciudadanos para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia y solo el 7.45% señalan que la MPH sí realizan encuestas a la población.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados señalaron que a la fecha la MPH no realiza encuesta a los ciudadanos, pero consideran que sería bueno implementar, puesto que las evaluaciones se realizan periódicamente y un sistema de consulta rápida sería una buena opción para medir el cumplimiento de los objetivos de la gestión municipal.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 14: sobre la revisión de los canales digitales (página web y Facebook institucional de la MPH) se observa que, actualmente la municipalidad no realiza ningún tipo de encuesta al ciudadano para saber o conocer su opinión frente a algún tema de interés público; sin embargo, se logró identificar que entre los años 2018 al 2023 existen encuestas que la

municipalidad ha realizado para conocer la opinión de la ciudadanía como se aprecia en la Figura 32 y 33.

De esta manera la Municipalidad Provincial de Huamanga no estaría aplicando el mecanismo de participación consulta previa para alcanzar un acuerdo entre el gobierno y la ciudadanía sobre las medidas, sean estas legislativas o administrativas que las afecten de manera directa.

Figura 32

Encuesta de la MPH.



Nota. Encuesta: ¿Para ti qué color deberían ser las nuevas macetas del Jr. 28 de Julio?. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Figura 33

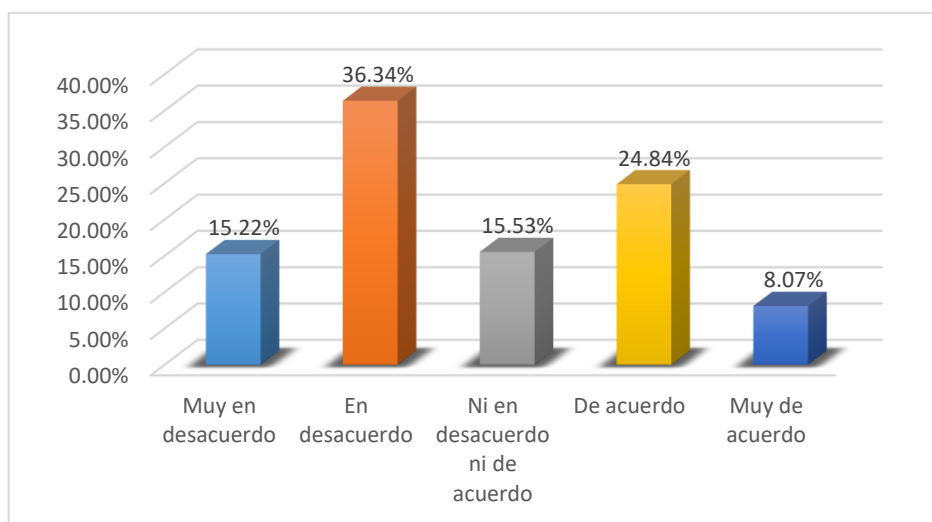
Consulta ciudadana de la MPH.



Nota. Encuesta: ¿Cuál es el principal problema que debería solucionar la nueva gestión en los primeros 100 días?. Tomado de Municipalidad Provincial de Huamanga (2024).

Figura 34

Pregunta 15. La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.



Resultado cuantitativo: según la Figura 34, el 36.34% de los encuestados indican que la MPH no realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas y solo el 24.84% señalan que la MPH sí realiza alguna acción para la participación de la ciudadanía en las audiencias públicas.

Resultado cualitativo: todos los funcionarios entrevistados señalan de que la MPH sí realiza invitaciones por los diferentes canales de comunicación; asimismo, se realiza la convocatoria con documentos dirigidos a los representantes de las instituciones públicas y privadas.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 15: según la Ley

N° 31433, Ley que modifica la Ley N° 27972, Ley Orgánica de las Municipalidades (2022), menciona que los gobiernos locales deben realizar dos audiencias públicas al año como mínimo, el primero en el mes de mayo y el segundo en el mes de setiembre, fechas que son ratificadas en el artículo 15 de la Ordenanza Municipal 034-2023-MPH/A (2023) que aprueba el Reglamento para el Desarrollo de las Audiencias de Rendición de Cuentas de la Municipalidad Provincial de Huamanga; sin embargo, la primera audiencia pública realizada en el año 2024 se llevó a cabo el 13 de julio del año en curso, generando así confusión por parte de la población respecto a la fecha programada.

Por otro lado, en el artículo 16 de la mencionada ordenanza municipal establece la convocatoria, difusión y agenda de la audiencia, donde se instaure un plazo no menor de 30 días calendario para convocar a la ciudadanía y difundir la publicidad en los diferentes medios electrónicos, audiovisuales y otros medios de difusión escritos; por su parte la MPH en cumplimiento a los plazos establecidos cumplió con la convocatoria y difusión sobre la audiencia pública mediante sus redes sociales y pagina web desde el 14 de junio del 2024.

Cabe precisar que, con respecto a la primera audiencia pública realizada en el año 2024 existen cuestionamientos sobre la asistencia de los ciudadanos, que habrían sido “obligados” por los representantes de bases y, las autoridades municipales como se muestra en la Figura 35; aunado a ello, se logró identificar por versiones orales y

fotografías, que las personas habrían asistido por temor a una multa impuesto por los presidentes de algunos gremios y asociaciones de juntas vecinales como se muestra en la Figura 36.

Figura 35

Nota de prensa sobre la asistencia de ciudadanos a la audiencia pública de la MPH.



Nota. Publicación: "Municipalidad de Huamanga obligó a ciudadanos a asistir a Audiencia Pública". Tomado de Sucesos Ayacucho (2024).

Figura 36

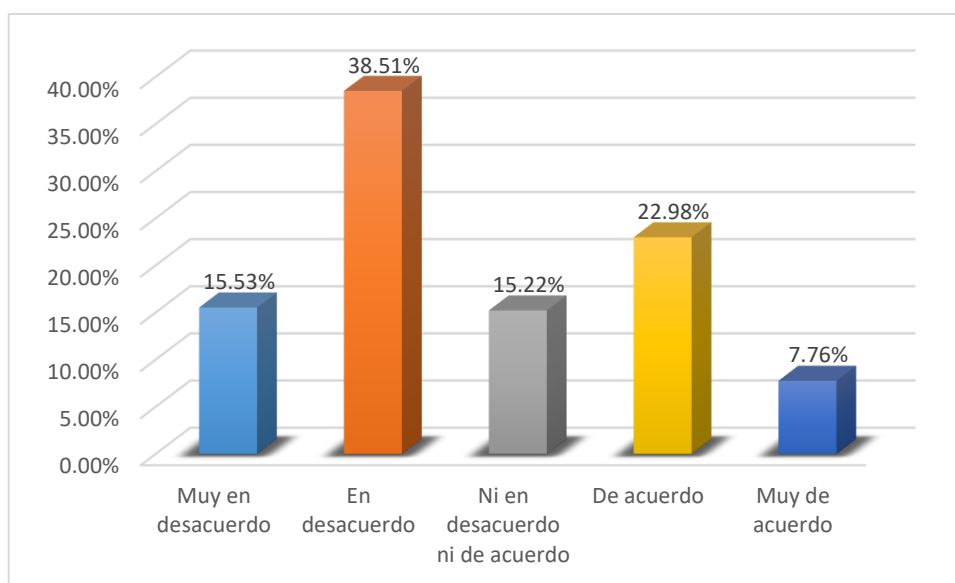
Convocatoria en asociaciones para audiencia pública de la MPH.



Nota. Toma fotográfica en la Asociación Santa Luisa, Ayacucho el 13 de julio de 2024.

Figura 37

Pregunta 16. Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.



Resultado cuantitativo: según la Figura 37, el 38.51% de los encuestados indican que las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos no son tomados en cuenta por la MPH, mientras tanto, el 22.98% de los ciudadanos señalan que la MPH ha tomado en cuenta sus pedidos y opiniones realizadas en los presupuestos participativos.

Resultado cualitativo: el 100% de los funcionarios entrevistados respondieron afirmativamente y señalaron que los acuerdos tomados en los presupuestos participativos son suscritos en actas de acuerdo y compromiso; además, comentaron que satisfacer todas las necesidades y demandas de toda la población es muy difícil, puesto que los proyectos se programan de acuerdo a las prioridades y la disponibilidad presupuestal.

Análisis a los resultados cuantitativo y cualitativo de la Pregunta 16: según la Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo (2003), este tiene por finalidad recoger las necesidades de la sociedad para encaminarlas a su ejecución a través de programas y proyectos, a su vez permite a la ciudadanía ejercer un control social del uso adecuado de los recursos públicos. Este mecanismo de asignación de recursos a través del presupuesto participativo se debe desarrollar de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado [PDC].

El 24 y 25 de marzo del 2023, la MPH llevó a cabo el proceso de presupuesto participativo 2024 a nivel provincial y distrital, respectivamente, en el cual mediante acta se formalizó la lista de proyectos priorizados, los mismos que se detallan en el Informe Técnico

N° 001-2023-MPH/ETPP, donde mencionan que, al no contar con recursos para priorizar nuevos proyectos de inversión y por cuestiones estratégicas se optó por seleccionar 2 proyectos del banco de cartera de inversiones del PMI por cada zona del distrito de Ayacucho, que no cuentan con ejecución física y se les asignó un presupuesto para la elaboración del expediente técnico y/o búsqueda de financiamiento en los sectores correspondientes (Equipo Técnico de Presupuesto Participativo, 2023).

De la revisión y seguimiento de estos proyectos en el banco de inversiones del invierte.pe se verificó que la mayoría de estos proyectos se encuentran en elaboración de expediente y búsqueda de financiamiento, algunos están desactivados permanentemente,

otros en ejecución y solo uno se encuentra concluida, en la Tabla 6 se muestra algunos proyectos de inversión.

Tabla 6 *Proyectos de inversión de la MPH*

Código único	Nombre de la inversión	Situación Formato 12-B
2305525	Mejoramiento, ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario en la Av. Gran Chimu, Jr. Los Eucaliptos, Calle S-N, Jr. Progreso, Jr. Luna, Av. Los Angeles, Jr. Primavera, y Jr. Pachacutec de los Barrios Pilacucho, Santa Ana y Andamarca del distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga – Ayacucho	[12/07/2024] Suspendido el expediente técnico del proyecto data del 4 de julio del 2019, por cuanto se procederá a actualizar el expediente técnico, según la programación del PIM y programar el financiamiento posiblemente para la ejecución en el año 2025.
2464610	Mejoramiento del servicio de transitabilidad vehicular y peatonal en los jirones Pachacutec, Alfonso Ugarte, La Huaca, Esmeralda, Acobamba, 21 de Junio, del sector Huaychaopampa del barrio de Andamarca del distrito de Ayacucho - Provincia de Huamanga - Departamento de Ayacucho	[12/07/2024] El proyecto cuenta con expediente técnico aprobado, con fines de financiamiento se remitió al MVCS y fue observado, la unidad formuladora continúa subsanando las observaciones para volver a registrarse en la plataforma.
2504784	Creación del sistema de drenaje pluvial en la Quebrada Chaquihuaycco entre el puente Apurímac y el río Alameda en los distritos de Ayacucho y Andrés Avelino Cáceres de la Provincia De Huamanga - Departamento De Ayacucho	[12/07/2024] El Gobierno Regional de Ayacucho realizó la devolución de la institucionalidad del proyecto a favor de la MPH, se encuentra en proceso de búsqueda de financiamiento ante el FONDES.
2446459	Creación servicio de provisión de agua para riego en zonas rurales Centro Poblado de Huaschahura del Distrito de Ayacucho - Provincia de Huamanga - Departamento de Ayacucho	Desactivado permanente

Nota. Proyectos de Inversión con búsqueda de financiamiento, desactivados y en ejecución. Tomado de Equipo Técnico de Presupuesto Participativo (2023).

3.2. Resultados Estadísticos

3.2.1 Prueba de Normalidad

Para determinar el estadístico paramétrico o no paramétrico que se va utilizar para la contratación de hipótesis se procedió a realizar la prueba de normalidad, para lo cual nos planteamos la siguiente hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia

Confianza: 95%

Significancia (alfa): 5%

Decisión:

1. Sí $p < 0.05$ (alfa) rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .
2. Sí $p \geq 0.05$ (alfa) aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

Teniendo en cuenta que el tamaño de muestra es 322, utilizamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que esta prueba se aplica para datos mayores a 50.

Tabla 7 *Prueba de Normalidad*

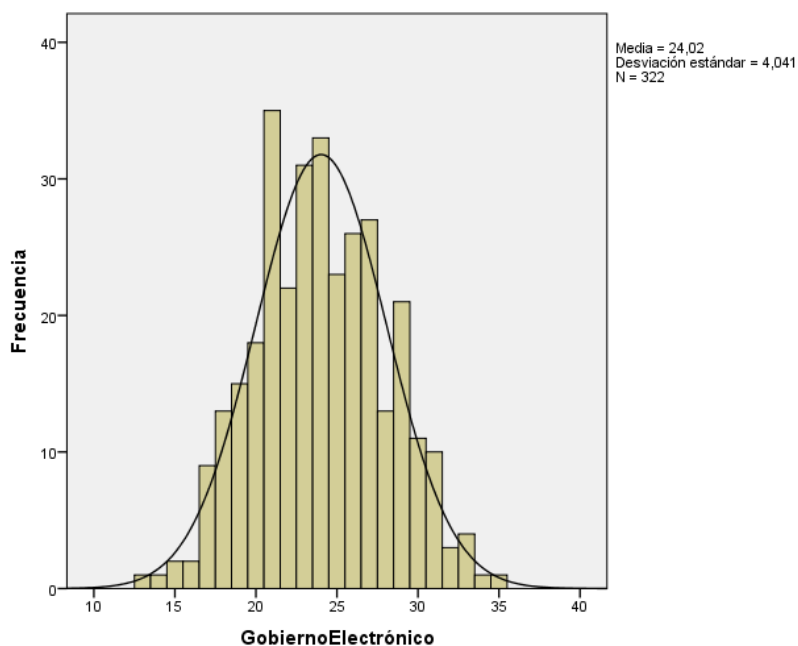
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
e-Gobierno	,071	322	,001	,991	322	,040
Participación						
ciudadana	,075	322	,000	,984	322	,001

Nota: Extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

Según la Tabla 7 la prueba de Kolmogorov-Smirnov, nos muestra el resultado para la variable e-Gobierno un valor $p = 0.001$ ($p < 0.05$); de la misma manera, el resultado para la variable participación ciudadana se obtiene un valor $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo cual, en ambos casos rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a ; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo cual se optó por emplear estadístico no paramétrico; por lo tanto, el estadístico seleccionado para la contrastación de hipótesis fue el Rho de Spearman.

Figura 38

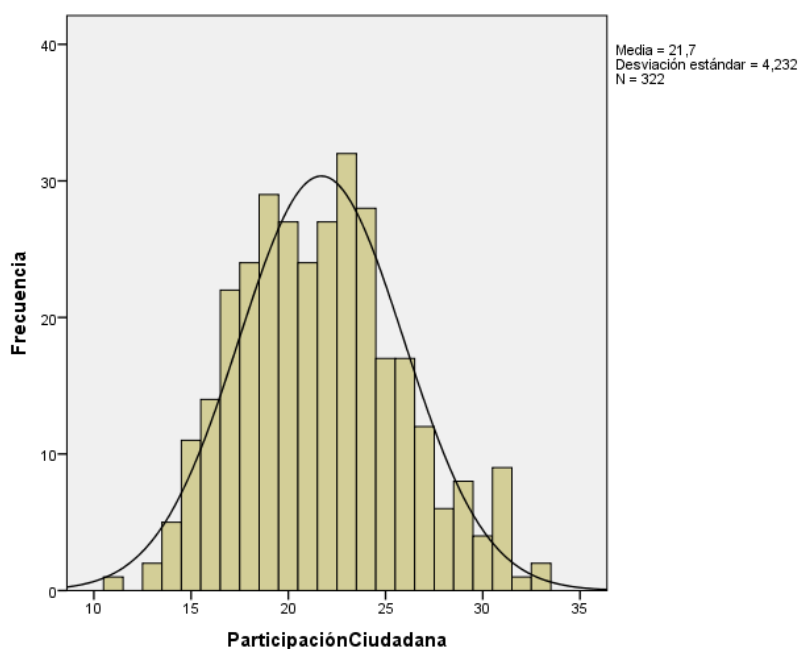
Campana de Gauss para el e-Gobierno.



Nota: Extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

Figura 39

Campana de Gauss para la Participación Ciudadana.



Nota: Extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

3.2.2. Análisis Correlativo por Hipótesis

Tabla 8 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Adaptado de Szmidt y Kacprzyk, The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, 2010.

Hipótesis general: e-Gobierno y participación ciudadana.

Ho: El e-Gobierno no se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Hi: El e-Gobierno se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Hi.

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Hi.

Tabla 9 Prueba de correlación entre e-Gobierno y participación ciudadana

		e-Gobierno	Participación ciudadana
Rho de	e-Gobierno		
Spearman			
	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	322	322
	Participación ciudadana		
	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	322	322

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) / tabla extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

La Tabla 9 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.623 el cual muestra un grado de correlación moderado, positivo y directo entre el e-Gobierno y la participación ciudadana; es decir, a mayor e-Gobierno mayor participación ciudadana.

Asimismo, tenemos un valor de significancia (p) de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0.05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; es decir, el e-Gobierno se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Hipótesis específica 1: e-Administración y participación por información.

Ho: La e-Administración no se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Hi: La e-Administración se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 .

Tabla 10 Prueba de correlación entre e-Administración y participación por información.

		e- Administración	Participación por información
Rho de Spearman	e-Administración	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,710**
		N	,000
	Participación por información	Coeficiente de correlación	322
		Sig. (bilateral)	322
		N	322

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) / tabla extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

La Tabla 10 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.710 el cual muestra un grado de correlación alto, positivo y directo entre la e-Administración y la participación por información; es decir, a mayor e-Administración mayor participación por información.

Asimismo, tenemos un valor de significancia (p) de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0.05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; es decir, la e-Administración se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Hipótesis específica 2: e-Servicio y participación por consulta.

Ho: El e-Servicio no se relaciona significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Hi: El e-Servicio se relaciona significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Hi.

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Hi.

Tabla 11 Prueba de correlación entre e-Servicio y participación por consulta.

			e-Servicio	Participación por consulta
Rho de Spearman	e-Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,251**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Participación por consulta	Coefficiente de correlación	,251**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) / tabla extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

La Tabla 11 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.251 el cual muestra un grado de correlación bajo, positivo y directo entre el e-Servicio y la participación por consulta; es decir, a mayor e-Servicio mayor participación por consulta.

Asimismo, tenemos un valor de significancia (p) de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0.05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; es decir, el e-Servicio se relaciona

significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Hipótesis específica 3: e-Democracia y participación por colaboración.

Ho: La e-Democracia no se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Hi: La e-Democracia se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

Decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Hi.

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Hi.

Tabla 12 Prueba de correlación entre e-Democracia y participación por colaboración.

			e-Democracia	Participación por colaboración
Rho de Spearman	e-Democracia	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Participación por colaboración	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) / tabla extraída del software estadístico SPSS del análisis de datos.

La Tabla 12 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.565, el cual muestra un grado de correlación moderado, positivo y directo entre la e-Democracia y la participación por colaboración; es decir, a mayor e-Democracia mayor participación por colaboración.

Asimismo, tenemos un valor de significancia (p) de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0.05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; en concreto, la e-Democracia se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Capítulo IV. Discusión

En la presente investigación, la hipótesis general fue, el e-Gobierno se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

De los resultados obtenidos se afirma que la relación del e-Gobierno y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga es directa y significativa, teniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.623$ entre las variables por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación con un nivel de significancia del 0.00. Esta relación directa nos indica que a mayor e-Gobierno mayor será la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Este resultado se contrasta con otras investigaciones realizadas con anterioridad entre los que tenemos la investigación de Mego (2020) quien señala la existencia de relación entre e-Gobierno y participación ciudadana con un coeficiente de correlación de $r=0.218$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$), confirmando que existe una correlación positiva baja entre e-Gobierno y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba; en esa línea Fernández (2018) en su estudio aseveró que existe relación positiva alta entre e-Gobierno y participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca con un coeficiente de correlación $r=0.854$ y un valor $p=0.000$.

De la misma forma se planteó la primera hipótesis específica, para identificar como e-Administración se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, los resultados muestran que existe correlación positiva alta entre la e-Administración y la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.710 y un valor de significancia $p=0.000$, lo que indica que sí la

Municipalidad Provincial de Huamanga implementa mejor la e-Administración, mayor será la participación por información. Esto es similar a la investigación de Espíritu (2023) el cual concluye que existe una correlación positiva moderada entre el uso de infraestructura digital en proceso administrativo y la participación ciudadana para estar informado, resaltando la importancia de la implementación de plataformas electrónicas la cual resulta positiva en la entidad para lograr una atención al ciudadano en forma electrónica.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, determinar como el e-Servicio se relaciona significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, los resultados muestran que existe correlación positiva baja entre el e-Servicio y la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.251 y un valor de significancia $p=0.000$, lo que indica que si la Municipalidad Provincial de Huamanga mejora el e-Servicio, la participación por consulta mejorará notablemente. Estos resultados son similares a la investigación de Espíritu (2023) el cual concluye que existe una correlación positiva moderada entre el manejo de los portales web con la participación ciudadana a nivel de consulta, enfatizando que la innovación tecnológica amerita cambios en los actores con participación que va de abajo a arriba buscando nuevas formas de comunicación entre el Estado y la ciudadanía.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, identificar como la e-Democracia se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, los resultados muestran que existe correlación positiva moderada entre la e-Democracia y la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.565 y un valor de significancia $p=0.000$, el cual indica que si la Municipalidad Provincial de Huamanga

implementa mejor la e-Democracia, mejor será la participación por colaboración. Estos resultados son similares a la investigación de Espíritu (2023), el cual concluyó que existe una correlación efectiva moderada entre el uso de las TIC y decisión de participación ciudadana organizacional a nivel de decisión; de igual manera, verificó que el uso de las TIC como herramienta de comunicación online genera una intensa participación en la toma de decisiones.

Del análisis cualitativo en relación al e-Gobierno y la participación ciudadana se determinó que el e-Gobierno implementado por la Municipalidad Provincial de Huamanga se centra mayormente en mantener informada a la ciudadanía sobre los aspectos relacionados a la gestión municipal, manteniéndolos como espectadores, puesto que no existen adecuados canales de retroalimentación de toda la información que se emite, generando poca participación en la toma de decisiones. Esto es similar a la investigación de Quimbo (2017), la cual concluye que el nivel de participación en la Asamblea Nacional del Ecuador solo alcanza el nivel consultivo, ya que la entidad utiliza medios electrónicos que imposibilitan una mayor interacción entre los ciudadanos y la entidad; en esa línea Ydrogo (2019) en su investigación concluyó resaltando la necesidad de educar a la ciudadanía dentro de la temática de e-Gobierno que podría mejorar una participación más cercana a la gestión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Del mismo modo, el análisis cualitativo en relación a la e-Administración y la participación por información, muestra que por las plataformas electrónicas entre ellas la página web y Facebook Institucional que maneja la Municipalidad Provincial de Huamanga, el ciudadano tiene acceso a la información que brinda la entidad, como por ejemplo, información general de la entidad, los actos administrativos, boletines informativos, actividades de gestión, entre otros que permiten a la ciudadanía estar informada de las actividades que desarrolla la entidad buscando mejorar el bienestar y la

calidad de vida de los administrados; sin embargo, parte de toda esta información se encuentra desactualizada dentro de su página web. Este resultado es similar a la investigación de Quimbo (2017), quién concluye que el nivel de participación de los ciudadanos respecto al e-Gobierno en la Asamblea Nacional del Ecuador, se remite a la transmisión de información, al cual se tiene acceso en todo momento y en cualquier parte del país siempre que se cuente con red.

En cuanto al análisis cualitativo del e-Servicio y la participación por consulta, se determinó que los servicios electrónicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga carecen de disponibilidad y acceso, por su parte los tramites mediante mesa de partes virtual demandan mayor tiempo en ser atendidos que los tramites presenciales, sumado a ello la entidad no cuenta con los canales necesarios para interactuar con la ciudadanía y generar una retroalimentación. Este resultado es similar a la investigación de Quimbo (2017), quien concluye que, si bien el e-Gobierno en la Asamblea Nacional del Ecuador solo se centra en la entrega de información por medio de sus instrumentos digitales como sitio web y redes sociales, es posible implementar mecanismos como foros de consulta, buzón de sugerencia y chats interactivos por los cuales se pueda interactuar con las personas.

Por último, el análisis cualitativo realizado para la e-Democracia y la participación por colaboración se identificó la escasa importancia que las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga le prestan a los debates y votos electrónicos. Este resultado es similar a la investigación de Quimbo (2017), quien concluye que el e-Gobierno en la Asamblea Nacional del Ecuador no ha alcanzado una verdadera integración de los ciudadanos en los procesos decisorios; asimismo, Ydrogo (2019), en su investigación concluye que la participación ciudadana es deficiente debido a que los ciudadanos que concurren a la municipalidad solo realizan sus trámites, mas no

participan de la información que ofrece y existe escasa publicidad sobre la gestión que realiza la municipalidad.

Conclusiones

Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes:

1. Se determinó que existe relación significativa entre el e-Gobierno y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, a través del coeficiente de Rho de Spearman $r=0.623$ y un valor $p=0.000$, determinando una correlación moderada, positiva, directa y significativa entre dichas variables de estudio. En ese sentido, es factible afirmar que si la Municipalidad Provincial de Huamanga implementa adecuadamente mejoras en el e-Gobierno, la participación ciudadana mejorará; no obstante, mediante el análisis cualitativo se determinó que la implementación del e-Gobierno por la Municipalidad Provincial de Huamanga se centra mayormente en informar a la ciudadanía sobre aspectos relacionados a la gestión municipal, manteniéndolos como espectadores, puesto que no existen adecuados canales de retroalimentación de toda la información que se emite, generando poca participación en la toma de decisiones de la gestión municipal.
2. Se identificó que existe relación significativa entre las dimensiones e-Administración y la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, por medio del coeficiente de Rho de Spearman $r=0.710$ y un valor $p=0.000$, identificando una correlación alta, positiva, directa y significativa entre dichas dimensiones, en consecuencia a mayor e-Administración mayor participación por información; por otro lado, del análisis cualitativo se evidenció que por la página web y Facebook Institucional que maneja la Municipalidad Provincial de Huamanga, el ciudadano tiene acceso a la información que brinda la Entidad como por ejemplo información general de la Entidad, los actos administrativos, boletines informativos, actividades de gestión, entre otros que permiten a la ciudadanía estar informado de las actividades que desarrolla la Entidad buscando mejorar el bienestar y la calidad de

vida de los administrados; sin embargo, parte de toda esta información se encuentra desactualizada dentro de su página web, que en algunos casos muestra información incompleta.

3. Se determinó que existe relación significativa entre las dimensiones e-Servicio y la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, a través del coeficiente de Rho de Spearman $r=0.251$ y un valor $p=0.000$, determinando una correlación baja, positiva, directa y significativa entre estas dimensiones, en consecuencia es preciso aseverar que de desarrollarse mejoras en los e-Servicios conllevará a la mejora en la participación por consulta; no obstante, mediante el análisis cualitativo se determinó que los servicios electrónicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga carecen de disponibilidad y acceso, por su parte los trámites mediante mesa de partes virtual demandan mayor tiempo en ser atendidos que los trámites presenciales, sumado a ello, la Entidad no cuenta con los canales necesarios para interactuar con la ciudadanía y generar una retroalimentación.
4. Se identificó que existe relación significativa entre las dimensiones e-Democracia y participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, mediante el coeficiente Rho de Spearman $r=0.565$ y un valor $p=0.000$, identificando una correlación moderada, positiva, directa y significativa entre dichas dimensiones, en consecuencia, es preciso mencionar que de desarrollarse mejoras en la implementación de e-Democracia esto generará mejoras en la participación por colaboración; no obstante, mediante el análisis cualitativo se identificó la escasa importancia que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga le prestan a la implementación de los debates en línea y votos electrónicos.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se realiza las siguientes recomendaciones:

1. A la Municipalidad Provincial de Huamanga, implementar el Software Webnet que permite enlazar la página web con otros sistemas de bases de datos para mantener actualizada la información contenida en su página web institucional realizando nuevos contenidos de manera regular como por ejemplo: información relacionado a los proyectos de inversiones, ejecución de gastos por dependencias y actos administrativos, asimismo verificar si las todas las pestañas no presentan ningún problema técnico de acceso o duplicidad; por último, implementar el Sistema Registro de Incidencias para tener un control adecuado y sistematizado de las incidencias que reportan los usuarios frente a los problemas técnicos en la página web de la Entidad u otra plataforma y gestionar la atención oportuna mejorando la calidad de los servicios.
2. A la Municipalidad Provincial de Huamanga, la implementación del Software Oficina virtual (tomando como modelo de la Municipalidad Provincial de Arequipa) parar brindar servicios públicos más demandados por la población, como por ejemplo, la inscripción al programa de Vaso de Leche, expedición de partidas o actas certificadas, pagos de arbitrios municipales, etc. que incluya los pagos online por derecho de trámite, utilizando las billeteras digitales como el Yape, Plin y Agora PAY de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE); no obstante, es necesario realizar pruebas para la aceptación y adaptación por parte de los ciudadanos; asimismo, capacitar al personal administrativo para la atención oportuna de los documentos presentados mediante mesa de partes virtual de la Municipalidad Provincial de Huamanga, en cumplimiento de la normativa vigente aplicable, puesto que la

atención de los documentos que ingresan por Mesa de Partes Virtual demoran más que los documentos presentados por Mesa de Partes Presencial; aunado a ello, la aplicación de encuestas online por medio del Facebook Institucional para generar soluciones interactivas de situaciones que involucren a los ciudadanos, el mismo que generaría la cercanía del gobierno local con los ciudadanos y de este último el compromiso y confianza en la gestión edil.

3. A la Municipalidad Provincial de Huamanga, a sumar esfuerzos para la implementación del Software Democracy OS el cual es una herramienta útil para realizar votos y debates en línea que promueve la toma de decisiones colaborativa, o podrían ser de manera mixta, si bien es cierto que algunos ciudadanos de mayor edad se dificultan en el uso de los medios electrónicos, pero también están los ciudadanos que por motivos de trabajo u otros motivos se encuentran fuera de la ciudad, quienes podrían participar activamente y llegar a acuerdos masivos; asimismo, a concientizar y aplicar estrategias que incentiven a la población participar voluntariamente en las audiencias públicas y presupuestos participativos.
4. Se recomienda a futuras investigaciones del e-Gobierno y participación ciudadana, se puedan realizar en otros niveles de gobierno dentro de la región, para medir y ver la evolución de la e-Administración, e-Servicios y la e-Democracia en la participación ciudadana.

Referencia Bibliográfica

- Albornoz, B. (7 de junio de 2021). *Experiencias de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto*.
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=21035>
- Amanbek, Y., Balgayev, I., Batyrkhanov, K., & Tan, M. (2020). Adoption of e-Government in the Republic of Kazakhstan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, VI(3), 46. <https://doi.org/2199-8531>
- Andino Moscoso, K. C. (2022). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional, Latacunga, Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10263/1/MUTC-001445.pdf>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. En J. Arias Gómez, M. Villasís Keever, & M. Miranda Novales, *Metodología de la investigación* (págs. 201-206). México: Revista Alergia.
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación.
https://doi.org/https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
https://doi.org/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16699/2/ESCALERA_ARNS TEIN_1969.pdf
- Arrupe, M. G., & Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. Subsecretaría para la Modernización del Estado; Gobierno de la provincia de Buenos Aires.
<https://doi.org/978-987-33-8473-8>
- Balcells Padullés, J., Borge Bravo, R., & Padró-Solanet Grau, A. (29 de 06 de 2020). *Blog de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*. La deliberación online como herramienta de profundización democrática: <https://blogs.uoc.edu/edcp/es/la-deliberacion-online-como-herramienta-de-profundizacion-democratica/>
- Barragán Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador [tesis de doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]*. Repositorio institucional, Quito, Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7416>
- Calderón, A. (2021). Amazon web services institute:
<https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cárdenas, A. (30 de setiembre de 2022). *El voto blanco y viciado como respuesta democrática*. Retrieved 10 de julio de 2024, from https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/el-voto-blanco-y-viciado-como-respuesta-democratica-noticia-1436169

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- CEPAL. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Chile: Naciones Unidas.
- Cesetti, A. B. (2016). *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 Maestría, Universidad Nacional del Sur]*. Repositorio institucional, Bahía Blanca, Argentina. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3769/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Huamanga. (2023, 24 de mayo). *Ordenanza Municipal N° 034-2023-MPH-A, Ordenanza Municipal que Aprueba el Reglamento para el Desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la Municipalidad Provincial de Huamanga*. Repositorio Municipal. https://repo.munihuamanga.gob.pe/Documentos_mph/Munitransparencia/Normas_Leales/Ordenanzas_municipales/2023/ordmu_034_24052023.pdf
- Congreso Constituyente Democrático. (1993, 29 diciembre). *Constitución política del Perú de 1993*. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/index.html>
- Congreso de la República. (1994, 02 de mayo). *Ley N° 26300, Ley de los derechos de participación y control ciudadanos*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2818613/Ley%20N%C2%B0%2026300.pdf.pdf?v=1644442782>
- Congreso de la República. (2002, 13 de julio). *Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública*. Lima: Diario El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27806.pdf>
- Congreso de la República. (2002, 17 de enero). *Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la gestión del estado*. Diario El Peruano. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Congreso de la Republica. (2003, 15 de julio). *Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo*. Diario El Peruano. https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res19.pdf
- Congreso de la República. (2003, 27 de mayo). *Ley N° 27972, Ley orgánica de municipalidades*. Diario El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27972.pdf>
- Congreso de la Republica. (2011, 31 de agosto). *Ley N° 29785, Ley del Derecho a la Consulta Pública a los Pueblos Indígenas u Originarios, Reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3712438/Ley%20N%C2%B0%2029785.pdf?v=1664560962>
- Congreso de la República. (2021, 21 de abril). *Ley 31170, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas*. Diario El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1945737-1>

- Congreso de la Republica. (2022, 08 de febrero). *Ley N° 31433, Ley que Modifica la Ley N° 27972, Ley Orgánica de las Municipalidades y La Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Respecto a las Atribuciones y Responsabilidades de Concejos Municipales y Consejos Regionales, para Fortalecer el Eje*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4081427/Ley%20N%C2%B0%2031433.pdf.pdf?v=1675191525>
- Congreso de la República. (2022, 4 de mayo). *Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital*. Diario El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2063845-4>
- Congreso de la Republica. (2023, 22 de mayo). *Ley 31783, Ley que Modifica la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Diario el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2186594-2>
- Consejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Huamanga. (2020, 10 de junio). *Ordenanza Municipal N° 11-2020-MPH/A, que aprueba el reglamento de las juntas vecinales comunales, de las juntas vecinales zonales y de delegados vecinales del distrito de Ayacucho*. https://repo.munihuamanga.gob.pe/Documentos_mph/Munitransparencia/Normas_legales/Ordenanzas_municipales/2020/o_m_011_emitido_10062020.pdf
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>
- Coroan, A., & Campos Domínguez, E. (2011). *Gobierno abierto: Alcance e implicaciones*. Madrid: Fundación IDEAS. <https://doi.org/978-84-15018-73-5>
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Criado, I. (2009). Nuevos enfoques en el estudio de la Administración electrónica. Neoinstitucionalismo y tecnologías de información y comunicación e internet en las administraciones públicas. *Working Papers Online Series*, 1-46. http://www.uam.es/Derecho/documento/1242659681304/doc10_0.pdf?blobheader=application/pdf
- Díaz Aldret, A. (2017). participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *SCIELO*, 341-379. <https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf>
- Equipo editorial Etecé. (19 de Noviembre de 2023). *Página web*. Retrieved 22 de Enero de 2024, from Concepto.de: <https://concepto.de/pagina-web/>
- Equipo Técnico de Presupuesto Participativo. (2023, 10 de abril). *Informe Tecnico N° 001-2023-MPH/ETPP, Informe Tecnico del Proceso de Presupuesto Participativo para el Año Fiscal 2024*. Repositorio Municipal. https://repo.munihuamanga.gob.pe/Documentos_mph/Munitransparencia/Participacion_ciudadana/Presupuesto_participativo/2023/inf_tec_para_2024.pdf

- Espíritu Cuellar, A. A. (2023). *Gobierno electrónico abierto y Gobernanza con participación ciudadana en una municipalidad provincial, región Ancash – 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120178/Espiritu_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Exact. (17 de Julio de 2023). *¿Cuáles son los beneficios de una mesa de partes virtual?*
 Retrieved 2021 de Enero de 2024, from www.exact.com.pe:
<https://www.exact.com.pe/noticias/cuales-son-los-beneficios-de-una-mesa-de-partes-virtual#:~:text=Una%20mesa%20de%20partes%20virtual%20es%20una%20herramienta%20tecnol%C3%B3gica%20que,una%20oficina%20o%20entidad%20gubernamental.>
- Fernández Carrion, N. O. (2018). *Gobierno Electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28767/Fern%C3%a1ndez%20_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaido, R. (2020). La administración electrónica. Un desafío del derecho a la participación ciudadana. *Ars Luris Salmanticensis*, 8, 57-81.
https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/146155/La_administracion_electronica_Un_desafio.pdf;jsessionid=250DCB0EAC55C1EBF91446901CEA56C3?sequence=1
- Gestión.pe. (6 de Abril de 2016). El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú. *Tecnología*. <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>
- González Cabezas, M. (2018). *La participación ciudadana como herramienta para la equidad territorial: estudio de los movimientos ciudadanos durante la crisis económica* [Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional, Barcelona, España.
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/666479/MGC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hartill Montalvo, P. A. (2022). *Análisis del Voto Electrónico No Presencial en el Perú, 2022* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la PUCP, Lima, Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23557/HARTILL_MONTALVO_PABLO_ANDRES_LC_AN%c3%81LISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández de Velazco, J. (2013). perspectiva conceptual normativa de la participación ciudadana y decmocracia en Venezuela. *Telos*, 64-76.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/993/99326637005.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. <https://doi.org/978-1-4562-2396-0>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones, Semestre Móvil: Enero - Junio 2023*. Lima: INEI.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5069901/Per%C3%BA%3A%20Perce>

pci%C3%B3n%20Ciudadana%20sobre%20Gobernabilidad%2C%20Democracia%20y%20Confianza%20en%20las%20Instituciones%3A%20Enero-Junio%202023.pdf

Inter American Development Bank. (2016). Gobierno Digital. *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe*, 389-421.

José Domínguez, J. (8 de Noviembre de 2022). *Elecciones en Brasil 2022: ¿Cómo funciona el sistema de voto electrónico?* Retrieved 28 de julio de 2024, from <https://chequeado.com/el-explicador/como-funciona-el-sistema-de-voto-electronico-en-brasil/>

Jurado Nacional de Elecciones. (2008). *Guía de Participación Ciudadana del Perú*. Lima: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. <https://aceproject.org/regions-en/countries-and-territories/PE/case-studies/guia-de-participacion-ciudadana-del-peru-jne-2008/view>

Keyandcloud. (10 de Mayo de 2018). *Blog*. Cómo tributan lo servicios electrónicos: <https://www.keyandcloud.com/tributan-los-servicios-electronicos/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Agencia%20Tributaria%2C%20hay,concursos%20de%20las%20nuevas%20tecnolog%C3%ADas.>

Lara Huamaní, E. M. (2023). *La participación ciudadana en la provincia de Huamanga [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84615/Lara_HEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Layne, K., & Lee, J. (2001). Desarrollo de un gobierno electrónico completamente funcional: un modelo de cuatro etapas. *ELSEVIER*, 18(2), 122-136. <https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X01000661?via%3Dihub>

León Aravena, J. A., & Figueroa Silva, E. A. (2020). Deliberación democrática y gobernanza en la participación ciudadana local. El caso de los Consejos Comunales de la Sociedad Civil (cosoc), Biobío, Chile. *Revistas urosario - Desafíos*, 32(2), 1-38. <https://doi.org/https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/view/7219/8179>

Loaiza Alamo, R. (2022). *Propuesta de comunicación visual para inducir al uso de la mesa de partes virtual de la Municipalidad de Los Olivos, [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*, 2022. Repositorio Académico UPC, Lima, Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667147/Loaiza_AR.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Luna Reyes, I. F., Gil García, J. R., & Sandoval Almazán, R. (2015). *Avances y retos del gobierno digital en México*. México: Edgar Adrián Rodríguez Cuevas. <https://doi.org/978-607-8087-27-3>

Luque Mendieta, F. (2021). *El Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana en la agencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71703/Luque_MF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maldonado Suárez, N., & Santoyo Telles, F. (2024). Validez de contenido por juicio de expertos: Integración cuantitativa y cualitativa en la construcción de instrumentos de medición. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 17(2), 1-19.
[https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/46238/41929/131290#:~:text=Hern%C3%A1ndez%2D%20Nieto%20\(2002\)%20Coeficiente,CVC%20superior%20a%200%2C80.](https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/46238/41929/131290#:~:text=Hern%C3%A1ndez%2D%20Nieto%20(2002)%20Coeficiente,CVC%20superior%20a%200%2C80.)
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). Mexico: Pearson Educación.
<https://doi.org/978-970-26-1185-1>
- Martínez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. (Serie Políticas Sociales, N° 233)*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45901/S2000401_es.pdf
- Mego Cervera, D. (2020). *Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Chimbote, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64360/Mego_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merino, O. (27 de Abril de 2018). *Entorno web y multimedia*. Retrieved 21 de Enero de 2024, from olaiaemerino.com: <https://olaiaemerino.com/entorno-web-y-multimedia/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Enero de 2019). *Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos*. Propuesta Preliminar:
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Propuesta-Modelo-medici%C3%B3n.pdf>
- Montecinos, E. (2009). El Presupuesto Participativo en América Latina. ¿Complemento o subordinación a la democracia representativa? *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(44), 145-174. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533675005.pdf>
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (17 de Julio de 2024). *Oficina Virtual [Fotografía]*. Municipalidad Provincial de Arequipa: <https://www.muniarequipa.gob.pe/virtual/>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (20 de julio de 2024). *Consulta de licencias de conducir de clase B [Fotografía]*. Municipalidad Provincial de Huamanga:
<https://munihuamanga.gob.pe/licenciasb/>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (21 de Julio de 2024). *Consulta de trámite de documento N° 24486.001 [Fotografía]*. Municipalidad Provincial de Huamanga:
<http://sgd.munihuamanga.gob.pe/mpv/consultas.php>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (25 de Julio de 2024). *Ejecución de gastos por dependencias [Fotografía]*. Municipalidad Provincial de Huamanga:
<https://munihuamanga.gob.pe/participacion-vecinal/ejecucion-de-gastos-por-dependencias/>

- Municipalidad Provincial de Huamanga. (24 de Julio de 2024). *Encuesta: ¿Cuál es el principal problema que debería solucionar la nueva gestión en los primeros 100 días?* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: https://web.facebook.com/munihuamanga/posts/pfbid02DTpuD7psDdeikRqyn2xkbXh7w3WkfgYCD0C7jkreSLK87VBw9uNZxKB5y2twSR69I?locale=es_LA
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (24 de Julio de 2024). *Evaluación Presupuestal* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: <https://munihuamanga.gob.pe/informacion-presupuestal/evaluacion-presupuestal/>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (29 de Julio de 2024). *Facebook Institucional "Comunicado"* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: https://web.facebook.com/photo/?fbid=904188238410101&set=a.247666654062266&locale=es_LA
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (27 de Julio de 2024). *Facebook Institucional "Encuesta ¿Para ti qué color deberían ser las nuevas macetas del Jr. 28 de Julio?"* Municipalidad Provincial de Huamanga: https://web.facebook.com/munihuamanga/posts/pfbid0oy6u8zbyBYrsyAiKkeCZL9GXB2JAwF3c2Tp3NVeb2Mudf6Q55yCWtz6mYR5xnYaml?locale=es_LA
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (28 de Julio de 2024). *Facebook Institucional "MPH realiza operativo inopinado en bares, cantinas y cabinas de internet"* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: https://web.facebook.com/photo/?fbid=902283005267291&set=pcb.902283071933951&locale=es_LA
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (27 de Julio de 2024). *Facebook Institucional "Municipalidad de Huamanga trabaja en ordenar el tránsito vehicular"* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: https://web.facebook.com/photo/?fbid=903226971839561&set=pcb.903227208506204&locale=es_LA
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (21 de Julio de 2024). *Pestañas Agenda Municipal y Muni Transparencia* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: <https://munihuamanga.gob.pe/>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (25 de Julio de 2024). *Proyectos de Inversión* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: <https://munihuamanga.gob.pe/documentos-de-gestion/proyectos-de-inversion>
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (20 de julio de 2024). *Tributos Municipales* [Fotografía]. Municipalidad Provincial de Huamanga: <https://munihuamanga.gob.pe>
- Naser, A., Ramirez Alujas, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al estado abierto en America Latina y el Caribe*. Santiago: Libros de la CEPAL. <https://doi.org/10.18111/9789210585866>
- Neyra Valiente, C. I., Davila Quispe, J. E., & Delgado Otero, L. P. (2018). *Plan de negocios para la implementación de portal web "Eligebien" 2017* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola], 2018. Repositorio Institucional, Lima, Perú.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/872949ae-bd91-4843-a9bd-0c2598925613/content>

- Nieto, F., & Somuano, F. (2020). Participar o no participar: Análisis tipológico de la participación ciudadana de los mexicanos. *Revista de ciencia política - Santiago*, 40(1), 49-72. <https://doi.org/https://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v40n1/0718-090X-revcipol-40-01-0049.pdf>
- OECD & Inter-American Development Bank. (2016). "Gobierno digital". En *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean* (págs. 389-421). Paris: OECD.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales. (27 de enero de 2016). *Reoslución Jefatural N° 000022-2016-J/ONPE, Reglamento del Voto Electrónico*. <https://www.web.onpe.gob.pe/modMarco-Legal/Resoluciones/RJ-022-2016.pdf>
- Oficina Nacional de Procesos Electorales. (20 de Marzo de 2024). *Voto Electrónico No Presencial de la ONPE facilita el voto desde el extranjero [Nota de prensa]*. <https://www.gob.pe/institucion/onpe/noticias/923320-voto-electronico-no-presencial-de-la-onpe-facilita-el-voto-desde-el-extranjero>
- Oré Gutiérrez, E. (2015). *El ABC de la tesis con contranstación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Imprenta multiservicios Publigráf.
- Palumbo Pinto, G. B., Tejada Estrada, G. C., Inche Mitma, J. L., & Gomero Mancesidor, J. M. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*(27(100)), 1474-1488. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12>
- Presidencia de la República. (2018, 13 de Setiembre). *Decreto legislativo N° 1412, Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Presidencia de la Republica. (2019, 10 de diciembre). *Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1276447/Nuevo%20TUO%20N%C2%BA%2027806%20-%20Decreto-Supremo-021-2019-JUS.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Retrieved 21 de noviembre de 2023, from [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_onpei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_onpei.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, 18 de junio). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Diario el Peruano. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/\\$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019, 30 de diciembre). *Decreto Supremo N° 206-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto rumbo al Bicentenario 2020-2021 y Crea la Comisión Multisectorial denominada Foro*

- Multiactor de Gobierno Abierto*. Diario El Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395438-206-2019-pcm>
- Prieto Martín, P., & Ramírez Alujas, Á. (2014). Caracterizando la participación ciudadana en el marco del gobierno abierto. *Revista del CLAD reforma y democracia*(58), 61-100.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533690003.pdf>
- Quimbo Lema, J. I. (2017). *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos [Tesis de maestría, FLACSO-Ecuador]*. Repositorio institucional, Quito, Ecuador.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/13051>
- Ramírez Viveros, J. M. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora [Tesis de doctorado, Universidad Carlos III de Madrid]*. Repositorio Institucional, Madrid, España. <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22095/ramirez-josemiguel-tesis.pdf>
- Rd Station. (28 de Octubre de 2021). *Cómo crear una página en Facebook: 6 detalles para tener en cuenta al comenzar*. Retrieved 21 de Enero de 2024, from Rd Station: <https://www.rdstation.com/blog/es/crear-pagina-facebook/#:~:text=Una%20p%C3%A1gina%20en%20Facebook%20es,y%20participaci%C3%B3n%20de%20los%20seguidores>.
- Rojas Vasquez, P. (2022 de mayo de 2022). *Impacto de la Ley N° 31465*. Retrieved 28 de julio de 2024, from Suplemento Jurídica: La recepción de documentos digitales fortalece la administración pública electrónica: <https://elperuano.pe/noticia/153472-suplemento-juridica-la-recepcion-de-documentos-digitales-fortalece-la-administracion-publica-electronica>
- Romero Molina, M. (2020). E-democracia: Una construcción conceptual. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 10(1).
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11962/pr.11962.pdf
- Rosatti, D. (31 de Marzo de 2017). *Precisión de la información*. Retrieved 21 de Enero de 2024, from https://prezi.com/ffi_up4sgwys/precision-de-la-informacion/
- Salinas, P. J. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. <https://doi.org/978-612-47351-4-1>
- Sánchez Godínez, E., & Zúñiga Segura, L. (2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 145-154.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4716521>
- Sánchez González, J. J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios públicos*, 18(43), 51-73.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>

- Sanchez Ramos, M. (2009). La Participación ciudadana en la esfera de lo Público. *Espacios Públicos*, XII(25), 85-102. <https://doi.org/10.1688/1665-8140>
- Scott, D. (1998). Spinning the wheel of empowerment. *Planning*, 14-15. <https://doi.org/https://sarkissian.com.au/wp-content/uploads/sites/13/2009/06/Davidson-Spinning-wheel-article1998.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Documento de Política. Simplificación Administrativa en el Perú. Avances y agenda futura*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf?v=1624899083>
- Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2021, 19 de junio). *Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1964622-2>
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. (12 de Enero de 2022). *Reporte de avances en gobierno y transformación digital [Fotografía]*. <https://indicadores.digital.gob.pe/>
- Secretaria de la Gestión Publica. (2013). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima.
- SISADMIN MUNIHUAMANGA. (19 de Julio de 2024). *Correo de la Solicitud Recibida del trámite N° 24486.001 [Fotografía]*. SISADMIN MUNIHUAMANGA: <https://mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#search/si/FMfcgzGwJcgmcvgwckTnclfjktWwBVSI>
- Sucesos Ayacucho. (27 de Julio de 2024). *Facebook Sucesos Ayacucho "Municipalidad de Huamanga obligó a ciudadanos a asistir a Audiencia Pública" [Fotografía]*. Sucesos Ayacucho: <https://web.facebook.com/SucesosAyacucho/videos/369328456179574/>
- Suing, A., Barrazueta Molina, P., & Carpio Jiménez, L. (2018). Orientación al ciudadano en el "gobierno electrónico" de los municipios del Ecuador. *Teknokultura: Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1), 39-53. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Torres, A. J. (7 de Junio de 2021). *Proyecto "knowledge base e-gov", Asociación Columbus Torino*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/\\$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf)
- Vara Horna, A. A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* Lima: Instituto de investigación de la Universidad San Martin de Porres. <https://masteradmon.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/manual-aristides-vara.pdf>
- Vargas Díaz, C. D. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. España: Facultad de Educación - Universidad de Antioquia. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

- Ydrogo Diaz, M. A. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional, Chiclayo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zendesk. (9 de octubre de 2023). *Blog de Zensk. ¿Que es el soporte técnico? 4 tipos de asistencia para los clientes*: <https://www.zendesk.com.mx/blog/definicion-de-soporte-tecnico/>
- Ziccardi, A., & Saltalamacchia, H. (1997). *Metodología de evaluación del desempeño de los gobiernos locales en ciudades mexicanas*. DR Universidad Nacional Autónoma de México. https://doi.org/968_36_5993_4

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GOBIERNO ELECTRÓNICO <u>Dimensiones</u> - e-Administración - e-Servicio - e-Democracia	Enfoque: Mixto Tipo de investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional Diseño de investigación: Triangulación concurrente Método de Investigación: Inductivo-Deductivo	Población: - 41 trabajadores de la MPH, entre funcionarios y directivos públicos. - Total de 79 396 ciudadanos que participan en la MPH. Muestra: - 37 funcionarios y directivos públicos. - 322 ciudadanos que participan en la MPH. Procesamiento de datos: Hojas de cálculo de EXCEL, SPSS v23 y el estadístico Rho de Spearman.
¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?	Determinar si el gobierno electrónico se relaciona con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.	El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	PARTICIPACIÓN CIUDADANA <u>Dimensiones</u> - Participación por información. - Participación por consulta. - Participación por colaboración.		
a) ¿Cómo e-Administración se relaciona con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga? b) ¿Cómo e-Servicio se relaciona con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga? c) ¿Cómo e-Democracia se relaciona con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga?	a) Identificar si la e-Administración se relaciona con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga. b) Determinar si el e-Servicio se relaciona con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga. c) Identificar si la e-Democracia se relaciona con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga.	a) La e-Administración se relaciona significativamente con la participación por información en la Municipalidad Provincial de Huamanga. b) El e-Servicio se relaciona significativamente con la participación por consulta en la Municipalidad Provincial de Huamanga. c) La e-Democracia se relaciona significativamente con la participación por colaboración en la Municipalidad Provincial de Huamanga.			

Anexo N° 2 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Items	Escala de respuesta	Instrumento
Gobierno Electrónico	e-Administración	Hace referencia al uso de las TIC para mejorar e innovar las operaciones gubernamentales, la eficiencia interna y las labores de administración; además, apoya en la trastienda o Back Office para mejorar la calidad de los servicios que se entrega a los ciudadanos y las empresas (Luna et al., 2015).	• Soporte Técnico • Página web • Entorno de los sitios web	1 al 3	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario
	e-Servicios	Implica brindar servicios públicos por medios electrónicos que generen mayor comodidad y satisfacción a los ciudadanos, buscando mejorar las interfaces que se utilizan para las solicitudes y el seguimiento a las mismas, incrementar la eficiencia de los servicios y reducir los costos que podrían generarse, a su vez ofrece el acceso a la firma digital, mecanismos de seguridad y proteger la privacidad (Luna et al., 2015).	• Mesa de partes virtual • Accesibilidad • Disponibilidad	4 al 6	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario
	e-Democracia	Proceso electrónico que permite al ciudadano participar en la toma de decisiones políticas mediante el uso de las TIC ya sea en forma directa o a través de sus representantes; la democracia electrónica se vincula con la participación electrónica, el cual promueve la transformación de los procesos democráticos por medio de las nuevas tecnologías para promover una ciudadanía activa y un gobierno más eficiente (Luna et al., 2015).	• Debates en línea • Voto electrónico	7 al 8	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Items	Escala de respuesta	Instrumento
Participación Ciudadana	Participación por Información	Se refiere a la información que proporciona el gobierno a los ciudadanos, que puede ser información sobre lo que se está haciendo o lo que se planea hacer (Prieto y Ramírez, 2014).	• Precisión • Oportunidad • Frecuencia	9 al 11	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario
	Participación por Consulta	Se refiera a la creación de canales de comunicación entre gobierno y ciudadano, para que los que toman las decisiones reciban feedback de los ciudadanos en relación con alguna de sus políticas públicas o decisiones (Prieto y Ramírez, 2014).	• Atención al ciudadano • Facebook institucional • Encuesta	12 al 14	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario
	Participación por Colaboración	Los acuerdos influyen al momento de tomar las decisiones (Prieto y Ramírez, 2014).	• Audiencias públicas • Presupuesto participativo	15 al 16	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Guía de Entrevista y Cuestionario

Anexo N° 3: Baremación Para el Cálculo de p y q

Encuestados	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
E1	4	2	3	3	2	4	4	2	3	1	3	4	2	3	2	2	44
E2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	1	40
E3	4	2	4	3	1	3	2	2	4	5	2	2	1	1	3	2	41
E4	3	3	5	2	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	45
E5	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2	2	2	51
E6	5	2	4	4	2	3	5	2	2	5	4	3	2	2	1	1	47
E7	2	3	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	36
E8	1	1	4	3	1	1	2	4	1	4	2	3	2	1	4	2	36
E9	1	3	5	4	4	2	5	5	4	4	2	2	5	3	4	4	57
E10	2	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	1	1	2	2	40
E11	4	4	4	5	2	4	4	2	2	4	2	4	2	1	2	3	49
E12	2	3	5	5	2	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	58
E13	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	2	3	3	57
E14	4	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	1	2	4	4	3	51
E15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	55
E16	1	2	3	2	2	1	2	4	2	3	1	4	2	2	4	2	37
E17	1	2	4	1	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	4	4	39
E18	4	4	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	1	1	46
E19	2	3	4	4	3	2	5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	59
E20	1	2	3	4	1	1	5	4	2	1	3	1	2	3	1	2	36
E21	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	59
E22	4	3	2	2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	1	1	2	44
E23	1	5	4	4	2	1	5	5	2	2	3	2	3	2	2	3	46
E24	2	2	4	1	2	3	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	39
E25	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	45
E26	4	3	3	3	4	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	43
E27	1	2	2	1	3	4	2	4	1	4	4	2	2	3	1	2	38
E28	4	4	2	1	2	4	4	3	3	1	3	1	3	2	1	3	41
E29	3	2	3	2	1	1	1	3	2	4	2	2	2	3	2	3	36
E30	4	4	4	2	4	1	4	2	1	2	2	4	2	2	4	4	46

Anexo N° 4: Modelo de Guía de Entrevista Semiestructurada Para los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS FUNCIONARIOS

Buen día estimado señor (a), este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recabar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024”, por ello, la información proporcionada será solo para uso académico.

DATOS GENERALES

Nombres y apellidos:.....

Cargo:.....

ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
e-Gobierno		(Sí/No)	Comentarios
1	¿La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal?		
2	¿El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicos es oportuna?		
3	¿El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población?		
4	¿La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población?		
5	¿La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH?		
6	¿Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna (contraseña, usuario, registro)?		
7	¿Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH?		

ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
8	¿Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población?		
Participación ciudadana		(Sí/No)	Comentarios
9	¿La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa)?		
10	¿La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto)?		
11	¿La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía?		
12	¿La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano?		
13	¿La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal?		
14	¿La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia?		
15	¿La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas?		
16	¿Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH?		

Fecha:

Anexo N° 5: Modelo de Cuestionario Para los Ciudadanos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA LOS CIUDADANOS

Buen día estimado(a) señor(a), este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recabar información para desarrollar el trabajo de investigación: “Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024”.

INSTRUCCIONES:

1. Lea detenidamente los aspectos del presente cuestionario y marque con un aspa (x) la casilla de respuesta que tenga mayor relación con su criterio.
2. Sírvase contestar todo el cuestionario con veracidad, sus criterios serán utilizados únicamente en los propósitos de esta investigación y de forma anónima.

ÍTEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
e-Gobierno						
1	La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.					
2	El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicas es oportuna.					
3	El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.					
4	La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.					
5	La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.					
6	Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).					
7	Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.					
8	Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.					
Participación Ciudadana						
9	La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).					
10	La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).					
11	La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.					
12	La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.					
13	La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.					
14	La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.					
15	La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.					
16	Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.					

Anexo N° 6: Validación del Cuestionario por Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE EXPERTO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para el trabajo de investigación "Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024". Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Preguntas del cuestionario	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	e-Gobierno							
1	La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.	X		X		X		
2	El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicos es oportuna.	X		X		X		
3	El entorno de los sitios webs de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.	X		X		X		
4	La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.	X		X		X		
5	La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.	X		X		X		
6	Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).	X		X		X		
7	Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.	X		X		X		
8	Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.	X		X		X		
	Participación Ciudadana							
9	La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).	X		X		X		
10	La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).	X		X		X		
11	La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.	X		X		X		
12	La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.	X		X		X		
13	La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.	X		X		X		

14	La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.	X		X		X		
15	La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.	X		X		X		
16	Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres: RIVERA ARICA, Ricardo RAFAEL

DNI: 28293451

Ayacucho, 29 de febrero del 2024


Firma del experto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna, es conciso, exacto y directo.



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE EXPERTO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para el trabajo de investigación "Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024". Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Preguntas del cuestionario	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	e-Gobierno							
1	La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.	X		X		X		
2	El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicos es oportuna.	X		X		X		
3	El entorno de los sitios webs de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.	X		X		X		
4	La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.	X		X		X		
5	La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH.	X		X		X		
6	Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).	X		X		X		
7	Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.	X		X		X		
8	Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.	X		X		X		
	Participación Ciudadana							
9	La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).	X		X		X		
10	La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).	X		X		X		
11	La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.	X		X		X		
12	La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.	X		X		X		
13	La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.	X		X		X		

14	La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.	X		X		X		
15	La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.	X		X		X		
16	Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres: Rojas Arauco Jayme

DNI: 28243553

Ayacucho, 29 de febrero del 2024

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFIC. DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Unidad Presupuesto y Planos

Lic. Adm. Rojas Arauco
PLANIFICADOR
Firma del experto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna, es conciso, exacto y directo.



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE EXPERTO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para el trabajo de investigación "Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024". Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Nº de ítem	Preguntas del cuestionario	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	e-Gobierno							
1	La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.	X		X		X		
2	El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicos es oportuna.	X		X		X		
3	El entorno de los sitios webs de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.	X		X		X		
4	La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.	X		X		X		
5	La ciudadanía tiene acceso los servicios electrónicos que ofrece la MPH.	X		X		X		agregar la e
6	Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro).	X		X		X		
7	Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH.	X		X		X		
8	Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población.	X		X		X		
	Participación Ciudadana							
9	La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa).	X		X		X		
10	La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto).	X		X		X		
11	La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía.	X		X		X		
12	La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano.	X		X		X		
13	La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal.	X		X		X		

14	La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia.	X		X		X			
15	La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas.	X		X		X			
16	Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH.	X		X		X			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres: Benocal Chillico J. L. H.

DNI: 40015584

Ayacucho, 05 de febrero del 2024


Firma del experto

Anexo N° 7: Asignación de Valores Numéricos al Juicio de Expertos

N° DE ITEM	EXPERTO 1				EXPERTO 2				EXPERTO 3			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	TOTAL E1	Pertinencia	Relevancia	Claridad	TOTAL E2	Pertinencia	Relevancia	Claridad	TOTAL E3
ITEM 1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 7	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 8	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 9	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 10	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 11	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 13	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 14	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 15	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
ITEM 16	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3

SÍ = 1

NO = 0

Anexo N° 9: Cálculo del Valor de Alfa de Cronbach

Encuestados	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
E1	4	2	3	3	2	4	4	2	3	1	3	4	2	3	2	2	44
E2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	1	40
E3	4	2	4	3	1	3	2	2	4	5	2	2	1	1	3	2	41
E4	3	3	5	2	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	45
E5	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2	2	2	51
E6	5	2	4	4	2	3	5	2	2	5	4	3	2	2	1	1	47
E7	2	3	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	36
E8	1	1	4	3	1	1	2	4	1	4	2	3	2	1	4	2	36
E9	1	3	5	4	4	2	5	5	4	4	2	2	5	3	4	4	57
E10	2	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	1	1	2	2	40
E11	4	4	4	5	2	4	4	2	2	4	2	4	2	1	2	3	49
E12	2	3	5	5	2	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	58
E13	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	2	3	3	57
E14	4	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	1	2	4	4	3	51
E15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	55
E16	1	2	3	2	2	1	2	4	2	3	1	4	2	2	4	2	37
E17	1	2	4	1	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	4	4	39
E18	4	4	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	1	1	46
E19	2	3	4	4	3	2	5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	59
E20	1	2	3	4	1	1	5	4	2	1	3	1	2	3	1	2	36
E21	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	59
E22	4	3	2	2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	1	1	2	44
E23	1	5	4	4	2	1	5	5	2	2	3	2	3	2	2	3	46
E24	2	2	4	1	2	3	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	39
E25	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	45
E26	4	3	3	3	4	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	43
E27	1	2	2	1	3	4	2	4	1	4	4	2	2	3	1	2	38
E28	4	4	2	1	2	4	4	3	3	1	3	1	3	2	1	3	41
E29	3	2	3	2	1	1	1	3	2	4	2	2	2	3	2	3	36
E30	4	4	4	2	4	1	4	2	1	2	2	4	2	2	4	4	46
Variación	1.78	0.9	0.7	1.56	0.98	1.38	1.37	1.13	1.17	1.45	0.92	1.17	1.16	0.82	1.31	0.98	54.57

Σsi = Sumatoria varianza de cada Item = 18.76

Anexo N° 10: Data Procesada del Cuestionario

Tabla 13

La página web de la MPH contiene información relevante, suficiente y actualizada para que la ciudadanía esté informada de la gestión municipal.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	62	19.25
En desacuerdo	96	29.81
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	53	16.46
De acuerdo	80	24.84
Muy de acuerdo	31	9.63
Total	322	100.00

Tabla 14

El soporte técnico que brinda la MPH a sus sistemas y plataformas electrónicas es oportuna.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	38	11.80
En desacuerdo	73	22.67
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	75	23.29
De acuerdo	104	32.30
Muy de acuerdo	32	9.94
Total	322	100.00

Tabla 15

El entorno de los sitios web de la MPH es amigable y de fácil acceso para la población.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	3.11
En desacuerdo	78	24.22
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	53	16.46
De acuerdo	120	37.27
Muy de acuerdo	61	18.94
Total	322	100.00

Tabla 16

La plataforma de mesa de partes virtual de la MPH, es conocido y utilizado por la población.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	60	18.63
En desacuerdo	106	32.92
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	62	19.25
De acuerdo	75	23.29
Muy de acuerdo	19	5.90
Total	322	100.00

Tabla 17

La ciudadanía tiene acceso a los servicios electrónicos que ofrece la MPH

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	59	18.32
En desacuerdo	123	38.20
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	53	16.46
De acuerdo	62	19.25
Muy de acuerdo	25	7.76
Total	322	100.00

Tabla 18

Los servicios electrónicos están disponibles en todo momento sin restricción alguna para acceder a ellos (contraseña, usuario, registro)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	50	15.53
En desacuerdo	121	37.58
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	71	22.05
De acuerdo	60	18.63
Muy de acuerdo	20	6.21
Total	322	100.00

Tabla 19

Considera que es importante los debates en línea para la gestión de la MPH

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	6	1.86
En desacuerdo	81	25.16
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	53	16.46
De acuerdo	108	33.54
Muy de acuerdo	74	22.98
Total	322	100.00

Tabla 20

Considera que el voto electrónico generaría mayor participación democrática de la población

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	22	6.83
En desacuerdo	70	21.74
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	56	17.39
De acuerdo	112	34.78
Muy de acuerdo	62	19.25
Total	322	100.00

Tabla 21

La información que brinda la MPH es preciso (coincide con los hechos y circunstancias que informa)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	62	19.25
En desacuerdo	98	30.43
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	48	14.91
De acuerdo	79	24.53
Muy de acuerdo	35	10.87
Total	322	100.00

Tabla 22

La información que brinda la MPH es oportuno (se encuentra disponible en el momento exacto)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	54	16.77
En desacuerdo	91	28.26
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	60	18.63
De acuerdo	82	25.47
Muy de acuerdo	35	10.87
Total	322	100.00

Tabla 23

La MPH actualiza con frecuencia la información que brinda a la ciudadanía

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	56	17.39
En desacuerdo	108	33.54
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	40	12.42
De acuerdo	91	28.26
Muy de acuerdo	27	8.39
Total	322	100.00

Tabla 24

La MPH recibe consultas y sugerencias a través de las ventanillas de atención al ciudadano

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	31	9.63
En desacuerdo	86	26.71
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	56	17.39
De acuerdo	112	34.78
Muy de acuerdo	37	11.49
Total	322	100.00

Tabla 25

La MPH utiliza su Facebook institucional para recibir opiniones del ciudadano sobre la gestión municipal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	51	15.84
En desacuerdo	134	41.61
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	50	15.53
De acuerdo	72	22.36
Muy de acuerdo	15	4.66
Total	322	100.00

Tabla 26

La MPH realiza encuestas al ciudadano para conocer su preferencia y opinión sobre algún tema en controversia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	76	23.60
En desacuerdo	155	48.14
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	59	18.32
De acuerdo	24	7.45
Muy de acuerdo	8	2.48
Total	322	100.00

Tabla 27

La MPH realiza acciones necesarias para que toda la población participe en las audiencias públicas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	49	15.22
En desacuerdo	117	36.34
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	50	15.53
De acuerdo	80	24.84
Muy de acuerdo	26	8.07
Total	322	100.00

Tabla 28

Las opiniones y pedidos que realiza la población que participa en los presupuestos participativos son tomados en cuenta por la MPH

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	50	15.53
En desacuerdo	124	38.51
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	49	15.22
De acuerdo	74	22.98
Muy de acuerdo	25	7.76
Total	322	100.00



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 28 de noviembre de 2024, a las 11:00 a.m, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Manuel Jesús Jaime Flores, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretaria docente la Lic. Judith Berrocal Chillce;

La secretaria Docente da lectura de la Resolución Decanal Nº 818-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 27 de noviembre de 2024, el cual declara expedito a los bachilleres **Alfredo Marcelino Yucra Espino y Ofelia Ogozi Cahuana**, para la sustentación de la tesis: **Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad provincial de huamanga, 2024**, para optar el título profesional de Licenciado (a) en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	13
Jurado 2	14
Jurado 3	13

Resultandos aprobados por mayoría con el calificativo de TRECE (13)

Siendo las 12:40 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Manuel Jesús Jaime Flores, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 385

Ayacucho, 23 de diciembre de 2024


Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 002/25-EPAE/FCEAC/UNSCH

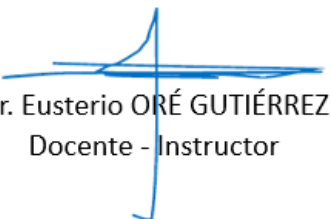
1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Alfredo Marcelino Yucra Espino**
Bach. Ofelia Ogosi Cahuana
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 16 de diciembre 2024
8. Fecha de evaluación: 11 de enero 2025
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*20%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 11 de enero de 2025


Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ
Docente - Instructor



UNSC

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

por Alfredo Marcelino Yucra Espino -Ofelia Ogosi Cahuana

Fecha de entrega: 11-ene-2025 08:52a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2562498674

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN_-_ALFREDO_Y_OFELIA.pdf (3.69M)

Total de palabras: 32789

Total de caracteres: 184281

Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

2%

4

www.cityofevanston.org

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Peru

Trabajo del estudiante

1%

6

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

8

1library.co

Fuente de Internet

1%

9	www.munihuamanga.gob.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	crhc.ana.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	anales.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utdt.edu Fuente de Internet	<1 %
19	Banda Sulca, Paulo Rossi. "Ausentismo de la Participacion Ciudadana en la Gestion del Desarrollo Local en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo (Apurimac), entre los Anos	<1 %

2007 - 2013.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

20	revistes.ub.edu Fuente de Internet	<1 %
21	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	munihuamanga.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %

30	Campo, Lucy Karina Vilslegas. "Factores que Impiden la Puesta en Práctica de los Principios del Gobierno Abierto al Servicio de los Ciudadanos, Desde la Percepción de los Actores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en el Contexto del Covid-19, Durante el Periodo 2020 – 2021", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2024 Publicación	<1 %
31	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
32	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
33	dataonline.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.elperulegal.com Fuente de Internet	<1 %
35	"Gestión de los territorios. Innovación tecnológica, capital humano y turismo con innovación social y sustentabilidad", Universidad Nacional Autonoma de Mexico, 2023 Publicación	<1 %

Exclur bibliografia

Activo