



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Las audiencias públicas, sistemas informáticos y gestión de  
denuncias en la gestión estatal de una entidad de control,  
Lima (2020-2022)**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Velasquez Medina, Martin Isidro ([orcid.org/0000-0003-0742-911X](https://orcid.org/0000-0003-0742-911X))

**ASESORES:**

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy ([orcid.org/0000-0001-5320-4005](https://orcid.org/0000-0001-5320-4005))

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A Dios y a mi familia por cada día que me dan, llenos de nuevos retos, pero también de muchos aprendizajes y buenos momentos.

A mi madre Azucena, por cada momento que me impulsa a seguir adelante y vela siempre por mí con tanta dedicación como cuando era niño.

A mi esposa Nathaly, por ser la compañera que me dio Dios, por ser parte de mi vida y por cada momento que me llena de alegría y me impulsa a conseguir nuevas metas y a cumplirlas.

A mis hijos, por ser parte del motor de mi vida, con los que día a día aprendo a ser mejor padre y con quienes disfruto estar siempre en familia.

A mi abuela Benedicta, quien con su más de 90 años es parte fundamental del crecimiento familiar, con sus anécdotas, consejos y compañía; a quien mis hijos tienen la dicha de conocer como bisabuela y gozar de su cariño.

A todos los peruanos que día a día luchan por sacar este hermoso país adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad César Vallejo por desarrollar un programa de postgrado innovador y accesible, que permite un crecimiento del servidor y/o funcionario público que se trasladará en mejoras hacia la sociedad peruana. Asimismo, agradezco a los docentes de esta digna universidad por su apoyo incondicional y por todos sus conocimientos transmitidos.

Agradezco a los asesores de tesis por su enorme apoyo y su capacidad para permitir que todos aprendan de forma correcta y altura, generando conocimiento y propiciando el ADN de la investigación en cada uno de nosotros.

Finalmente, agradezco a la Contraloría General de la República por tener información actualizada y accesible al ciudadano, de modo que, permita realizar trabajos de investigación que generen propuestas que puedan devengar en un mejoramiento de los servicios públicos y, por ende, en un mejor Perú.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Las audiencias públicas, sistemas informáticos y gestión de denuncias en la gestión estatal de una entidad de control, Lima (2020-2022)", cuyo autor es VELASQUEZ MEDINA MARTIN ISIDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 02- 01-2024 10:56:57

Código documento Trilce: TRI - 0715056

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ MEDINA MARTIN ISIDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Las audiencias públicas, sistemas informáticos y gestión de denuncias en la gestión estatal de una entidad de control, Lima (2020-2022)", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VELASQUEZ MEDINA MARTIN ISIDRO DNI: 42940129 ORCID: 0000-0003-0742-911X	Firmado electrónicamente por: MVELASQUEZME el 02-01-2024 15:38:04

Código documento Trilce: INV - 1511330

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIO DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	81
VI. CONCLUSIONES .....	89
VII. RECOMENDACIONES .....	92
VIII. PROPUESTA.....	93
REFERENCIAS .....	105
ANEXOS.....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1_ <i>Análisis descriptivo de las cuatro variables</i> .....	24
Tabla 2_ <i>Análisis descriptivo de las audiencias públicas virtuales</i> .....	30
Tabla 3_ <i>Análisis descriptivo de participación de monitores ciudadanos</i> .....	32
Tabla 4_ <i>Comparativo de conclusión de denuncias</i> .....	37
Tabla 5_ <i>Análisis descriptivo del impacto de las denuncias ciudadanas</i> .....	38
Tabla 6_ <i>Servicios de control por tipo y nivel de gobierno</i> .....	39
Tabla 7_ <i>Tipos de servicios de control por modalidad</i> .....	42
Tabla 8_ <i>Resumen del modelo</i> .....	44
Tabla 9_ <i>ANOVA</i> .....	44
Tabla 10_ <i>Coeficientes</i> .....	45
Tabla 11_ <i>Análisis descriptivo previo de variables</i> .....	46
Tabla 12_ <i>Análisis correlacional</i> .....	46
Tabla 13_ <i>Análisis del modelo</i> .....	47
Tabla 14_ <i>Análisis descriptivo previo de variables</i> .....	48
Tabla 15_ <i>Análisis descriptivo previo de variables</i> .....	48
Tabla 16_ <i>Análisis descriptivo previo de variables</i> .....	49
Tabla 17_ <i>Análisis descriptivo previo de variables con todas sus dimensiones</i> .....	52
Tabla 18_ <i>Correlaciones entre dimensiones y variables</i> .....	53
Tabla 19_ <i>Modelo de relación</i> .....	53
Tabla 20_ <i>Resumen del modelo</i> .....	56
Tabla 21_ <i>ANOVA</i> .....	57
Tabla 22_ <i>Coeficientes</i> .....	57
Tabla 23_ <i>Análisis descriptivo previo de variables con todas sus dimensiones</i> .....	58
Tabla 24_ <i>Nivel de correlación</i> .....	59
Tabla 25_ <i>Resumen del modelo</i> .....	60
Tabla 26_ <i>Análisis descriptivo previo de variables con todas sus dimensiones</i> .....	62
Tabla 27_ <i>Correlaciones</i> .....	63
Tabla 28_ <i>Resumen del modelo</i> .....	66
Tabla 29_ <i>ANOVA</i> .....	66
Tabla 30_ <i>Coeficientes</i> .....	67
Tabla 31_ <i>Análisis descriptivo previo de variables con todas sus dimensiones</i> .....	68
Tabla 32_ <i>Análisis descriptivo de correlaciones</i> .....	68
Tabla 33_ <i>Análisis descriptivo previo de variables con todas sus dimensiones</i> .....	71
Tabla 34_ <i>Análisis de correlaciones</i> .....	72

Tabla 35_ <i>Resumen del modelo</i> .....	75
Tabla 36_ <i>Análisis de ANOVA</i> .....	75
Tabla 37_ <i>Coeficientes</i> .....	76
Tabla 38_ <i>Análisis de las correlaciones</i> .....	77
Tabla 38_ <i>Correlación entre variables</i> .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1_ <i>Gráfico de barras horizontales con datos 2020 al 2023</i> .....	26
Figura 2_ <i>Gráfico de cajas y bigotes con datos 2020 al 2023</i> .....	27
Figura 3_ <i>Balance de las audiencias públicas 2020 al 2023</i> .....	29
Figura 4_ <i>Balance de las audiencias públicas por región 2020 al 2022</i> .....	30
Figura 5_ <i>Balance de participación de monitores ciudadanos por región 2018 al 2022</i> .....	31
Figura 6_ <i>Balance de participación en cursos virtuales 2020 al 2023</i> .....	33
Figura 7_ <i>Alertas ciudadanas provenientes de audiencias públicas 2020 al 2023</i> .....	33
Figura 8_ <i>Balance de incidencias sistemas informáticos:gestión de denuncias 2020-2023</i> .....	34
Figura 9_ <i>Balance de publicaciones de informes de control en aplicativo web 2019 al 2023</i> .....	35
Figura 10_ <i>Balance de cumplimiento de sistemas informáticos 2020 al 2022</i> .....	35
Figura 11_ <i>Relación de las denuncias con la cantidad de servicios de control 2020 al 2023</i> .....	36
Figura 12_ <i>Ingreso de denuncias por tipo de denunciante 2018 al 2023</i> .....	37
Figura 13_ <i>Balance de cumplimiento de servicios de control 2020 al 2023</i> .....	39
Figura 14_ <i>Servicios de control por región 2020 al 2023</i> .....	40
Figura 15_ <i>Cumplimiento de acciones de control simultáneo 2020 al 2023</i> .....	41
Figura 16_ <i>Balance del perjuicio económico detectado 2020 al 2023</i> .....	43
Figura 17_ <i>Gráficos de dispersión con servicios de control</i> .....	47
Figura 18_ <i>Gráficos de dispersión con servicios de control</i> .....	49
Figura 19_ <i>Gráfica parcial de regresión alertas ciudadanas vs servicios de control ejecutados</i> .....	50
Figura 20_ <i>Gráfica parcial de regresión participantes en cursos cívicos vs servicios de control ejecutados</i> .....	51
Figura 21_ <i>Gráfica parcial de regresión cantidad de cursos vs servicios de control ejecutados</i> .....	51
Figura 22_ <i>Gráfica parcial de participante promedio por audiencia y perjuicio económico</i> .....	54
Figura 23_ <i>Gráfica parcial de alertas ciudadanas y perjuicio económico</i> .....	55
Figura 24_ <i>Gráfica parcial de participantes promedio en cursos virtuales y perjuicio económico</i> .....	55
Figura 25_ <i>Gráfica parcial de incidencias del sistema y servicios de control</i> .....	61
Figura 26_ <i>Gráfica parcial de informes de control y servicios de control</i> .....	61
Figura 27_ <i>Gráfica parcial de cumplimiento del sistema y servicios de control</i> .....	62
Figura 28_ <i>Gráfica parcial de incidencias del sistema y perjuicio económico</i> .....	64
Figura 29_ <i>Gráfica parcial de informes de control y perjuicio económico</i> .....	64
Figura 30_ <i>Gráfica parcial de cumplimiento del sistema y perjuicio económico</i> .....	65
Figura 31_ <i>Denuncias recibidas versus Servicios de control ejecutados</i> .....	69

Figura 32_ <i>Denuncias que originaron servicios de control versus Servicios de control ejecutados</i> .....	70
Figura 33_ <i>Denuncias concluidas versus Servicios de control ejecutados</i> .....	71
Figura 34_ <i>Denuncias recibidas versus perjuicio económico</i> .....	73
Figura 35_ <i>Denuncias que generaron servicio de control versus perjuicio económico</i> .....	73
Figura 36_ <i>Denuncias concluidas versus perjuicio económico</i> .....	74
Figura 46_ <i>Diagrama de Gantt de la propuesta</i> .....	97

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar si existe una relación significativa entre las audiencias públicas, sistemas informáticos y gestión de denuncias respecto a la forma en que se lleva la gestión estatal de una entidad de control ubicada en Lima y bajo un análisis de los informes ejecutivos de dicha entidad durante los años 2020 a 2022. La metodología usada contempló una investigación básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de investigación explicativa y longitudinal con análisis de tendencias para elaborar luego la propuesta final. Los resultados finales contemplaron que existe una mayor relación significativa entre las dimensiones de las audiencias públicas y gestión de denuncias con la gestión estatal, con correlaciones entre 0.6 y 0.9 aproximadamente; y un menor nivel de significancia entre los sistemas informáticos y la gestión estatal de la entidad de control, con correlaciones entre 0.3 y 0.5 aproximadamente. Finalmente, se concluyó que, en línea generales, sí existe un impacto significativo entre las audiencias públicas, sistemas informáticos y mecanismos de gestión de denuncias y, los resultados en la gestión estatal de una entidad de control, considerando que varios resultados del modelo de regresión múltiple dan valores de significancia menores a 0.05

**Palabras clave:** Participación ciudadana, TIC, alertas de control, control social, auditoría.

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to find if there is a significant relationship between public hearings, computer systems and complaints management regarding the way in which the state management of a control entity located in Lima is carried out and under an analysis of the executive reports of said entity during the years 2020 to 2022. The methodology used included basic research with a quantitative approach, non-experimental design and explanatory and longitudinal research with trend analysis to then prepare the final proposal. The final results contemplated that there is a greater significant relationship between the dimensions of public hearings and complaint management with state management, with correlations between approximately 0.6 and 0.9; and a lower level of significance between computer systems and the state management of the control entity, with correlations between approximately 0.3 and 0.5. Finally, it is concluded that, in general terms, there is a significant impact between public hearings, computer systems and complaint management mechanisms and the results in the state management of a control entity, considering that several results of the regression model multiples give significance values less than 0.05

**Keywords:** Citizen participation, ICT, control alerts, social control, audit.