



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno  
local en Lima Este, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Cordova Espinoza, Ana Clemencia (ORCID: 0000-0001-8966-7247)**

**ASESORA:**

**Mg. Romero Vela, Sonia Lidia (ORCID: 0000-0002-9403-410X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**LIMA — PERÚ**

**2021**

Dedicatoria

A mis queridos padres e hijos

## Agradecimiento

A mi asesora Sonia Romero por su orientación y apoyo. A las autoridades de la institución y colaboradores, por el apoyo al realizar esta investigación. A todas las personas que de manera anónima contribuyeron a mi desarrollo académico.

## Índice de contenidos

|  |           |
|--|-----------|
| Carátula   | i         |
| Dedicatoria  | ii        |
| Agradecimiento   | iii       |
| Índice de contenidos                                     | iv        |
| Índice de tablas   | v         |
| Resumen  | vii       |
| Abstract   | viii      |
| I. INTRODUCCIÓN  | 1         |
| II. MARCO TEÓRICO  | 6         |
| III. METODOLOGÍA   | 19        |
| 3.1 Tipo y diseño de Investigación:                      | 19        |
| 3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización | 21        |
| 3.3 Escenario de estudio                                 | 21        |
| 3.4 Participantes  | 22        |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos      | 23        |
| 3.6 Procedimientos                                       | 26        |
| 3.7 Rigor Científico                                     | 27        |
| 3.8 Método de análisis de datos                          | 27        |
| 3.9 Aspectos éticos                                      | 28        |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN                               | 28        |
| V. CONCLUSIONES  | 35        |
| VI. RECOMENDACIONES                                      | 37        |
| <b>REFERENCIAS</b>                                       | <b>40</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>46</b> |

## Índice de tablas

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> | Matriz de categorías y subcategorías  | 24 |
| <b>Tabla 2.</b> | Guía de entrevista  | 24 |
| <b>Tabla 3.</b> | Validación de la entrevista: Gobierno electrónico y participación ciudadana | 26 |

## Índice de figuras

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Figura 1.</b> | Usuarios de internet en el Mundo, 2021  | 2  |
| <b>Figura 2.</b> | Porcentaje de Hogares en Perú con acceso básico a servicios de telecomunicaciones                 | 4  |
| <b>Figura 3.</b> | E-Government Development Index Top 10 mundial   | 7  |
| <b>Figura 4.</b> | Marco normativo para el desarrollo de la sociedad de la información en el Perú                    | 11 |
| <b>Figura 5.</b> | Fases del Gobierno Electrónico en el Modelo Evolutivo   | 15 |
| <b>Figura 6.</b> | Evolución de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas | 16 |
| <b>Figura 7.</b> | Clasificación de los beneficios por las dimensiones de estudio                                    | 37 |

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la importancia que tienen el gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el 2021. El tipo de investigación fue básica, el enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformada por funcionarios de la Municipalidad de Ate y Dirigentes Vecinales del distrito. El estudio tuvo como base epistemológica el método inductivo, las técnicas que se utilizaron fueron: la observación cualitativa y la entrevista semiestructurada. Los resultados destacan que los gobiernos locales, siguiendo las normas legales del gobierno central sobre el Gobierno Electrónico, ofrecen sus servicios a través de sus plataformas digitales en la web, sin embargo la cultura del ciudadano, no permite que sean óptimamente utilizados, pues los ciudadanos reconocen su existencia, pero tienen una cultura muy arraigada al trámite presencial y el uso del papel como garantía de sus transacciones ante un gobierno local.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, participación ciudadana y participación de las organizaciones de la sociedad civil.

## Abstract

The objective of the research was to analyze the importance of electronic government in the citizen participation of a local government in East Lima in 2021. The type of research was basic, the qualitative approach, the sample was made up of officials from the Municipality of Ate and Neighborhood Leaders of the district. The study was based on the inductive method as an epistemological basis, the techniques used were: qualitative observation and semi-structured interview. The results highlight that local governments, following the legal regulations of the central government on Electronic Government, offer their services through their digital platforms on the web, however the culture of the citizen does not allow them to be optimally used, since citizens They acknowledge their existence, but they have a deeply rooted culture of face-to-face processing and the use of paper as a guarantee of their transactions before a local government.

Keywords: Electronic government, citizen participation and participation of civil society organizations.



## I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos han realizado esfuerzos para encontrar diferentes formas o mecanismos que le permitan cumplir sus funciones, usando la tecnología de la información en sus diversas modalidades como herramientas, a fin de evitar el contacto directo, agilizar procesos, procesar y manejar de manera adecuada la gran cantidad de información, para poder mejorar el servicio, la transparencia y el desempeño en la administración pública, y lograr que la ciudadanía pueda percibirlo, a través de una imagen renovada, lograr eficacia, propiciando la participación ciudadana y a través de ella, formalizar y concretar acciones y decisiones del estado, de modo que coincidan con la necesidades, exigencias y expectativas que tiene el ciudadano (Stable et al., 2020). En Alemania las personas con un alto nivel de educación logran hacer más uso del gobierno electrónico (Distel, 2020).

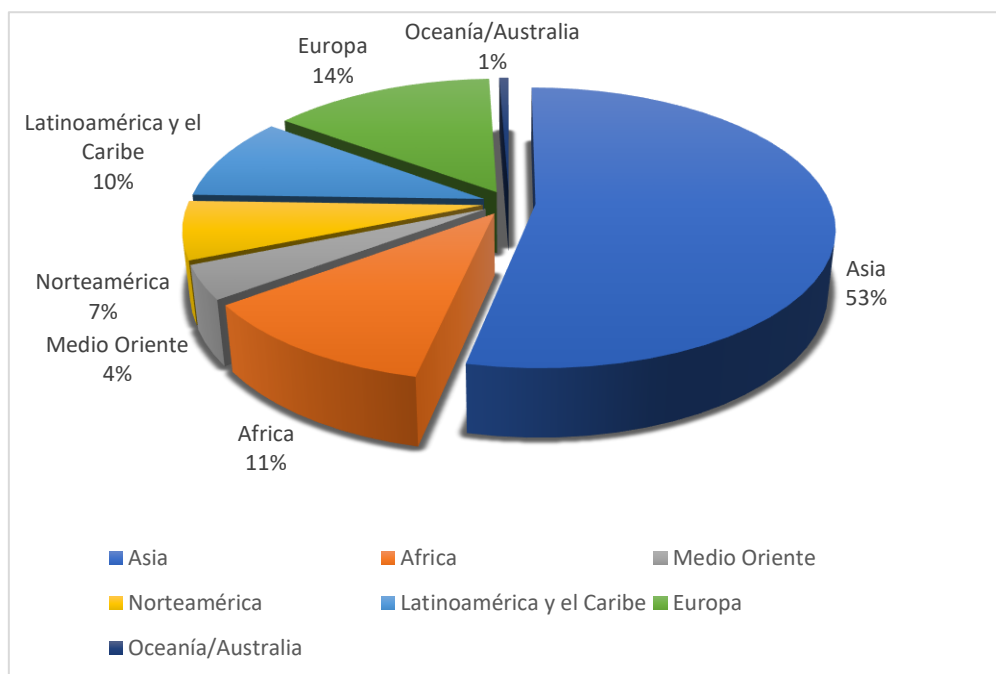
Tenemos en Europa, en países como Estonia y Dinamarca, eficiencia en los e-gobiernos desarrolladas antes del inicio de la pandemia a nivel mundial, ahora buscan optimizar el gobierno electrónico (González-Bustamante et al., 2020b). En Dinamarca, país con el más alto índice de porcentaje de uso del gobierno electrónico, propone uso de herramientas digitales, y esto permitirá realizar un seguimiento estratégico y un desempeño operativo en todos los canales y áreas de servicio de la entidad pública, con ello se permitirá la toma de decisiones necesarias y asegurar los beneficios para el ciudadano (Nielsen, 2020). Consejo de Investigación de Estonia, hizo un estudio que tuvo como objetivo esclarecer las dificultades, problemas complejos, que se suceden en los gobiernos que han implementado satisfactoriamente el e-government que contiene un campo de estudio multidisciplinario, con el fin de mejorar el propio (McBride & Draheim, 2020).

En el Reino de Bahrein, en Asia se investigó sobre el impulso desarrollado por el gobierno electrónico, los resultados muestran es clave el uso del gobierno electrónico con transparencia, rendición de cuentas y cumplir con las expectativas de los ciudadanos (Mahmood et al., 2019). En Asia, Singapur realizó una investigación sobre el buen gobierno y la Covid-19, con el fin de suprimir el contagio

positivo con el uso del gobierno digital, concluyó que se necesita apoyo de otros elementos que deben ser mejorados como ser transparentes y rendir cuentas, con eficiencia y eficacia (Abdou, 2021). Y podemos observar en la Figura 1, que el internet es utilizado en mayor porcentaje en países del Asia.

**Figura 1.**

*Usuarios de internet en el Mundo, 2021*



*Nota:* Elaboración propia con información de Internet World Stats (2021)

En una investigación sobre desarrollo evolutivo de gobierno electrónico en los portales de 16 gobiernos locales en los países de México, Chile, Colombia y Uruguay se determinó que los portales web mejoran la gestión en los municipios, la hacen más cercana los ciudadanos para realizar sus trámites administrativos; siendo decisión del gobierno municipal mejorar el servicio a los ciudadanos (Martínez Rico, 2017). Por otro lado, en la municipalidad de Toluca, se determinó que la participación ciudadana en el portal institucional es más utilizada para realizar y simplificar algunos trámites administrativos, en segundo lugar, brinda información y escasamente logra la participación ciudadana (Contreras, 2018).

La presencia del Covid-19, puso a prueba el gobierno electrónico

implementado en Chile y Colombia, el estudio tuvo como objetivo describir el sentido de las políticas de transparencia y gobernanza realizadas en el marco de la crisis sanitarias, los resultados señalaron que los gobiernos que presentan datos abiertos en sus plataformas al mundo logran incrementar cualitativamente sus niveles de gobierno y transparencia en la gestión pública, logran avances en el control de la pandemia, datos, que al ser oportunos, explícitos, promueven la creación de beneficios colectivos (Finol Romero, 2021).

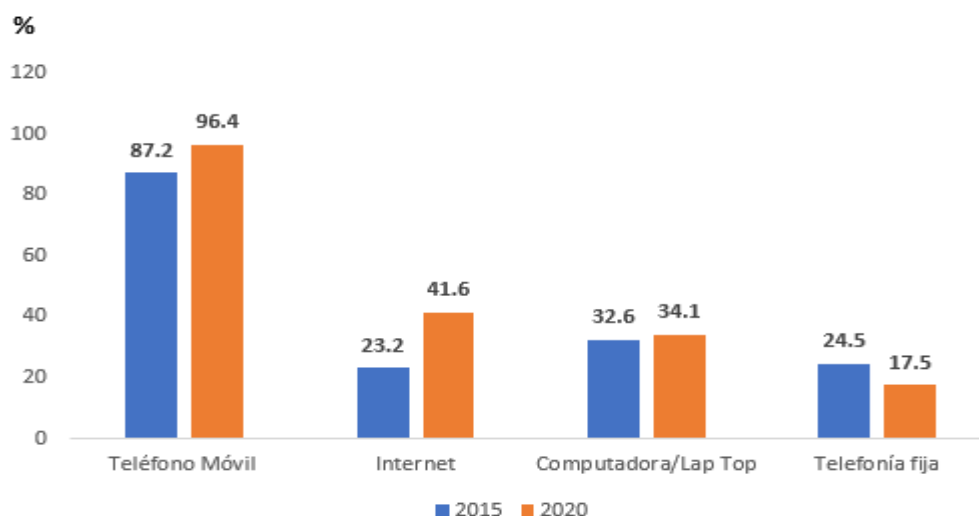
En el presente, el ciudadano tiene información al alcance, son muy exigentes, esperan que se brinden óptimos servicios en las instituciones públicas, demandando transparencia, eficiencia, eficacia en su gestión pública (Naser, Ramírez Alujas, et al., 2017). Un estudio con el objetivo de conocer sobre la formación para fomentar el emprendimiento del gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico concluyó sobre la capacitación *on line* ofrecidas desde el gobierno electrónico, debe ser gobierno-universidad y empresa, se lograría impulsar la formalización productiva, reduciendo la informalidad, y reduciendo las brechas digitales (Carreño Paredes et al., 2018).

Asimismo, nuestro país en el proceso de implementación de la modernización del Estado ha promulgado leyes que facilitan la implementación de sistemas de control en línea los ciudadanos pueden acceder a información de prestación o servicios públicos digitales de manera integral; pues, existen convenios interinstitucionales entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) que en adelante se denotará como RENIEC, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) que en adelante se identifica como SUNAT y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) que en adelante se identifica como Sunarp. Según IPSOS Perú, en adelante se identificará como Ipsos, publicó en el diario El Comercio (Mendoza, 2019) el incremento del uso de Smartphone en personas de 40 a 54 años en un 85%. Asimismo, El INEI (2020) Instituto Nacional de Estadística e Informática, que en adelante se denotará como INEI, informa que en los últimos cinco años se ha incrementado el uso de la telefonía móvil al 96.4%, y el internet en casa al 41.6%, lo que permitiría aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC mediante el

gobierno electrónico para brindar un mejor servicio a los ciudadanos, Figura 2.

**Figura 2.**

*Porcentaje de Hogares en Perú con acceso básico a servicios de telecomunicaciones*



*Nota:* Encuesta Nacional de Hogares 2015-2020, INEI

El uso de las redes sociales como Twitter y Facebook ha ido en incremento a nivel mundial y puede ser utilizado en este proceso de transformación digital por los gobiernos del mundo, el objetivo de la investigación fue entender el nivel de uso que brindan los portales en los gobiernos locales, en 32 portales estatales, concluyó, la mayoría tiene una cuenta de red social, pero, bajo aprovechamiento debido a la falta de una estrategia para comunicar sus mensajes o atraer a nuevos usuarios (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2020).

El gobierno electrónico o digital del futuro realiza estudios, evalúa e invierte en las tecnologías emergentes, para automatizar los servicios públicos de los gobiernos locales, y mejorar la seguridad de sus datos a través de la inteligencia artificial y el *blockchain* para hacer más eficiente y eficaz la gestión pública (Esmarcity, 2019). Además, la tecnología del *blockchain* con el *big data* y su aplicación en la gobernanza electrónica, concluyó son grandes ventajas para el gobierno en su gestión pública dan un buen servicio y una buena participación ciudadana (Ocaña-Fernández, Yolvi; Valenzuela-Fernández, Luis Alex y Morillo-

Flores, 2020). La OCDE señaló, en Europa, se impulsa la participación ciudadana a través de herramientas en línea, el caso de España, con un programa donde los ciudadanos participan, se reúnen para el trabajo sobre temas ambientales. En Bulgaria y Rumania la población, participa, puede opinar en cuanto a proyectos de inversión asegurando la promoción de la economía, la transparencia y rendición de cuentas (Europapress, 2020). Sin embargo, se puede observar que, ante la falta de investigación para la toma de decisión, trae como efecto que aún continúen las colas y las quejas de parte de los usuarios que se acercan diariamente a realizar trámites que podrían hacerlo de manera digital o virtual (Santa et al., 2019).

Y, la pregunta de investigación es ¿Por qué es importante analizar el gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021?

Y los problemas específicos son: ¿Por qué es importante analizar la importancia que tiene la información en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021?, ¿Por qué es importante analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021?, ¿Por qué es importante analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021?, ¿Por qué es importante analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021?.

En cuanto a la Justificación, esta investigación es relevante porque contribuirá teóricamente a impulsar las mejoras en la implementación del gobierno electrónico en el sector público en gobiernos locales, la tecnología anticipa cambios en diversas áreas. En ese sentido, se debe seguir investigando para mejorar el servicio que brindan, que los ciudadanos participen, estén informados de los diversos planes de trabajo, proyectos que se presentan en el portal de la institución, ver la rendición de cuentas, reducir los costos, el tiempo de atención al público. Por lo que esta forma de comunicación, de contratación y de atención a los usuarios tiene más ventajas

que se pueden analizar en esta investigación (Díaz, 2019).

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) el objetivo de una investigación es analizar para así cooperar a solucionar un problema. Por tanto, el **objetivo general** en esta investigación se analiza la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021. Los objetivos específicos son: analizar la importancia que tiene la información en la participación ciudadana, analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana, analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana, y analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se exponen las investigaciones realizadas en Perú y a nivel internacional, donde se han trabajado las variables de estudio. En el año 2019, se dio inicio a nivel mundial una de las pandemias que ha enfrentado a muchas naciones a crisis y desafíos económicos, políticos, sociales y de salud que no se han enfrentado fácilmente al COVID-19.

(Mohamed et al., 2020) realizaron una investigación sobre el análisis de la implementación del gobierno electrónico entre los países de la región de del Sur Este Asiático (ASEAN) que es la Asociación de Naciones del sudeste Asiático integrado por Indonesia, Filipinas, Malasia, Singapur entre otros, tuvo como objetivo analizar el impacto de la adopción del gobierno electrónico en esos países, la información que brindan para prestar servicios eficientes que permitan entre otros hacer negocios, el gobierno y las empresas, que es un índice que toma el Banco Mundial, para calificar el servicio que brindan las naciones, fueron aplicadas Fichas técnicas y enfoques como la prueba de raíz unitaria, la causalidad de Granger y la prueba de estimación de coeficientes, para análisis de los datos, concluyeron, que la adopción del gobierno electrónico mejora las condiciones comerciales, permitiéndoles a los ciudadanos, utilizarla de manera eficaz los servicios y, por lo tanto se logra el desarrollo en el aspecto económico del país.

En la Figura 3 podemos observar que los países mencionados en esta investigación se encuentran en la lista de los mejores gobiernos electrónicos.

**Figura 3.**

*E-Government Development Index Top 10 mundial*

| Posición /Año | 2016               | 2018               | 2020                      |
|---------------|--------------------|--------------------|---------------------------|
| 1             | Gran Bretaña       | Dinamarca          | Dinamarca                 |
| 2             | Australia          | Australia          | República de Corea        |
| 3             | República de Corea | República de Corea | Estonia                   |
| 4             | Singapur           | Gran Bretaña       | Finlandia                 |
| 5             | Finlandia          | Suecia             | Australia                 |
| 6             | Suecia             | Finlandia          | Suecia                    |
| 7             | Países Bajos       | Singapur           | Gran Bretaña              |
| 8             | Nueva Zelanda      | Nueva Zelanda      | Nueva Zelanda             |
| 9             | Dinamarca          | Francia            | Estados Unidos de América |
| 10            | Francia            | Japón              | Países Bajos              |

**Nota: Elaboración propia con base en Data Center ONU (2020)**

(Twizeyimana & Andersson, 2019) realizaron una investigación que tuvo como objetivo Investigar y analizar el valor público del gobierno electrónico, el estado actual de las investigaciones sobre el valor que se da al gobierno electrónico a nivel público, el rendimiento del gobierno electrónico en los países menos y más desarrollados, la metodología aplicada fue revisión de la literatura sobre el valor del gobierno electrónico publicada en revistas académicas y actas congresales de los últimos once años. Se concluyó que los gobiernos utilizan las TIC para mejorar las relaciones entre los ciudadanos y el estado, con implicancia en el proceso democrático y las propias estructuras del gobierno, también se encontró en sus hallazgos, que al mejorar los servicios públicos, logran en cierta medida mejorar la administración pública, mejorar la prestación de servicios públicos, donde los

ciudadanos participan en sus diferentes roles: políticos, contribuyentes, empresas, etc., y concluye como uno de los aspectos más importantes que al mejorar los servicios públicos, mejora el bienestar de la sociedad.

En Chile, que implementó la modernización del Estado en la década de los noventa, realizó una investigación para ver los factores determinantes que ayudan al desarrollo e implementación del gobierno electrónico, entre ellos encontró que tener una infraestructura adecuada, la decisión política del alcalde, la independencia económica y que las finanzas de la municipalidad son factores que permiten que un gobierno electrónico pueda servir al ciudadano y contribuir a hacerlo más efectivo y transparentar la gestión. El estudio realizado también les permitió evaluar el cómo los ciudadanos perciben el suministro de los servicios digitales, concluyendo que los factores señalados son determinantes para un buen desarrollo de gobierno electrónico municipal (González-Bustamante et al., 2020a)

(Tinoco, 2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer los procesos que se realizan en la implementación de mecanismos de la política pública nacional de un gobierno digital, analizando procedimientos y los trámites que efectúan por medio de las tecnologías de la información en un gobierno local de Cartagena de Indias en Colombia, la metodología utilizada fue la entrevista semiestructurada, aplicadas a tres funcionarios de la Alcaldía para recoger información sobre la implementación del gobierno digital. La investigación concluye que falta implementar el gobierno digital en la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, pese a contar con el presupuesto, no se ejecutaron las metas propuestas de implementación del gobierno digital, entre otras razones por falta de coordinación entre el Ministerio encargado y el gobierno local y también por falta de seguimiento de las políticas públicas del estado colombiano, que fue antepuesta por las propias agendas políticas propia de los alcaldes de turno.

Tenemos en Ecuador, la investigación realizada sobre el nivel de orientación que se brinda al ciudadano en la implementación del gobierno electrónico en un municipio del país, tuvo como objetivo conocer cómo se desarrolló el cumplimiento de la orientación a los ciudadanos del Ecuador en los sitios web de los gobiernos locales. La metodología empleada fue cuantitativa y cualitativa, se realizaron



mediciones con cuestionarios y entrevistas a los actores vinculados a la gestión pública, durante un año previa a la publicación. La investigación concluyó que contar con la infraestructura e institucionalidad, no se apoderan de ella y es ausente el liderazgo para su implementación, por lo tanto, no son propicias las condiciones que favorezcan la participación ciudadana, el Ecuador, tiene mucho camino por recorrer (Suing et al., 2017).

Luego de las investigaciones internacionales, se realizó la presentación de investigaciones nacionales: (Franciskovic et al., 2020) la investigación realizada en Perú a gobiernos subnacionales en Lima Metropolitana tuvo como objetivo explorar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la participación ciudadana de los gobiernos locales con alto índice de digitalización. La metodología empleada en esta investigación fue el análisis exploratorio, utilizó la teoría fundamentada para el análisis de los datos, como instrumento utilizó las entrevistas semiestructuradas a funcionarios de las entidades locales en la región Lima. Los resultados obtenidos muestran que los ciudadanos hacen uso de diversos canales de gobierno electrónico, usando las TIC, para facilitarles a los ciudadanos la prestación de servicios, la población ha mostrado interés en intervenir en los asuntos públicos, y los realiza con el uso de las tecnologías, se indica la que es una necesidad para lograr de esa manera una plena y efectiva participación ciudadana.

(Castro Cajachagua, 2020) investigó sobre la modernización de la gestión pública en un gobierno local en Junín, que involucró a la implementación del gobierno electrónico, la metodología aplicada fue mixta, se entrevistó a funcionarios y aplicó encuestas a los ciudadanos que son usuarios de los servicios públicos que brinda el gobierno local. La investigación concluyó que pese a existir las normas legales del gobierno central para la implementación del gobierno electrónico, éstas no se han dado satisfactoriamente lo que ha conllevado a la corrupción de funcionarios y directivos públicos, entre otras razones porque no tienen un plan estratégico de largo plazo para ejecutar e implementar una política de modernización de la gestión en un gobierno local que le permita informar sobre la gestión que desarrollan y ser transparente en la rendición de cuentas, lo que ha conllevado a la impunidad por la corrupción de sus funcionarios.

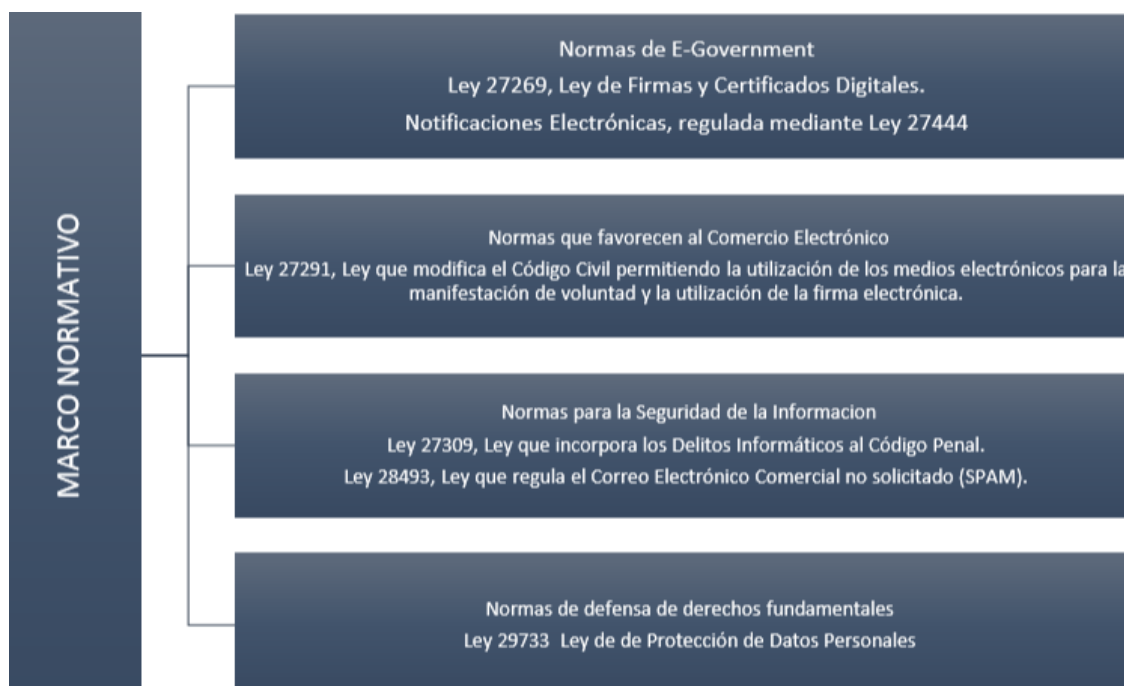
(Pérez Vásquez et al., 2021) realizaron una investigación en relación a la interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público, el objetivo de estudio fue realizar la revisión sistemática de artículos científicos sobre interoperabilidad en la gestión documentaria, con búsquedas en bases de datos como EBSCO, Scopus, Scielo, etc., en los últimos 5 años. La metodología empleada fue la búsqueda de términos: interoperabilidad y gestión documentaria, se evidenció la urgente necesidad que tiene el Estado de implementar la Interoperabilidad por los sistemas de tramites documentarios, servicios públicos por medio de dispositivos electrónicos, intercambio electrónico de datos entre las diversas entidades del estado, concluyó el estudio, que en el Perú la Interoperabilidad aún se encuentra en un estado incipiente, se requiere mayor compromiso de la alta dirección para su implementación en la gestión documentaria.

(Chacon, 2019) realizó un trabajo de investigación para crear el diseño de un mecanismo de medición del cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales de estado peruano, con el objetivo de elaborar una herramienta de evaluación, para medir el nivel de implementación de Gobierno Electrónico en los gobiernos municipales del estado peruano. La metodología utilizada es un estudio de investigación científica, esta investigación concluyó que es posible diseñar una herramienta de implementación de gobierno electrónico acorde al Plan de Gobierno Digital de Perú (D.L. N°1412) que permite evaluar el cómo se viene implementando el Gobierno electrónico en gobiernos locales. Asimismo, se encontró que los gobiernos locales presentaron variables críticas que se pueden superar, se les entregó información que los puede ayudar, considerando además, que esto posible con la presencia de funcionarios líderes en la institución que promuevan políticas públicas de largo plazo, y hagan de conocimiento a todos los ciudadanos que implementar y hacer uso del gobierno electrónico, es una inversión que ayuda a todos y en todos los aspectos de desarrollo del distrito y de contar con una mejor participación ciudadana.

Podemos observar en la Figura 4 algunas de las normativas existentes relacionadas al gobierno electrónico.

**Figura 4.**

*Marco normativo para el desarrollo de la sociedad de la información en el Perú*



*Nota:* Reproducida del Diario oficial El Peruano, 2016

(Santos Ventura, 2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo la evaluación de los servicios que se brinda al ciudadano a través de los portales de los 25 gobiernos regionales en Perú, la metodología aplicada fue el método deductivo e inductivo, el tipo de investigación fue descriptivo, para el tratamiento de los datos empleo la metodología 3.0 del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas de Costa Rica, que le permitió investigar la calidad de interacción, información y servicios en línea que ofrecen los gobiernos al ciudadano, la población estuvo formada por todas las administraciones públicas del Perú de los cuatro poderes del estado peruano, así como de los gobiernos regionales y gobiernos locales. Los resultados concluyeron que la mayoría de los gobiernos regionales no han llegado a un nivel transaccional o de integración, debido a la falta de impulso de la alta dirección, gobernador regional o alcalde.

Luego de efectuar la revisión de las investigaciones y estudios que se realizaron en el ámbito internacional y a nivel nacional, se pasará a detallar las

teorías y categorías de estudio, las cuales son: gobierno electrónico y participación ciudadana. Inicio con la definición conceptual de gobierno electrónico. (Hiller & Bélanger, 2001) definió al gobierno electrónico, como la prestación de servicios que brinda el gobierno en línea. El gobierno electrónico se constituye como una manera de organizar la gestión que se brinda a nivel de entidades públicas con la finalidad de mejorar la eficiencia, brindar servicios con seguridad y privacidad con los datos de los ciudadanos, realizar transacciones electrónicas, permitiendo relacionar el gobierno con los diferentes niveles de organizaciones públicas existentes, así como con el ciudadano. También, (Rivera Urrutia, 2006) brinda una definición del gobierno electrónico, altamente popular, como gobierno digital y la define como la entrega de servicios que brinda el gobierno en línea. Considera que es una definición basada en el uso del internet, a través de la plataforma web que representan las interfaces entre los usuarios y las agencias públicas, así como la forma de presentación frente a los usuarios. Según (Wang & Liao, 2008) definen al gobierno electrónico como la prestación de servicios públicos por medios electrónicos, realizados prioritariamente por internet.

Asimismo, para esta investigación utilizaremos la siguiente definición que señala al gobierno electrónico, como gobierno digital con el uso de las tecnologías de la información, para su desarrollo y su oportuna implementación en un gobierno a fin de que brinde servicios públicos, pueda mejorar su eficacia en la administración de las instituciones y promover valores y mecanismos democráticos, así como el rediseño de marcos legales y reglamentos que faciliten a las organizaciones la mejora en el uso de la información (Luna Reyes et al., 2015).

Asimismo, desde la teoría de las políticas públicas podemos estudiar y comprender el surgimiento de esta categoría. La teoría general de las políticas públicas presenta varias generaciones desde sus inicios en la década de los 50, 60 y parte de los 70, en esta etapa se ponía el énfasis de decisión, de formular y de diseñar las políticas, donde la función del analista era cumplir una labor de asesor ideológico, bajo el paradigma de la decisión racional. La siguiente generación, enfatizó la reflexión que, por la acción del asesoramiento, reivindicando el papel de implementar y supera el paradigma racional por un modelo interactivo,

transaccional o incremental. Y, al final la tercera generación, se desarrolla con los aportes europeos proclives a los aspectos ideológico-político, superando la propuesta anterior que se concentraba en la maximización de la acción estatal (Jiménez B., 2008).

La definición de las políticas públicas presenta dificultades porque son un objeto de estudio complejo, en cuanto su concepción dentro del Estado se inicia con la formación y concreción por parte del gobierno, y se olvida de que su ejecución requiere todo el apoyo social y político para llevarse a cabo. Si bien se tiene que el gobierno es el actor principal, no actúa solo, no puede estar separado de la sociedad. Es decir, que las políticas públicas están a cargo del gobierno, y tienen como objetivo satisfacer a sus ciudadanos, esto implica que ellos deben participar. Entonces al ser compleja su definición el autor señala, que debe comprenderse como una acción colectiva que se desarrolla en el ámbito público de una serie de transacciones políticas, sino que debe garantizar la coordinación, cooperación ciudadana, siendo este un aspecto clave (Torres-Melo & Santander, 2013).

Asimismo, tenemos a la teoría de la nueva gestión pública, que tiene a varios autores que la han enriquecido a través de los años, como son Hood, Leeuw, Pollit, Barzelay, Osborne & Gaebler entre otros (Aparicio Peña, 2013). Asimismo, tenemos como una teoría sustantiva y derivación de las teorías de las políticas públicas a la Nueva Gestión Pública pretende conseguir la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir una administración que busca satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos que alberga en su dominio al menor costo posible, para lograr favorecer introducir mecanismos de competencia que permitan que los usuarios puedan elegir, promoviendo con ello el desarrollo de servicios de mejor calidad. Pero, todos ellos con sistemas de control que permiten brindar transparencia a los procesos, planes y resultados, y favorezcan la participación de los ciudadanos (García Sánchez, 2007). Entonces, En este contexto surge la propuesta de la Nueva Gestión Pública como modelo que abarca distintas corrientes, entre las cuales se encuentran la desregulación, la agencialización, las entidades como gerencia, se plantea la privatización (donde los servicios públicos deben ser gestionados por organizaciones privadas con y sin ánimo de lucro), la

ética en la gestión pública, la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas, etc. (Criado et al., 2002). En otras palabras, se propone un Estado más empresarial, que priorice los resultados y se enfoque al ciudadano (Mesa, 2014).

Continuando con esta categoría, mencionaremos como teoría sustantiva, el siguiente paradigma denominado gobierno abierto, tuvo sus inicios en el gobierno de Obama, en Estados Unidos y la promoción del Open Government Partnership posteriormente fue analizado por investigadores (Naser, Ramírez-Alujas, et al., 2017). El gobierno abierto consiste en construir nuevos puentes de colaboración y nuevas capacidades que permite a las autoridades responder de manera eficaz las demandas de los ciudadanos. Las acciones se fijan en los siguientes ejes; como son que los ciudadanos participen activamente en las propuestas y se atiendan los problemas públicos, en segundo lugar, que haya rendición de cuentas de toda la institución, de todos los sectores para definir las responsabilidades claras y ser eficientes en su labor, luego, también la transparencia sea otro aspecto importante, que evidencia la distribución efectiva de los recursos, y finalmente, se trata en este paradigma que los gobiernos hagan uso de las nuevas tecnologías, que permita contribuir el crecimiento económico y que las sociedades puedan ser más productivas.

Para seguir ampliando esta categoría tenemos como teoría sustantiva el enfoque teórico evolutivo, desarrollado por (Sandoval & Gil-García, 2009) que evalúa los portales web gubernamentales, su perfeccionamiento y aplicabilidad, pues los sitios web evolucionan de manera conjunta, como lo hacen la tecnología y gobierno. Este modelo evolutivo del gobierno electrónico propone como componentes a la presencia, información, interacción, transacción, integración y participación política.

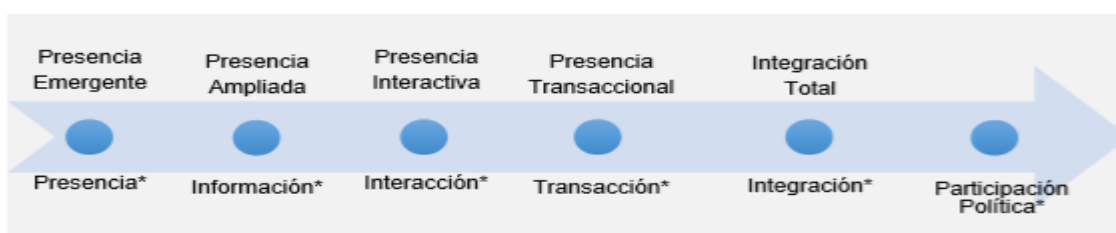
Luego de revisar las teorías relacionadas al gobierno electrónico, veremos algunas de sus etapas de estudio, analizadas por la autora Hiller y Bélanger (2001), tenemos a la información, consiste en brindar información básica de gobierno electrónico, la entidad pública información en la web para los contribuyentes. El reto consiste en lograr que la información brindada esté disponible, sea precisa, clara y

con tiempo para proceder a utilizarla. Luego, está la comunicación bidireccional, en esta etapa los sitios web permiten que el gobierno se comunique con los electores, realicen solicitudes sencillas y enviarlas, con el uso del correo electrónico, desde agencias, que permiten el envío de información, ésta no es devuelta automáticamente en línea, pero es enviado regularmente por su correo electrónico.

Después, continua, la transacción, en esta categoría, el gobierno interactúa con el ciudadano y realizan automáticamente transacciones en línea, con autoservicios brindados en la web, como podría ser renovar una licencia, pagar multas, para considerar finalmente la integración, esta categoría comprende que todos los servicios que brinda el gobierno están integrados, a través de un único portal que los contribuyentes pueden utilizar para acceder a los servicios que necesitan sin importar qué agencia o departamento lo ofrecen, es la integración que el gobierno tiene con otras entidades públicas, inclusive dentro de la misma entidad. Las autoras también consideran a la participación ciudadana, pero para efectos de esta investigación, sólo consideraremos a las cuatro siguientes: información, comunicación, transacción e integración, Figura 5.

### Figura 5.

*Fases del Gobierno Electrónico en el Modelo Evolutivo*



*Nota:* Adaptado de Hiller y Bélanger 2001 y Sandoval-Almazán y Gil-García, 2009

A modo de resumen, el fenómeno gobierno electrónico denominado también gobierno digital se dio inicio con el uso de las tecnologías de información en el gobierno como se verá en la Figura 6. En los últimos años ha habido un vertiginoso cambio tecnológico, que se ha unido a un conjunto de tendencias de carácter administrativo, organización en las instituciones ocurrido en los últimos años. El gobierno digital, es entonces visto como un fenómeno muy complejo que incluye una serie de aspectos organizacionales, institucionales y del contexto donde se

seleccionan, diseñan e implementan de acuerdo a su contexto, Los autores están convencidos que los procesos de digitalización del gobierno deben ser guiados y regulados por la necesidad de sus ciudadanos, en un marco de derecho, promoviendo la participación democrática de la sociedad. El Gobierno digital es y debería ser un mejor gobierno para todos los ciudadanos (Luna Reyes et al., 2015).

**Figura 6**

*Evolución de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas*

| Aspectos de interés                                     | 1950-1970   | 1980 - mediados 1990   | Mediados 1990-2010  | 2010-  |
|---|---|--|---|--|
| Tipo de tecnología                                      | Mainframes  | Microinformática   | WWW   | Plataformas sociales   |
| Idea fuerza   | Automatizar   | Informatizar   | Digitalizar   | Innovar  |
| Tema clave en la gestión de los sistemas de información | Mantener los sistemas de información operativos y funcionando | Controlar y coordinar los sistemas de información en el conjunto de la organización              | Adaptar los sistemas de información para alcanzar las necesidades de los clientes organizativos | Involucrar a la comunidad y a los clientes en los procesos de innovación: <i>wikigovernment</i> . Servir como plataforma |
| Papel de las TIC  | Suplantar   | Apoyar   | Cambiar   | Transformar  |
| Contenido de los puestos de trabajo                     | Sustitución de la mano de obra por máquinas                   | Desarrollo de recursos de información de valor añadido<br>Cambio de maneras de pensar y analizar | Cambio de maneras de hacer  | Puestos de trabajo fluidos   |
| Modelos organizativos asociados                         | Jerarquías organizativas centralizadas                        | Retos a las fronteras organizativas, tanto internas como externas                                | Creación de redes organizativas   | Creación de redes organizativas.<br>Halocracia   |
| Normas y culturas                                       | Culturas / normas tradicionales                               | Nuevas normas estratégicas y operativas; cambio de cultura                                       |   | Filosofía web 2.0 <i>open government</i>   |

Nota. Criado 2016: 25-26

En este contexto, el retos que debe afrontar el Estado, en todos sus niveles de gobierno, regional o local es incluir, y fomentar la participación ciudadana en las propuestas, iniciativas, con la meta de alcanzar el progreso en las comunidades.



En ese sentido, se debe entender y tomar al gobierno electrónico como un apoyo para brindar a la ciudadanía un buen servicio, con transparencia y rendición de cuentas, de modo que los ciudadanos al estar enterados se puedan involucrar de los planes y políticas públicas que estén bien diseñados, con una buena estructura y finalmente ejecutadas. Se pueden utilizar medios que ofrecen la tecnología, como el uso de las redes sociales, que se asocia positivamente con la participación política, la hace más probable de emitir su opinión y participar en temas de interés colectivo (Karakaya & Glazier, 2019).

En vista de lo señalado, podemos distinguir que en las instituciones públicas estatales que brindan servicios a la ciudadanía, dentro de ella los gobiernos locales podemos percibir en la actualidad el desánimo por las lentas respuestas y credibilidad del sector público como gestora del bienestar de la ciudadanía, vienen acompañadas de reclamos que exigen y obligan a las instituciones públicas locales actúen aplicando los principios ya reconocidos como son la economía, eficiencia y eficacia. Estas demandas son comunes debido al déficit que presentan la mayoría de los países. Esta necesidad de implementar y dotar de mayor capacidad a las entidades públicas es una de las preocupaciones de la nueva gestión pública a nivel de diferentes niveles territoriales o de gestión. Esto genera la necesidad del planteamiento de la nueva gestión pública. El objetivo de ella, consiste en operar exclusivamente en todas aquellas áreas donde no exista la presencia del estado que realice sus funciones de manera eficiente y eficaz, otorgándole a los ciudadanos la oportunidad de participar de manera más activa en el campo público, con las intervenciones prácticas y necesarias con el fin de eliminar la burocracia (Hood, 1995).

Ahora, pasaremos a revisar la segunda variable, participación ciudadana, que se define según (Pattie et al., 2004) a la participación ciudadana está constituida por los lazos cívicos del ciudadano y la comunidad siendo considerados como un todo y el Estado como la clave para mantener la lealtad ciudadana. Ella es considerada como un signo de vitalidad y una oportunidad para que el sistema político logre sus objetivos democráticos. Asimismo, tenemos que el Observatorio Internacional de la Democracia Participativa, define a la participación ciudadana

como las prácticas políticas por medio de las cuales los ciudadanos, pretenden influir sobre alguna de sus facultades otorgadas por ley, dentro de las dimensiones del aspecto público, en ese aspecto se entiende por Políticas Públicas como las acciones o programas de acción desarrollados por una o varias autoridades gubernamentales que tienen como objetivo de mejorar, transformar una determinada comunidad (Ramírez, 2015).

Asimismo, definiremos a las Teorías Estructurales, indican que la participación ciudadana es producto de las estructuras sociales y políticas, las cuales son muy importantes y tienen un impacto decisivo en la participación ciudadana. según (Pattie et al., 2004). Encontrando en el autor las siguientes dimensiones: la acción voluntaria, considera esta dimensión donde las personas apoyan la participación en un esquema de vigilancia el vecindario, apoyan el trabajo voluntario o la renovación de un parque. También, considera el mismo autor el servicio cívico que se relaciona con la creencia de que los ciudadanos deberían estar dispuestos a formar parte de un jurado, donar sangre y participar en una elección general.

A continuación, se presentan las siguientes teorías sustantivas, tenemos a la Teoría del voluntarismo cívico, esta se resume en que los ciudadanos no participan si es que no pueden, no quieren o no se le ha pedido. Esta teoría presenta el problema de que el ciudadano que tiene mayor status económicos menos participa. Así también, se encuentra a la Teoría del capital social, esta teoría tiene sus orígenes en 1832 y señala que la interacción entre los individuos al interior de las asociaciones genera confianza interpersonal y el capital social. Lo más importante señala esta teoría es la confianza entre los miembros del grupo que les hace participar en favor de los grupos de su comunidad. Y a veces no necesariamente en actividades no políticas. Sin embargo, presenta la crítica de que hay ciudadanos que no participan. Y en tercer lugar tenemos a la Teoría de la Justicia y la equidad social, esta teoría se basa en que cuando un grupo social se compara con otro grupo en la misma categoría y si el resultado no le es favorable, se produce un disgusto y hace que el ciudadano se movilice para realizar sus reclamos sociales y

exigir mejor condición social y justicia (Dalton, 2008, como se citó en Ramírez, 2015).

Según (Murcia García et al., 2020) la participación ciudadana, constituye un factor muy importante en el desarrollo local, en su investigación realizada tuvo como objetivo indagar la participación ciudadana en el desarrollo del turismo en la ciudad de Ibagué en Colombia. La metodología utilizada fue un estudio de caso, la muestra estuvo conformada en su mayoría por estudiantes universitarios de la ciudad de Ibagué en Colombia, y los resultados señalan una baja participación ciudadana en la población joven universitaria, lo cual lleva a cuestionar desde las instituciones educativas sobre cómo se forman a los ciudadanos para que conozcan el territorio donde viven desde una perspectiva de alcanzar un desarrollo en su distrito, pues la juventud es la población futura del país, y en consecuencia es muy importante el cambio de sus modelos mentales para instituir nuevas formas de apreciar el gobierno electrónico como una alternativa de desarrollo local en diversas áreas que contribuyan al desarrollo económico.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

La presente investigación es de tipo básica porque según su finalidad no fue una aplicación en un contexto específico, trató de responder a una situación actual, la cual se presentó en un estudio (Neill & Cortez Suárez, 2019) la investigación de tipo básica, no busca la aplicación práctica de sus alcances o hallazgos sino contribuye al conocimiento predominante en la actualidad.

El diseño de la investigación explica el método y procedimientos utilizados en la recolección de datos, de modo que permitan el análisis de las variables o categorías planteadas en la investigación (Vara Horna, 2005).

Según, Hernández y Mendoza (2018) los diseños no experimentales buscan analizar, brindar explicación a determinado fenómeno sin manipular o influir sobre las variables o categorías en estudio. En la presente investigación

se desarrolló el diseño fenomenológico. Según (Fuster Guillen, 2019) el enfoque fenomenológico, es un paradigma que busca explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y veracidad de los fenómenos. Tiene como objetivo comprender la experiencia vivida en su complejidad; desde la realidad, al comprender esto, busca la toma de conciencia y los significados en relación al fenómeno, por lo que se fundamenta en la experiencia de los usuarios acorde a su vivencia desde su perspectiva. Mediante este diseño recogemos los datos a través de las entrevistas. Y, Husserl, nos indica que el diseño fenomenológico nos permite conocer los fenómenos.

Los enfoques de la investigación más utilizadas pueden tener dos naturalezas de acuerdo a su epistemología: enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo. Y, el tercer enfoque es el mixto. Asimismo, la investigación cualitativa es de naturaleza inductiva y los resultados que se obtienen no son asignados al resto de la población (Hernández y Mendoza, 2018).

La presente investigación es de enfoque cualitativo, pues se obtuvo información a través de las entrevistas, las respuestas fueron redactadas en una matriz para su análisis, se realizó también revisión documental para análisis de su contenido respecto al tema de investigación.

El nivel de la investigación fue exploratorio. Según, Hernández y Mendoza (2018) el estudio de alcance exploratorio propone levantar información general respecto a un hecho o fenómeno que es poco conocido, y es generalmente aplicado en una investigación cualitativa.

Entre los métodos más utilizados en una investigación tenemos: el método deductivo e inductivo. El método inductivo, que es aquel que parte del análisis de los hechos, situaciones de carácter particular para luego realizar una síntesis para presentar una conclusión de carácter general, desarrolla en su proceso el análisis e interpretación de la información obtenida, de manera confiable para el desarrollo de una investigación (Jaramillo Luzurriaga & Tenorio Delgado, 2019).

El método aplicado en esta investigación fue el método inductivo, pues este

método partió de una serie de observaciones de carácter particular que han permitido producir algunas conclusiones. Pues, se basó en la observación de hechos y fenómenos reales y tienen como objetivo generar nuevo conocimiento de carácter general.

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

Para la Categoría 1, tenemos: el gobierno electrónico, con las siguientes subcategorías: Información, Comunicación, Transacción e Integración. Para la Categoría 2, tenemos: Participación ciudadana con las siguientes subcategorías: Acción voluntaria y Servicio Cívico.

### **3.3 Escenario de estudio**

Para Hernández y Mendoza (2018) en una investigación cualitativa se debe observar lo siguiente: primero el ambiente físico, luego, está el ambiente social y humano.

En la investigación en esta pandemia tuvimos como escenario físico, las instalaciones de la municipalidad y también la modalidad virtual. El escenario de estudio físico fue la Municipalidad, pues los funcionarios de la entidad local, se encuentran algunos, trabajando de manera presencial y otra vía remota; los dirigentes vecinales viven con sus familias, y con ellos se realizó la entrevista en modalidad virtual. Algunos funcionarios asisten a la Municipalidad, para atender asuntos importantes de coordinación con otras áreas o implementación de un servicio o inauguración de una Planta de Oxígeno como sucedo en el transcurso del mes de junio. Todos utilizan el celular como medio directo de coordinación, pero como veremos en la entrevista, la Gerencia de Tecnologías de la Información, ha implementado el uso de tablets, laptop, con un repositorio que permite tener al alcance funcionarios y regidores la información necesaria para cumplir su función. Todos los entrevistados son mayores de edad y viven dentro del distrito de Ate.

El escenario para la entrevista a los funcionarios fue dentro de las instalaciones de la propia institución pública, en la Oficina de Gerencia de tecnologías de la Información ubicada en el sótano de la sede central de la Municipalidad de Ate, y

la entrevista de la segunda funcionaria, fue en el Complejo Deportivo de Ollantaytambo, donde se ubica la Gerencia de Desarrollo de Inclusión Social y la Oficina de la Subgerencia de Participación Ciudadana, donde se encontró la asesora del Gerente de Participación Ciudadana. Para la entrevista con los dirigentes se utilizó la modalidad virtual.

### **3.4 Participantes**

En la selección de los participantes se usó una muestra por conveniencia, la cual está conformada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Hernández & Mendoza, 2018). La investigación se realizó con cuatro participantes.

El Sujeto F1: Es un adulto mayor, es el líder digital de la Municipalidad de Ate, labora en la Gerencia de Tecnologías de la Información. Trabaja hace 15 años en esa área, y ha ejercido el cargo de Gerente en periodos de gobierno anteriores. El Sujeto F2: Es de sexo femenino trabaja en la Subgerencia de Participación Ciudadana, es abogada, labora como asesora principal del Gerente de Participación Ciudadana. El Sujeto D3: Es una mujer de edad Adulta, vive en la zona urbano marginal del distrito de Ate denominado Las Américas, representa a más de 200 vecinos propietarios, ejerce su cargo hace 2 años. Y el sujeto D4: es un adulto, dirigente de la zona denominada La Campiña en Ate está en el cargo hace un año. En años anteriores tuvo experiencia como representante de sus vecinas y vecinos como secretario

Los criterios de inclusión considerados fueron: edad entre 35 a 60 años, funcionario de la entidad local, dirigente vecinal dentro del ámbito del Distrito de Ate. Y los criterios de exclusión fueron: menores de edad, que no estén ejerciendo el cargo de funcionario o representante vecinal.

A continuación, presento al Sujeto F1: Es el líder digital, que solicitó la norma legal que implementa el Gobierno Electrónico, es un adulto mayor, con más de 15 años en servicio en la Gerencia de Tecnologías de la Información. Es una persona, amena, muy motivado en su trabajo. Comunicativa. El Sujeto F2: Es una mujer, de

profesión abogada, ejerce el cargo de asesora de la Subgerencia de Participación Ciudadana, es adulta de 50 años aproximadamente, es de contextura mediana, trabaja en la institución pública hace dos años, anteriormente ya trabajaba, pero estuvo ausente un año por laborar en otra entidad regional. Actualmente, asesora a la Subgerencia de Participación Ciudadana. El Sujeto D3: es una mujer adulta que vive en la zona denominada Las Américas, ejerce el cargo de Dirigente Vecinal, con responsabilidad y dedicación, le interesa estar enterada de todos los beneficios que brinde la Municipalidad. Sujeto D4, es un varón de 58 años de edad, es dirigente de la zona denominada La Campiña, es una persona muy extrovertida, que prefiere realizar sus funciones de manera presencial, aunque ahora con más cuidado por la pandemia, por ello aceptó que la entrevista se haga de manera telefónica.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández y Mendoza (2018) la recolección de los datos cualitativos es la recopilación de los datos encontrados en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes. Asimismo, en el enfoque cualitativo el investigador utiliza: la observación, efectúa la entrevista, realiza la revisión de documentos, mediante diversos métodos o técnicas. Por lo que en este tipo de investigación cualitativa los instrumentos utilizados no son necesariamente estandarizados, pues se realiza con múltiples fuentes: entrevistas, observaciones directas, revisión documental, etc. Por lo que en esta investigación utilizamos como técnica la observación.

Asimismo, en la presente investigación cualitativa, utilizamos la entrevista semiestructurada, pues según, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de preguntas, donde el investigador entrevistador, tiene la oportunidad de introducir preguntas adicionales, con la finalidad de precisar conceptos u lograr obtener mayor información sobre los temas que desean investigar. Además, que presenta en su desarrollo mayor flexibilidad, pues se inicia con una pregunta, la cual se puede adaptar a las respuestas de los entrevistados. A diferencia de las entrevistas estructuradas, las cuales plantean preguntas, y tienen una estructura definida, que

se mantiene durante su desarrollo, lo cual podría limitar la opinión de los sujetos entrevistados (Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia, 2017).

**Tabla 1**

*Matriz de categorías y subcategorías*

| Categoría               | Subcategoría | Fuente Documental   |
|-------------------------|--------------|---|
|                         | Información  |   |
| Gobierno electrónico    | Comunicación | Hiller, J. y Bélanger, F. (2001) Privacy Strategies for electronic government         |
|                         | Transacción  |   |
|                         | Integración  |   |
| Participación Ciudadana |              | Pattie, Ch. et al. (2004) Citizenship in Britain. Values, participation and democracy |

Nota: Elaboración propia

**Tabla 2.**

*Guía de entrevista*

| Sub – categorías | Preguntas  |
|------------------|--|
| Información      | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad?  |
| Comunicación     | Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?  |
| Transacción      | Coménteme, Ud. ¿Sobre algunas transacciones, pagos que realizó en línea a la Municipalidad?  |
| Integración      | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con la SUNARP o RENIEC?<br>Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadanía? |

Nota: Elaborado por el propio investigador





**Tabla 3.***Validación de la entrevista: Gobierno electrónico y participación ciudadana*

| Jueces Expertos |                            | Criterios de evaluación |            |          | Evaluación Final |
|-----------------|----------------------------|-------------------------|------------|----------|------------------|
| Grado           | Apellidos                  | Pertinencia             | Relevancia | Claridad |                  |
| Mg.             | Romero Vela, Sonia Ríos    | Si                      | Si         | Si       | Aplicable        |
| Mg.             | Jiménez, María del Rosario | Sí                      | Si         | Si       | Aplicable        |

Nota: Certificado de validez de contenido

### 3.6 Procedimientos:

Para el desarrollo de esta investigación, primero se realizó la revisión bibliográfica, luego para la recolección de la información se realizaron entrevistas con preguntas abiertas, de manera presencial cuidando los protocolos de bioseguridad, en la sede de las oficinas de los funcionarios con una grabación de la entrevista, y mediante llamadas telefónicas, a los dirigentes vecinales, fueron un total de 4 entrevistas, que tuvieron como objetivo obtener toda la información requerida, de acuerdo a las categorías propuestas en la presente investigación. También, debemos tener en cuenta que, en las investigaciones cualitativas, es necesario observar, pero además tiene propósitos adicionales como explorar, describir ambientes, tener comprensión de los procesos, realizar vinculaciones entre personas y situaciones que se dan con respecto al tema en indagación, asimismo, identificar problemas sociales y efectuar hipótesis que podrían ser desarrolladas en futuros estudios (Hernández & Mendoza, 2018). En segundo lugar, se realizará la descripción de los resultados, la interpretación, el análisis respectivo, para luego realizar la triangulación de toda la información obtenida en las entrevistas, la observación, relacionándolo con el marco teórico y los antecedentes. Según (Cisterna Cabrera, 2005) cuando finalmente se realizó la integración de toda la información triangulada podemos sostener y plantear los resultados de la investigación y la discusión. En los capítulos finales, se presentó las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Rigor Científico:**

Contamos con buena cantidad de información en los medios de revistas científicas, pero el investigador cumple un rol muy importante de no dejarse llevar por su subjetividad, y de hacerlo debe expresarlo de manera explícita dentro del trabajo de investigación, lo que debe lograrse es hacer una revisión del material recopilado en los antecedentes y el marco teórico vinculándolo con la realidad estudiada (Schettini & Cortazzo, 2015). Pero para lograr una buena investigación es necesario e indispensable conocer las teorías que fundamentan las categorías propuestas, una labor muy necesaria consiste en leer y releer la información recolectada para estar familiarizados y vinculados a la realidad estudiada, así como el cuidado al registrar, así como al observar de gestos e impresiones de los entrevistados.

### **3.8 Método de análisis de datos**

Según, Schettini & Cortazzo (2015) analizar implica en una investigación hacer un buen uso de la información, teniendo en cuenta cuatro cuestiones fundamentales, como son: la validez interna y externa, que conlleva a lograr que la técnica estudie lo que se supone debe estudiar, no debe haber dudas con respecto a lo propuesto por conocer. Como segundo aspecto, es la representatividad, que busca exponer claramente los hallazgos de uno de los pequeños sectores de la población, y en tercer lugar tenemos la teorización, que requiere a las teorías que sustentan la investigación, y por último la fiabilidad, que tiene que ver con el hecho de que cualquiera que realice el mismo estudio llegue a las mismas conclusiones, éste resultado dependerá de las teorías que haya revisado el investigador.

Asimismo, según Cisterna (2005) en una investigación cualitativa se realizará la triangulación de la información, luego de haber concluido con la labor de recopilación de toda la información. El procedimiento práctico es el siguiente: seleccionar la información obtenida de las entrevistas, triangular la información por cada categoría, triangular la información entre todas las categorías investigadas, con sus respectivas subcategorías y triangular la información con el marco teórico.

### **3.9 Aspectos éticos**

En el aspecto ético se respetó el derecho de autoría de todas las fuentes consultadas, con respecto a los entrevistados se consideró la confidencialidad, la protección de datos personales, así como el compromiso del uso de la información brindada en las entrevistas con fines exclusivos de estudio, y finalmente la solicitud de consentimiento informado.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo, se presenta el análisis de los resultados: Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local de Lima Este, en el año 2021. Así como el análisis de sus categorías: información, comunicación, transacción e integración. En este capítulo se ha tenido en cuenta todas las respuestas realizadas en las entrevistas que se hicieron a los funcionarios y dirigentes vecinales que se realizó a través de una entrevista semi estructurada.

### **Descripción de resultados del objetivo específico 1:**

En la subcategoría, Información y el análisis de sus indicadores: información de los servicios que brinda y los programas de ayuda. Las respuestas de los funcionarios coincidieron en indicar que la municipalidad brinda la información de los servicios que brinda y de la existencia de los programas de ayuda a través de la plataforma web, el sujeto F1 mencionó: “La base de toda la información está en el portal web de la Municipalidad de Ate, el funcionario explica con satisfacción que la entidad divulga sus proyectos y programas por la web, va a canales de TV del distrito. El sujeto F2, señala que la información se da a través de diversos canales, como el “la web, Facebook, instagram”. El sujeto D3, señala que se informa mediante la web y el Facebook. Y el Sujeto D4, señala que se informa de manera presencial sobre los servicios que brinda la municipalidad. Podemos ver que los funcionarios respondieron que utilizan la plataforma web y otros canales como el Facebook, sin embargo, los dirigentes reciben la información asistiendo de manera presencial a la municipalidad o agencias y usan mayormente el WhatsApp.

De las respuestas indicadas por los entrevistados podemos interpretar que la información de los servicios que brinda la municipalidad y sobre los programas de ayuda los funcionarios conocen plenamente de su existencia y son: la plataforma del municipio, el Facebook, la TV local como medios de información; y los dirigentes vecinales, sujeto D3 y sujeto D4 se informan, el primero a través del Facebook y ambos coinciden con el WhatsApp, siendo éste el medio más común para informarse y tomar conocimiento cuando se les solicita su presencia o por participar en los programas de ayuda.

Asimismo, podemos señalar que los resultados coinciden con la Teoría de Gobierno Abierto, estudiado en rigor por Naser, Ramírez et al. (2017), así como con el enfoque evolutivo, que tiene como representantes principales a Sandoval y Gil-García (2009).

Respecto a lo descrito por (Stable, Álvarez, Bernal y Sam 2020) los resultados coinciden con el estudio de los autores, porque los gobiernos han hecho esfuerzos para encontrar formas de cumplir con sus funciones, haciendo uso de las tecnologías de la información y propiciando la participación ciudadana. Sin embargo, el resultado es diferente en relación a Distel (2020) que señaló que en país europeo las personas que tienen alto nivel de educación, utilizan más el gobierno electrónico para recibir información de los servicios que brindan su gobierno.

Por ello se podría indicar que es importante que el gobierno local informe oportunamente y mantenga actualizada la plataforma y los otros canales de comunicación, pues no basta que los funcionarios lo sepan y usen, sino que la mayoría de ciudadanos esté enterado y lo use. Porque un ciudadano bien informado puede participar de manera más eficaz con su gobierno (Mahmood, Weerakkody y Chen, 2019). Ante, una información oportuna y que llegue a toda la ciudadanía, ésta participa y cumple como ciudadano ambos se ven beneficiados, es decir, el gobierno y la ciudadanía.

## **Descripción de resultados del objetivos específico 2:**

Al analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana. Subcategoría: Comunicación, en cuanto a los indicadores: formularios y Libro de Reclamación. Las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes: el sujeto F1, señaló que: "Tienen el libro de reclamaciones" se les sugiere que hagan uso de él, porque obliga a cada gerencia a cumplir con los plazos de atención. El Sujeto F2, señaló que es mesa de partes, se tiene el Libro de Reclamaciones, asimismo, el sujeto D3 y el sujeto D4, coincidieron que utilizan el celular y el WhatsApp para comunicarse con la entidad local. Y que cuando se requiere se hace un documento se presentan de manera presencial en mesa de partes. No utilizan el libro de reclamaciones.

Podemos observar de las respuestas de los funcionarios que el primero, Sujeto F1, conoce como el Líder Digital de todos los servicios que brinda la municipalidad vía web, pero el Sujeto F2, sólo señaló que la entrega de los formularios es por mesa de partes y con respecto al Libro de Reclamaciones existe para que los ciudadanos hagan su reclamo. Los Dirigentes Vecinales con respecto a los indicadores de formularios lo decepcionan en físico en la municipalidad y no hacen uso del libro de reclamación porque no reconocen su eficacia.

En la triangulación, podemos señalar Encontramos que el estudio se condice por la Teoría de la Nueva Gestión Pública, que nos propone una entidad más eficiente, por lo que se recomienda replantear su gestión promoviendo el uso de la tecnología, e involucrando a todo el personal que labora en un gobierno local a no ser burocrático (García, 2007).

Lo que nos lleva a observar lo señalado por Santa, MacDonald y Ferrer (2019) quien, ante la falta de falta de decisión, para difundir los servicios que brinda en línea, trae como efecto que aun continúen las colas y las quejas de parte de los usuarios que se acercan diariamente a realizar trámites que podrían hacerlo de manera digital o virtual. Lo cual en esta época de pandemia donde a la fecha todavía no se ha vacunado la mayoría de la población ocasiona un foco o

probabilidad de infección. De acuerdo a lo señalado por Karakaya y Glazier (2019), el gobierno electrónico viene a apoyar las iniciativas del gobierno local, que funcionen de manera adecuada la comunicación, para responder a las necesidades de sus ciudadanos. Como lo señala Gonzales-Bustamante et al., (2020) se alcanzaría un gobierno más eficaz con el uso de la tecnología y comunicación en línea y una ciudadanía más satisfecha de los servicios que brinda su gobierno local.

De lo encontrado podemos ver la necesidad que la institución local cuenta con los canales adecuados de comunicación, cumple con la existencia del Libro de reclamaciones, del cual el ciudadano está poco informado con respecto a su eficacia para dar respuesta a sus reclamos. Y coincide con lo afirmado por Hood (1991) que la ciudadanía muestra desanimo para participar activamente en la gestión de su autoridad, por sus lentas respuestas a sus demandas.

### **Descripción de resultados del objetivos específico 3:**

Al analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana. Subcategoría: Transacción y los indicadores pago de impuestos, pago de multas, encontramos las siguientes respuestas. El Sujeto F1, señaló: “recién hemos entrado al pago en línea”, y hemos ahora, permitido al ciudadano ir al banco y pagar su deuda, esta automáticamente se carga a nuestro sistema. Es más rápido, pero no ha sido fácil. El Sujeto F2, refiere:” Siempre ha existido el pago en línea por el banco”, además de contar con nuestras agencias en las 4 zonas principales del distrito, es decir en su agencia municipal de las cuatro zonas principales. El Sujeto D3, señala:” Siempre lo hacemos de manera directa en caja, al contado”. El sujeto D4, indica: como dirigentes tenemos que tener la prueba para justificar en asamblea general, qué pagos hemos realizado, eso nos da derecho reclamar servicios por parte de la municipalidad. Entonces, vamos de manera directa a la Municipalidad para recibir el sello en el documento o el comprobante de pago

Podemos observar de la entrevista realizada a los entrevistados que de acuerdo a los indicadores pago de impuestos y pago de multas, estos existen en

la plataforma para el pago de impuestos, y en los bancos, existe el pago en línea, pero no es muy utilizado. Los Dirigentes vecinales, prefieren hacerlo de manera presencial porque ello le otorga comprobantes físicos.

Entonces, podemos al realizar la triangulación podemos indicar que se relaciona con la Teoría de la Nueva Gestión Pública, que busca eficacia en la prestación de servicios públicos, y con el enfoque teórico evolutivo desarrollado por Sandoval y Gil-Garcia (2009), pero en un desarrollo incipiente, pues no se brinda de manera efectiva a través de la plataforma web de la municipalidad.

Respecto a lo señalado por Díaz (2019) el pago en línea de impuestos o multas tiene como ventajas reducir los costos, el tiempo de atención al público, por lo tanto la atención a los usuarios presenta grandes ventajas para ambos.

Asimismo, es similar a lo señalado según Santa, MacDonald y Ferrer (2019), la falta de implementación del gobierno electrónico de acuerdo a los usuarios y su uso, trae como efecto las colas y las quejas de los usuarios que se acercan a las entidades para hacer esos trámites y otros, que podrían hacerlo de manera virtual o digital. Asimismo, Hiller y Bélanger (2001), se espera que el gobierno interactúe con el ciudadano realizando automáticamente en línea, la renovación de una licencia, pagar multas. En el distrito, aún no se ha implementado la mayor parte de estos servicios, obligando al ciudadano a asistir, hacer colas para pagar, lo que desmotiva una buena participación ciudadana.

De los hechos analizados y la revisión documental vemos que la institución no ha implementado la transacción a un alto nivel, lo realiza a través del banco y en caja de manera presencial, perdiendo la oportunidad de hacerlo de manera más efectiva a través de la plataforma, facilitándole al usuario tiempo y dinero, utilizar los servicios eficazmente, y se logra el desarrollo en el aspecto económico tal como lo señaló (Mohamed et al., 2020).

La modernización del Estado peruano, tiene como meta el cierre de la brecha digital, y esta categoría de transacción, en el gobierno local recién se inicia, se



observa que no se ha implementado de manera eficaz el gobierno electrónico, y se contradice en hechos con lo expuesto por (Gonzales-Bustamante et al.,2020), quienes consideran a la infraestructura , independencia económica como factores que permiten brindar un mejor servicio, contribuyen a hacerlo efectivo, y se logra que los ciudadanos puedan percibir satisfactoriamente que su gobierno local trabaja para darles un servicio de calidad y satisfacción y esto es clave para el desarrollo de un gobierno electrónico Asimismo, también lo propone estudios realizados en países que vienen desarrollando hace más de 20 años el gobierno electrónico y el uso de dispositivos digitales logran mejores resultados y recaudaciones (Esmarcity, 2019).

#### **Descripción de resultados del objetivos específico 4:**

Al analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana, Categoría: Integración y analizando el indicador Interoperabilidad con las entidades públicas como reniec,sunarp el Sujeto F1 señaló que la Municipalidad de Ate, en el proceso de Transformación Digital, tiene la Interoperabilidad disponible en cada punto de atención, estamos conectados a datos de la reniec, sunarp, sunat para realizar los trámites de inscripción de un inmueble. El Sujeto F2, señaló que existe la mesa de partes virtual, y si requiere un documento en físico, la Municipalidad se lo solicita. El Sujeto D3, señalo con respecto a este objetivo: Existe las agencias de la Municipalidad y ahí gestionamos los trámites para lo que necesitamos, obtener una licencia o inscribir una casa. El Sujeto D4, señaló que, debido a la cercanía de su zona a la sede central de la Municipalidad, se dirigen a las oficinas, y cuando se trata de permisos o licencia de funcionamiento, lo hacen de manera personal y directa a la Municipalidad

Podemos observar, de las entrevistas realizadas a funcionarios y dirigentes en relación a los indicadores y al cuarto objetivo específico relacionado a la importancia de la integración en la participación ciudadana, el primer entrevistado, como líder digital tiene el conocimiento sobre el intercambio de información entre las diferentes instituciones que facilitan los trámites a los ciudadanos, el Sujeto F2, reconoce la existencia de la forma virtual en la Sub gerencia de Participación

Ciudadana, en el caso de los Sujetos D3 y D4 señalan que lo hacen de manera más presencial con todos los requisitos que solicita el gobierno local por costumbre, se sienten más seguros con el comprobante de sus trámites en mano y con el sello.

En la triangulación podemos indicar que, de acuerdo a los resultados obtenidos el gobierno local se encuentra sustentada en el enfoque teórico evolutivo, y se observa que el gobierno local está en un estado incipiente. Y se condice con la propuesta por la Teoría de la Nueva Gestión Pública, el estado debe procurar alcanzar el nivel más alto, que es la Interoperabilidad entre todas las instituciones públicas a través de un sólo portal (Luna Reyes et al., 2015). Y como se puede observar de las teorías y entrevistas realizadas, la interoperabilidad se encuentra incipiente en el gobierno local, pues no existe un único portal el Estado que permite interconexión con todas las instituciones públicas que brindan servicios al ciudadano.

Respecto a lo descrito por Franciskovic, Hamann, Miralles (2020), sobre el uso de las tecnologías en mayor grado favorece la participación ciudadana, podemos observar que en zonas de menor ingreso económico y de edad adulta les es muy difícil de cambiar la idea de que lo físico es más seguro que lo tramitado vía web. Asimismo, este resultado coincide con la investigación realizada por Pérez, Rodríguez, Álvarez & Alvarado (2021) quienes determinaron que en el Perú la Interoperabilidad se encuentra en estado incipiente, siendo necesario que la alta dirección asuma el compromiso de implementarla en lo relacionado a la gestión documentaria.

De acuerdo a la experiencia en países como Estonia, se sugiere estudiar los cambios, la evolución del gobierno electrónico para lograr un mejor desarrollo (McBride y Drahein, 2020). Estos resultados se sustentan en la implementación de las Teorías de la Nueva Gestión Pública (García, 2007). De acuerdo a la experiencia en países como Estonia, se sugiere promover el cambio de cultura de innovación (Gonzales-Bustamante et al., 2020).

Además, de acuerdo a los resultados obtenidos y la revisión de la literatura se sugiere considerar en futuras investigaciones el liderazgo de la autoridad de gobierno, la cultura administrativa y la de resistencia al cambio, así como de la voluntad de cada funcionario en adoptar el desarrollo de las políticas públicas y programas de manera virtual, o digital.

De acuerdo al objetivo general, podemos indicar que el presente estudio está respaldado por la Teoría de las Políticas Públicas que busca implementar políticas que logren satisfacer a su ciudadanía (Jiménez, 1998). Y tenemos como teoría sustantiva a la Nueva Gestión Pública, que señala que el gobierno debe lograr introducir mecanismos de competencia, que permitan a los ciudadanos elegir, promoviendo con ello el desarrollo de servicios de mejor calidad (García, 2007).

## **V. CONCLUSIONES**

Se pudo llegar a la conclusión realizada posteriormente al análisis, en nuestro país, se viene desarrollando el gobierno electrónico de manera lenta en relación a otros países de América, mientras otros países desarrollados lo están haciendo exponencialmente. Con respecto al objetivo general podemos concluir que la importancia del gobierno electrónico en la participación ciudadana se encuentra en un estado incipiente en un gobierno local, debido principalmente a la falta de cultura de innovación para el uso de la tecnología, pese a tener la infraestructura en el gobierno local y los dispositivos digitales en los ciudadanos, sin embargo, ellos consideran más seguro el papel. Concluyéndose, tal como lo sostuvo la investigación de Santos (2018) que la institución pública como el gobierno local no ha llegado al nivel más alto del gobierno electrónico como es el nivel transaccional y de integración, debido a la falta de impulso del Alcalde. En lo específico se concluye que el gobierno electrónico brinda información a la participación ciudadana, sobre los servicios que brinda su gobierno local, teniendo como medio principal el portal web, que informa sobre los programas de ayuda, cumpliendo el nivel básico del gobierno electrónico. Asimismo, se encontró que pese al incremento del uso de celulares Smartphone, los adultos de las zonas urbano

marginales en su mayoría se informan de manera presencial en el palacio municipal o las agencias municipales.

Con respecto a la comunicación, la ciudadanía encuentra en el portal web de la municipalidad el directorio, correo electrónico de los funcionarios o responsables, requisitos para diversos trámites, formatos en la web, durante las 24 horas del día, todo el mes, durante todo el año, pudiendo ahorrarse el tiempo y dinero, pero el ciudadano adulto prefiere ir a la municipalidad a recoger un formato o comunicarse con un funcionario. De otro lado, los funcionarios no contestan los teléfonos o correos. Lo que desmotiva la participación de la ciudadanía por el desinterés de su autoridad.

Tercera conclusión, en relación a la transacción, se concluye que el gobierno electrónico ha implementado hace pocos meses el pago en línea a través de una entidad bancaria de los impuestos prediales o arbitrios, y el uso de tarjetas de débito en los centros de pago. Sin embargo, la ciudadanía en su mayoría de los sectores populares decide pagar en efectivo en caja de la Municipalidad, se sienten más seguros con el voucher o sello en un papel emitido por la entidad local.

Cuarta conclusión, la integración se da de manera incipiente, existe la interoperabilidad de la municipalidad con entidades públicas como Sunat, Reniec y Sunarp. Lo cual, permite brindar un mejor servicio al ciudadano, ahorrándoles tiempo y dinero. Pero, con respecto a la integración entre las mismas gerencias de la municipalidad, se encontró que éstas no están interconectadas, cada gerencia es una isla, lo que dificulta la solicitud de un ciudadano que realiza reclamos. Por lo que la participación ciudadana, se hace muy dificultosa al tener un gobierno burocrático.

## Figura 7

*Clasificación de los beneficios por las dimensiones de estudio*

| Dimensión    | Beneficios finales                                     |
|--------------|--|
| Información  | Mejor acceso a la información                          |
|              | Mejor calidad de la información                        |
|              | Mejora en la toma de decisión                          |
| Comunicación | Mejora el contacto con el funcionario                  |
|              | Facilita el acceso a solicitudes (formularios)         |
|              | Acelera el proceso con el Libro de Reclamación Virtual |
| Transacción  | Mejor gestión de recursos                              |
|              | Reducción de costos                                    |
|              | Mejor retorno financiero                               |
| Integración  | Aumento de capacidad de organización                   |
|              | Mejora en la estructura y procesos organizacionales    |
|              | Mejora las relaciones entre las instituciones          |
|              | Mejora el servicio al ciudadano                        |

**Nota: Elaboración propia con base en Díaz (2017)**

## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a nivel del gobierno central monitorear a los gobiernos locales, para que sigan implementando e invirtiendo en el desarrollo del gobierno electrónico, que invierta en educar al ciudadano para el uso de la tecnología en los servicios que brinda, que promueva su uso a través de los diferentes canales de información para lograr una participación más eficaz en las políticas implementadas por su gobierno local. Y, la sociedad civil organizada a nivel de todo el distrito, en cada sector debe participar de manera más activa, para lograr acuerdos que beneficien a toda la población, y en función a ello, pedir al alcalde, que realice las reuniones con regidores y funcionarios de manera pública a través del *meet* o *zoom* para la implementación y desarrollo de esos acuerdos invitando

a los vecinos para que los escuchen o vean. Asimismo, se les sugiere motivar el uso de los servicios mediante la web a través de otros canales (tv, Facebook, Instagram) dirigido a los adultos y jóvenes a efectos de comunicar los buenos programas sociales y de apoyo que brinda la Municipalidad.

Asimismo, se recomienda que la Municipalidad a través de la Oficina de Informática elabore un App que facilite la participación de los ciudadanos, a efectos de coordinar las reuniones vía *zoom* o *meet*, sobre acuerdos, temas de interés público o reclamos de una comunidad local.

Con respecto a la comunicación se recomienda que además de la plataforma web utilicen los aplicativos en los dispositivos móviles para el uso del Libro de Reclamaciones Virtual, pues según la INEI se encontró que en nuestro país se ha incrementado el uso de los Smartphone en los adultos mayores de 40 años el cual se reitera deber ser adecuado y manejable para ellos, pues son los migrantes digitales. Asimismo, se recomienda a los funcionarios contestar los correos, llamadas y actualizar la información que brindan en la plataforma web.

Con respecto a la transacción en la participación ciudadana, es necesario que se promueva el uso de los dispositivos digitales para efectuar los pagos en línea desde la formación escolar, y en el caso de los ciudadanos adultos con algún incentivo económico, como un descuento en el pago de sus impuestos o concepto a pagar por un servicio que solicite y lo realice mediante la plataforma o en línea.

Se recomienda que la integración del gobierno electrónico se debe dar desde una plataforma única del gobierno central, donde todas las instituciones a nivel de todos los gobiernos estén interconectados, y que, al solicitar, el ciudadano un servicio o licencia, estos datos queden registrados para que pueda ser disponible en todas las instituciones, protegiendo los datos personales, y registrando en el sistema quiénes ven los datos, sancionándose si hubiera un mal uso de ellos, indistintamente de la institución que sea encargada de brindar, es decir se alcance la interoperabilidad entre todas las instituciones públicas.

De acuerdo al D.L. 1412 el alcalde debe impulsar la tecnología en todas las áreas de la entidad local y promover el uso de medios digitales para brindar los servicios públicos a los ciudadanos, para ello debe realizar campañas de difusión y capacitación e información sobre los canales digitales que tiene el municipio en todas las agencias municipales.

Difundir a todos los ciudadanos del distrito el uso del internet como medio de comunicación entre su gobierno, ciudadanía, empresas y las organizaciones civiles.

Enfocar esfuerzos en que la población adopte la visión de los servicios públicos digitales, como una forma de ahorro de tiempo y eficacia, que deben ser adaptados con mejoras de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs, February*, 1–11. <https://doi.org/10.1002/pa.2656>
- Aparicio Peña, M. (2013). *Modelo de gestión por proyectos para el desarrollo local en el marco de la nueva gestión pública. Aplicación a los distritos y barrios de la ciudad de Madrid* [Universidad Politécnica de Madrid]. [http://oa.upm.es/21777/2/MANUEL\\_APARICIO\\_PENA.pdf](http://oa.upm.es/21777/2/MANUEL_APARICIO_PENA.pdf)
- Carreño Paredes, M., Albornoz Arias, N., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M., & Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39(16).
- Castro Cajachagua, A. C. (2020). La modernización de la gestión pública y la lucha contra corrupción en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo (2018 - 2019). *Repositorio Académico USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7132> <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7132>
- Chacon, K. E. (2019). *Diseño De Un Mecanismo De Medición Del Nivel De Cumplimiento De La Implementación De Gobierno Digital En Los Gobiernos Locales Del Estado Peruano*. 97.
- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorization and Triangulation As Processes of Validation of Knowledge in Qualitative Investigations. *Theoria*, 14(1), 61–71.
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de Estudios En Administración Pública*, 28, 37. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Criado, J. I., Ramilo, C., & Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría ( s ) sobre Gobierno Electrónico . Una Propuesta Integradora*. 1–52. [rbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](http://rbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)



- Díaz, B., Gómez, S., Garcia-Gonzalez, J., Melo, H. & Sanabria, F. (2017). Contribución de las iniciativas de tecnologías de la información en las organizaciones: una revisión de literatura. *Revista Innovar*, 27(66), 41–56. <https://doi.org/10.15446/in-novar.v27n66.66710.enlace>
- Díaz, P. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, período 2016-2018*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1587479>
- Distel, B. (2020). Assessing citizens non-adoption of public e-services in Germany. *Information Polity*, 25(3), 339–360. <https://doi.org/10.3233/IP-190214>
- Esmarcity. (2019). *Un recorrido por la última década de transformación digital hacia el Gobierno electrónico en Europa. Todo sobre ciudades inteligentes*. <https://bit.ly/2GjuiNC>
- Europapress. (2020, July 10). *La Comisión europea selecciona el programa de Cantabria de participación ciudadana hacia la economía verde*. <https://bit.ly/34sJ24l>
- Finol Romero, L. (2021). Transparencia y Gobernanza en la Gestión de la Crisis de COVID-19. *Cuestiones Políticas*, 39(68), 23–50. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3968.01>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las Tic, Una Oportunidad De Participación Ciudadana En Los Gobiernos Subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21–46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201–229. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García Sánchez, M. I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37–64.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020a). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020b). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *universidad tecnologica laja Bajío*.
- Hiller, J., & Bélanger, F. (2001). Privacy Strategies for Electronic Government. In *Cuadernos de Relaciones Laborales* (Vol. 35, Issue 1). <https://doi.org/10.5209/CRLA.54985>
- Hood, C. (1995). *The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme. Accounting, Organizations and Society, 20(2-3), 93-109.*
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Hogares con acceso a servicios y bienes de Tecnología de Información y Comunicación-TIC 2015-2020.* [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/indices\\_tematicos/cuadro-05\\_4\\_1.xlsx](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/indices_tematicos/cuadro-05_4_1.xlsx)
- Jaramillo Luzurriaga, S., & Tenorio Delgado, J. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Artículo de REvisión Bibliográfica, 3(1), 64–73.* <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Jiménez B., W. G. (2008). El enfoque de políticas públicas y los estudios sobre gobierno. Propuestas de encuentro. *Reforma y Democracia, 41, 1–14.*
- Karakaya, S., & Glazier, R. A. (2019). Media, information, and political participation: The importance of online news sources in the absence of a free press. *Journal of Information Technology and Politics, 16(3), 290–306.* <https://doi.org/10.1080/19331681.2019.1645784>
- Luna Reyes, L. F., Gil García, J. R., & Sandoval Almazán, R. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México* (Primera). <http://iapem.mx/Libros/Avances-y-Retos-del-Gobierno-Digital-en-Mexico.pdf>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain. *Information Technology for Development, 25(2), 275–303.* <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1451980>
- Martínez Rico, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del estado de México.]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>

- McBride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *Electronic Journal of E-Government*, 18(1). <https://doi.org/10.34190/ejeg.18.1.004>
- Mendoza, M. (17 de noviembre 2019). El smartphone se masifica, pero sigue siendo sinónimo de estatus. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/smartphone-el-smartphone-se-masifica-pero-sigue-siendo-sinonimo-de-estatus-ipsos-noticia/>
- Mesa, C. (2014). *La Interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mohamed, Z., Nadzri, F. A. A., Qureshi, S. F., Al-Dhubaibi, A. A. S., Arifin, J., & Yacob, N. (2020, June). Attracting inward foreign direct investment: An analysis on e-government practices and ease of doing business among countries in the ASEAN region. *Contemporary Economics*, 14(4), 532–541. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.424>
- Murcia García, C., Ramírez-Casallas, J., & Valderrama Riveros, O. (2020). The citizen participation, factor associated with the development of sustainable tourism: Case Ibagué City (Colombia). *Anales de Geografía de La Universidad Complutense*, 40(1), 135–158. <https://doi.org/10.5209/AGUC.69336>
- Naser, A., Ramírez-Alujas, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*.
- Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2019). Procesos de la investigación científica. Universidad Técnica de Machala. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Nielsen, M. M. (2020). *The Demise of eGovernment Maturity Models: Framework and Case Studies*.
- Ocaña-Fernández, Yolvi; Valenzuela-Fernández, Luis Alex y Morillo-Flores, J. (2020). Acerca Del Activismo Digital, Gobernanza Y Políticas Digitales. *Revista Inclusiones*, 7, 1–17.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018). *Working Party on Open Government Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave* (Vol. 33).

- <https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/>
- Pattie, C., Seyd, P., & Whiteley, P. (2004). *Citizenship in Britain: Values, Participation and Democracy*. <https://doi.org/10.1017/CB09780511490811>
- Pérez Vásquez, M., Rodríguez Vásquez, J., Alvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. (2021). Interoperability in documentary management in the public sector. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.507](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507)
- Ramírez, J. M. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora: Vol. Tesis Doct* [Universidad Carlos III de Madrid, España]. <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22095/ramirez-josemiguel-tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: una revisión de la literature. *Gale Academic One File*, 15(2). <https://link.gale.com/apps/doc/A169591510/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=56338>
- Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2020). Gestión de la tecnología: una exploración del uso de las redes sociales en los gobiernos estatales de México. *Revista de Gestión Pública*, 1(2), 273. <https://doi.org/10.22370/rgp.2012.1.2.2336>
- Sandoval, R., & Gil-García, J. R. (2009). Gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Estado Gobierno y Gestión Pública*, 14, 83–122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3359039>
- Santa, R., McDonald, J., & Ferrer, M. (2019). *The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B*. 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Santos Ventura, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano*. [http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126511#.YPdu\\_ffzssU.mendeley](http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126511#.YPdu_ffzssU.mendeley)
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*.

- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L., & Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas, Anales de Investigación*, 16(1), 7–22.
- Suing, A., Barrazueta Molina, P., & Carpio-Jimenez, L. (2017). Orientation to the citizen in the “electronic government” of the municipalities of Ecuador. *Teknokultura: Revista De Cultura Digital Y Movimientos Sociales*, 15(1), 39–53.
- Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. Universidad Externado de Colombia.
- Torres-Melo, J., & Santander, J. (2013). Introducción a las políticas públicas. Introducción a las políticas públicas. In *IEMP Ediciones*. <http://bit.ly/34siOO5>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Interview: A practical guide for qualitative data collection in health research. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 329–332. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government-A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Vara Horna, A. A. (2005). *7 Pasos para una tesis exitosa* (Segunda Ed).
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de categorización apriorística



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Matriz de categorización apriorística

Título: Título: Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021

Autor: Ana C. CORDOVA ESPINOZA

| Ámbito temático  | Problema de investigación   | Pregunta general  | Objetivo General   | Objetivos Específicos   | Categoría               | Subcategoría      | Información de: |               |                     |                     |             |                   |
|--|---|---|--|---|-------------------------|-------------------|-----------------|---------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------------|
|  |   |   |  |   |                         |                   | Funcionario 1   | Funcionario 2 | Dirigente Vecinal 1 | Dirigente Vecinal 2 | Observación | Fuente documental |
| Análisis del Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana. | En esta Tesis nos enfocaremos en el estudio del gobierno electrónico y de qué manera incide su desarrollo en sus diversas categorías en la participación ciudadana; pues sabemos, que el avance de la ciencia y la tecnología provee una alternativa eficiente en el servicio público y la participación ciudadana. | ¿Por qué es importante analizar el gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021? | Analizar la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este en el año 2021 | Analizar la importancia que tiene la información en la participación ciudadana  | Gobierno electrónico    | Información       |                 |               |                     |                     |             |                   |
|  |   |   |  | Analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana |                         | Comunicación      |                 |               |                     |                     |             |                   |
|  |   |   |  | Analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana  |                         | Transacción       |                 |               |                     |                     |             |                   |
|  |   |   |  | Analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana  |                         | Integración       |                 |               |                     |                     |             |                   |
|  |   |   |  |   | Participación Ciudadana | Acción Voluntaria |                 |               |                     |                     |             |                   |
|  |   |   |  | Servicio Cívico   |                         |                   |                 |               |                     |                     |             |                   |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos: Entrevista cualitativa

| <b>N</b> | <b>CATEGORÍA: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>   |
|----------|--|
| <b>1</b> | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad?  |
| <b>2</b> | Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?  |
| <b>3</b> | Coménteme Ud. ¿Sobre algunas transacciones, pagos que realizó en línea a la Municipalidad?   |
| <b>4</b> | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC?   |
|          | <b>CATEGORÍA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  |
| <b>1</b> | Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿Saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadana? |



## Anexo 3. Certificado de Validez

### - Validador Metodólogo



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

| Nº                                   | CATEGORIA: RIESGO DIGITAL  | Pertinencia <sub>1</sub> |    | Relevancia <sub>2</sub> |    | Claridad <sub>3</sub> |    | Sugerencias |
|--------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                      |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>SUB CATEGORIA 1: INFORMACIÓN</b>  |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                    | Comente cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|                                      |  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>SUB CATEGORIA 2: COMUNICACIÓN</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2                                    | Dígame, ¿por qué canales/medios cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|                                      |  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>SUB CATEGORIA 3: TRANSACCIÓN</b>  |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3                                    | ¿Cuánto tiempo se obtiene una licencia de funcionamiento, de construcción o inscripción de inmueble para pago de impuestos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|                                      |  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>SUBCATEGORIA 4: INTEGRACIÓN</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                    | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Sonia Lidia Romero Vela

DNI: 40117025

Especialidad del validador: Metodólogo

**Suficiencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota** : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Nº   | CATEGORIA: APRENDIZAJE   | Pertinencia <sub>1</sub> |    | Relevancia <sub>2</sub> |    | Claridad <sub>3</sub> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>SUB CATEGORIA 1: PARTICIPACIÓN POLÍTICA</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadana? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Sonia Lidia Romero Vela

DNI: 40117025

Especialidad del validador: Metodólogo

**1**Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**2**Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**3**Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota** : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

## - Validador Temático



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

| N° | CATEGORIA: RIESGO DIGITAL  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No |             |
| 1  | SUB CATEGORIA 1: INFORMACIÓN<br>Comente cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | SUB CATEGORIA 2: COMUNICACIÓN<br>Dígame, ¿por qué canales/medios cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | SUB CATEGORIA 3: TRANSACCIÓN<br>Cuénteme ¿Cómo se obtiene una licencia de funcionamiento, de construcción o inscripción de inmueble para pago de impuestos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | SUBCATEGORIA 4: INTEGRACIÓN<br>Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Ríos Jiménez María del Rosario  
Especialidad del validador Temático: Asesora en Gestión Pública en la Municipalidad de Ate

DNI: 4000445

<sup>1</sup>Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad : Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.  
2 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.  
DNI: 40000445



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| N° | CATEGORIA: APRENDIZAJE  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No |             |
| 1  | SUB CATEGORIA 1: PARTICIPACIÓN POLÍTICA<br>Cuéntenos. ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadana? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Ríos Jiménez María del Rosario    DNI: 4000445  
Especialidad del validador Temático: Asesora en Gestión Pública en la Municipalidad de Ate

<sup>1</sup>Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad : Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

2 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.  
DNI: 4000445

#### Anexo 4. Base de datos (Respuestas de los participantes)

Sujeto 1: funcionario Público F1. Líder Digital

| Ámbito temático  | Objetivos específicos   | categorías  | sub categorías  | Preguntas   | FUNCIONARIO (F1)                  | OBSERVACIONES |
|--|---|-------------|---|---|-----------------------------------|---------------|
| Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021 | Analizarla importancia que tiene la información en la participación ciudadana | Información | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad? | Tenemos un área de Proyectos tiene la misión de ver en las áreas funcionales y cuáles son las mejoras que podemos realizar. Tenemos 15 unidades dentro de la Municipalidad organiza, la gerencia tributaria, gerencia de seguridad ciudadana para saber que mejora podemos lograr al ciudadano, sacamos el Programa Moto segura, yo uso mototaxi, y ante la inseguridad, elaboramos una aplicación, para hacer el seguimiento. Y el familiar puede ver como se desplaza en la moto. Pero fuimos más allá, y ahora para los operativos está en el celular, el personal tiene un software de seguridad ciudadana. Y a través del celular los fiscalizadores, pueden ver el historial de la moto, si tiene certificado de información, papeletas, multas, las infracciones, Estamos preparando un software para participar en un concurso. Tenemos la meta de cero papeles. Las reuniones de regidores, usan mucho papel, pensamos entonces cómo reducir la gran demanda de papel, entonces pensamos en adquirir Tablet e insertar toda la información requerida en un repositorio. Entonces lo que se gasta en una Tablet, se compensa el gasto de dos sesiones, y queda para mayor tiempo constituyéndose en un ahorro. Tengo un buen equipo de trabajo en esta área. Preparamos el software con un software, gestiona las reuniones, se elabora la agenda y llega a todos los regidores a la reunión donde se encuentre el regidos a nivel nacional. Ingresan a las reuniones, alcaldes, regidores son grabadas y publicadas. La base de toda la información está en todo el portal en <a href="http://www.muniate.gob.pe">www.muniate.gob.pe</a> hace dos meses actualizadas, tenemos el Font page, para educación, seguridad ciudadana, gerencia de tecnología, fuera del Font page de la municipalidad. Cuando son | El funcionario estuvo muy animado |               |

|  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  | software lo mostramos por la televisión. Nosotros como gobierno local vemos el trabajo con vehículos menores, nos falta difundir, los servicios, la secretaria de imagen para que publique una nota de este tema, y publique y defienda nuestro trabajo, y le invitamos a, voy al canal local de Cable visión, a radio para difundir los servicios que brinda la municipalidad. El software de la moto está en la web   |  |  |
|  |  |  |  | El canal oficial es el Libro de Reclamaciones, es el principal, señalo que vayan a reclamar en el libro porque la entidad tiene plazos, si el ciudadano dice que es letra muerta, y no es así, y si imaginas. Tenemos otra ventana que es: Tu alcalde te escucha, no sé si habrase escuchado sobre ello, fue un boom total, nació en el 2019, que se vayan al 4to piso y hagan cola, 15 o 20 personas en una cola, el alcalde dijo: yo quiero ir a cada lugar e institucionalizo para ir al lugar con todo el equipo en Salamanca, Huaycán, Sta Clara y en Vitarte. Cómo se preparaba esta audiencia, se recepcionaba en una semana eran los 4 lugares, un ticket numerado para que cada ciudadano formule su pregunta o reclamo. Estaba el alcalde, con el gerente municipal y el gerente de administración, y los funcionarios. El ciudadano decía: el sr. No me ha querido atender, todo era in situ. Eran fichas físicas, pensamos tienes que ser digitalizado, eran copias fotocopias, la 3ra copia no se nota. Hay que crear una ficha digital, cada funcionario cada funcionario debe tener, entonces una laptop para cada funcionario. El ciudadano llega da su DNI, tome su ticket, el alcalde viene, no tiene que pedir que le cuenten la historia, todo está registrado en la laptop. Y Ud. Quiere tal cosa, qué problema, solución, vaya con Seguridad Ciudadana con el mismo número, el alcalde quiere que soluciones, |  |  |

|  |                      |              |  |   |  |  |
|--|----------------------|--------------|--|---|--|--|
|  |                      |              |  | <p>y lo tendía. Luego en el portal web se colocaba el estado de reclamo de su pedido. En el portal se daba todas las mejoras. Ahora en la pandemia, se ha suspendido. Las personas o ciudadanos están acostumbrados a venir de manera presencialidad. Tramite documentario, cada rato vengo, entra a la página web, pone su número de expediente. Ud. no tiene que venir. Me da alegría y el ciudadano, vio lo que pedía, por la web.</p> <p>El ciudadano, dice que es más seguro, lo presencial. El problema documentario, ante la pandemia, vean cómo hacer para recibir los documentos. Ahora desde casa, tú puedes presentar tus documentos, digita, con tu dni electrónico, y lo firmo digitalmente, el 910% lo pueden hacer de manera digital.</p>  |  |  |
| <p>Analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana</p> | Gobierno electrónico | Comunicación | <p>Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?</p> | <p>Mira, recién le hemos entrado al pago en línea, lo tenemos en 4 meses, nuestro canal principal ha sido la ventanilla en los 4 lugares principales: Huaycán, Salamanca, Sta Clara y Vitarte, pero básicamente te conectas con el link, te conectas a tu banco, en un enlace. El problema es el costo de este servicio, o pasarela de pago, hay un costo, se tiene que ver quien asume los costos. Ejemplo nosotros enviamos la deuda al banco, si que cobro un sol por 150 soles, porque de acuerdo al mapeo tenemos que los que pagan los de alto nivel, sin embargo, los que viven en zona urbano marginal. Quién paga, ese costo on line, Había que justificar, no pago a personal, local, computadora, energía, software y licencia, son esos 2.50, va directamente a mi base de datos. Ahora envía al banco lo deuda y se baja luego a la base de datos, y la consistencia, a veces cambia, yo hice la venta de este predio, pero la transacción está en el banco. Ahora la diferencia es, Ud va al banco, el contribuyente va al banco, se conecta a nuestra base de datos, viaja directo a nuestra base de datos, lo puedo, hacer desde la plataforma del banco. Ampliamos la gama de cobranza, porque es mucha data. Ha habido 3 millones de transacciones. Ahora</p> |  |  |

|  |  |                         |  |   |  |  |
|--|--|-------------------------|--|---|--|--|
|  |  |                         |  | ya no le envía datos, se conecta directa a la base de datos.  |  |  |
| Analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana | Analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana | Transacción Integración | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC? | Bueno alguno de ellos, Por la parte tributaria, pago de impuestos. Bueno, Vamos por la licencia, estamos justo para lanzar un software que dice: Simplifícate, el trámite era venir a la Municipalidad y presentar los requisitos. Ahora con este software que va a sacar la licencia desde tu casa. el punto de quiebre es la zonificación, y le permita poner ese negocio que solicita, por ejemplo, un bar al lado de un colegio, no va, pues la zonificación del Colegio no le permite estar cerca de un bar. cerca de un colegio. El pago en línea, y la idea es que el ciudadano pague desde su casa y no tenga que venir, entonces se está digitalizando estos trámites para que el ciudadano no salga de su casa. Uno básicamente da información, da el plano de la casa, dependiendo el giro del negocio, piden requisitos adicionales, si es comercial o industrial, Pero hay otras que no ameritan en el momento como es el caso de las bodegas, que luego puede regularizar la entrega de documentos, por cuanto no tiene riesgos, pero si fuera por la Venta de pollos, ahí tiene que tener el Certificado de Digesa, en el año de 2019, aplicando la transformación digital y aun no se llamaba así, y obligó , nos pidió metas, pero no es así, pero es parte del Foncomún, las licencias de funcionamiento se deberían dar en 15 días, estamos en promedio entre los 30 y 40 días, llegamos al punto que las licencias podamos en 2 días, el punto de evaluación en 1 día entregamos en un día.. Cual fue el cuello de botella que tuvimos que vencer, paradigmas, cajero solo hace caja, tramite documentario, nadie más debe recibir, y existía el área técnica que tenía que |  | Señalo con su mano una mano más alta y señala hacia abajo. |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>recibir la información. Así tenían que alinearse, los 3 en uno solo lo hicimos, quien manda aquí, quién se debe encargar de recibir todo para otorgar la licencia, se analizó que debería ser el técnico. Al técnico se le enseñó con la ayuda de este software, y desde un solo punto, se obtenía la licencia, la PCM vino y ganó la Municipalidad, porque logró recaudar un alto monto a nivel de todo Lima, obtuvo 18 millones. Todo esto fue de manera física y presencial. Pero ahora, tenemos una deuda, una brecha que cerrar, rentas y licencias. La Municipalidad está conectada con el tema de Interoperabilidad, tenemos acceso a base de datos de la RENIEC, de SUNAT, de la SUNARP, tenemos esas bases de datos las hacen las consultas de inmediato. Para registrar esa propiedad, inscribimos a N propietarios, inscribo a 3, el tema del bien es un tema legal. Tenemos una oficina de Registro Tributario que está en Plaza Vitarte, tenemos un sistema llamado RECATRIB, que es recaudación tributaria, desde que viene Ud. como propietario y registra sus datos. Se emiten dos emisiones los impuestos prediales y tributos de arbitrios. El predial no se queda aquí, se va al Estado, y este nos devuelve como FONCOMUN, viene del Estado por medio de Foncomún, nos dan menos, y ahora nos piden cumplir metas, y a través de ellos nos dan si quieren ese dinero, cumplan las metas. Tenemos los arbitrios que comprende los servicios de limpieza, barrido de calles, parques y jardines, la Municipalidad de Lima las aprueba, a ver para barrido de calles que necesitamos, camiones, ropa, todo lo que necesitamos, este servicio nos cuesta 1 millón, entonces se divide entre todos los pobladores.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

|  |                         |  |  |   |  |  |
|--|-------------------------|--|--|---|--|--|
|  |                         |  |  | <p>El dinero recaudado no alcanza, aunque hemos mejorado, y por qué ha mejorado, nos pone metas anuales, tu tienes que recaudar el 95%, entonces el Gerente de Rentas no duerme hasta que cumpla las metas, cerramos el 31, y recibimos los 2 millones de premio. Si te sientas como el impuesto es solidario, también recogen la basura del parque, también barren tu calle también barre la pista. Ahí tenemos la cuota solidaria, por ejemplo, tenemos, las caras, ahora las cámaras las dejaríamos, Les dejaríamos las cámaras, pero perderían, pues no tienen zona industrial, y ellos pagan menos impuestos, que los otros lugares más importantes de Ate.</p>  |  |  |
|  | Participación ciudadana |  | <p>Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadanía?</p> | <p>Lo que, si viene un a base de participación de ciudadana, que son más de 1000, pero si tienen contacto, cuando se habla de los planes de desarrollos concertados, donde entran las sesiones de presupuesto participativo, más tirado al tema de desarrollo urbano, piden muy poco sobre temas de educación o salud, más van por infraestructura, quieren pistas vereda, muros de con tensión, gastamos mucho en esto. Tenemos el apoyo de Perú Trabaja, hay una gran deuda en infraestructura, habilitar en un cerro, no va poder ir Sedapal, a poner el agua. Hemos entregado canastas, a repartir las canastas, mucha falta de educación de cultura, encuentras en una casa 8 niños, y la madre embarazada del 9no. Algo que señalar, en Benavides, nació CEPREMUNI, el vaso de leche, se hizo el Estadio municipal, este año con Edde Cuellar, ya son 70 comedores populares que inaugura el alcalde y nadie sabe de eso. Ya hemos puesto en el portal dl gobierno y hemos publicado los tachos subterráneos. Ahora vamos a ubicar en el plano todo lo que tiene Ate, comedor popular, tachos subterráneos. Consideran también la Transformación, hay una ley que abarca, el Gobierno Digital, tuve que subir a todos los</p> |  |  |



|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <p>gerentes, gobierno digital es: tramite documentario, certificados digitales, seguridad de la información.</p> <p>Ahora tenemos por ejemplo, tenemos una plataforma en seguridad del Estado, estamos viendo el tema de geoportales, estamos viendo de los portales abiertos, entonces, diferente al portal institucional, entonces tenemos alrededor de 8 ó 10 temas que se ven dentro de transformación digital, cada uno alineado a planes y objetivos, con el fin de llegar a cero papel, hasta OSCI, nos pedía 180 páginas, para ellos 180, para nosotros y 100 para mí, es imposible que enviemos tantos , no le voy a dar, como ya tenemos datos en el repositorio, le enviamos los link, y viera Usted, vinieron los de OSCI (Oficina de Control Interno) a decirnos que no era eso, lo que pedimos. La costumbre hace eso, vino un joven de OSCI, se le explicó que hay una ley de transformación digital, y tuvieron que aceptar. Cada información todo va en digital, todo va al repositorio, se imprime la primera y última página.</p> <p>Cuando se presenta un reclamo, hay conectividad, tenemos un software, bajo un criterio, si lo difundes mucho, van a tener miles de denuncias, va a ser malo, Si funcionan las denuncias vía telefónica, ven por cámara para desalojar, los de Seguridad Ciudadana, cubren la demanda con rapidez.</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|

## Sujeto 2. Funcionario Público F2. Asesora en Gestión Pública

| Ámbito temático  | Objetivos específicos   | Categorías           | Sub categorías | Preguntas   | FUNCIONARIO PÚBLICO (F2)   | OBSERVACIONES |
|--|---|----------------------|----------------|---|--|---------------|
| Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021 | Analizarla importancia que tiene la información en la participación ciudadana | Gobierno electrónico | Información    | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad? | <p>Ate es un distrito muy grande, más de 700 000 habitantes, en tiempo de pandemia, nos ha obligado mucho en las herramientas tecnológicas, una característica de la sociedad civil organizada, tiene mayor presencia en las zonas más alejadas, tenemos varias zonas, zona de Salamanca, Huaycán, Sta Clara y vitarte. Porque mucha aún como la de Huaycán como no tiene los servicios básicos, menos tiene los servicios de internet, ellos tienen más comedores populares. Para los vecinos de otras zonas A o B tenemos existen las redes sociales, también en el campo de cultura tuvimos la necesidad de crear canales virtuales. Este canal se llama: Ate te ve, en donde emitimos las clases y a través se dan clases, tenemos el CEPREMUNI, que es nuestra academia pre universitaria. Tenemos canales presenciales siempre con las medidas de protección, aplicando los protocolos de bioseguridad.</p> <p>Tenemos varios canales, como el Facebook, Instagram que son redes sociales que tienen las plataformas de mensajería activa, y por allí recibimos las inquietudes o quejas, si así quieres llamarlo. Ahorita se están planificando: Los tambos virtuales, como un lugar donde encontramos varias cosas, en este caso entrevistamos directamente con los funcionarios, y será atendido de igual manera, lo ideal es descentralizar. Tenemos agencia municipal en Huayca, agencia municipal en Sta Clara, ahora tenemos el complejo Ollantaytambo, y la agencia de Salamanca, entonces en estos puntos con chats abierto para comunicarse con los funcionarios, entonces el vecino de Huaycán es tiempo, y el riesgo cuidado en el carro, por pandemia, entonces se están descentralizando con máquinas. Todavía no está en funcionamiento, ahora se está implementando, para que el vecino, no venga a la sede central, la pandemia ha acelerado el gobierno electrónico, que el pasaporte y DNI, ahora si o si, todas las instituciones se están trabajando vía remota. En la primera quincena, se tuvo que llevar canastas a los más necesitados, nosotros tuvimos que trasladarnos, pero todos salimos, y retomamos los servicios, sino cobrábamos arbitrios, como se pagaba a trabajadores de municipalidad. Si se está permitiendo el trabajo remoto con las personas vulnerables. Y tenemos que cuidar nuestra salud y por ello se están implementando los tambos virtuales. Y las áreas involucradas están trabajando para que esté en funcionamiento. No solo es participación ciudadana sino la gerencia de Imagen institucional, tenemos: las redes sociales, promotores vecinales. Tenemos la vía directa a través de los promotores que trabajan vía remota por ser vulnerables y los promotores vecinales presenciales y las redes sociales, recibimos el pedido</p> |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la comunicación                             |                      | Comunicación   | Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las   | Ate se caracteriza en su mayoría en desarrollo, el canal virtual no funciona en todos lados, tienen celulares y no tienen smartphone, no podemos migrar a la forma virtual, por lo que tratamos de apoyar para que se traslade la atención al modo virtual, como es más factible con las zonas A y B. Ayer salimos a instalar puntos de conexión, en cada cierto punto o   |               |

|  |                         |             |   |  |  |
|--|-------------------------|-------------|---|--|--|
| en la participación ciudadana  |                         |             | demandas de los ciudadanos?   | zona en el distrito que lo requiera, vamos a instalar punto de wifi para que los estudiantes tienen clases, y la participación ciudadana también involucra a nuestros estudiantes, en nivel escolar o universidad, en convenio con empresas privadas vamos a colocar estos puntos para que se conecten los estudiantes a clases virtuales. Y eso sí va a hacer, vamos a poner candados para que sea para estudios, y no YouTube o para juegos, en esa población necesitada como son los estudiantes, y lograr que ellos tengan las oportunidades que tienen otros estudiantes de otras zonas   |  |
|  |                         |             |   | Las ventanillas de mesa de partes en cada agencia municipal reciben las solicitudes y respuestas de la municipalidad. Y tienen el Libro de Reclamaciones para hacer sus reclamos.  |  |
| Analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana |                         | Transacción | Coménteme, Ud. ¿Sobre algunas transacciones, pagos que realizó en línea a la Municipalidad?   | Siempre ha existido el pago en línea en el banco, y también tenemos las agencias de los sectores indicados para cobrar impuestos de manera presencial, tenemos nuestra mesa de partes virtual también. Así que no hemos tenido que implementarlo, ya existía, y también teníamos el programa: Tu alcalde te escucha. Pero, aunque tu o creas en este distrito tenemos oposición a la virtualidad, ellos los vecinos quieren escuchar a su alcalde, en esa línea el alcalde no paro de trabajar, en diversos lugares,   |  |
| Analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana |                         | Integración | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC?  | Ya existe la mesa de partes virtual, donde una ingresa sus documentos, el pago lo hacen en una ventanilla, y lo pueden ingresar en forma virtual y se les atiende, y si necesitan un documento de manera física se lo llegaron a entregar de manera física.  |  |
|  | Participación ciudadana |             | Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadanía? | A ver, para hablar sobre este tipo de espacios de participación, estamos hablando de presupuesto participativo, estamos hablando del Plan de Desarrollo Concertado, es un plan a mediano plazo, ese plan ya fue aprobado hace un par de años. El presupuesto participativo que se realizó el año pasado para ejecutar este presupuesto, no hubo presencia, entonces, estamos a la espera de lineamientos, para convocar, y esperemos el instructivo, que sería en espacio de concertación, ellos dan los lineamientos en una orden. Se darán a conocer a través de las plataformas digitales. Así que nos cuidamos mucho como trabajadores y de nuestros vecinos, creo que va ser por medio de sus plataformas, meet, zoom. El año pasado se dio para el 2021, y este año hacemos el presupuesto el 2021, se hizo. Para convocar el canal presencial, y las redes sociales y los WhatsApp con sus dirigentes, para los que tienen su Smartphone. Los dirigentes vienen algunos de manera directa, y otras WhatsApp. Y si tú vas a San Isidro, por la Av. Rivera Navarrete, todo el mundo está trabajando vía remota. |  |

### Sujeto 3: Dirigente Vecinal D3

| Ámbito temático  | Objetivos específicos   | categorías              | sub categorías | PREGUNTAS   | DIRIGENTE VECINAL (D3)   | OBSERVACIONES |
|--|---|-------------------------|----------------|---|--|---------------|
| Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021 | Analizarla importancia que tiene la información en la participación ciudadana   | Gobierno electrónico    | Información    | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad?   | Actualmente, todas las áreas las publican, como ahora todo es vía web, se publica en el Facebook. En este caso Rentas, publica si hay amnistía, para que todos los ciudadanos se puedan enterar, pagar los tributos y aprovechar las amnistías. Y también para el pago de multas, pagos tributarios. Cada entidad tiene un directorio, se hace la difusión a través de las agencias, se hace vía zoom, vía meet, en todas las agencias, están haciendo la atención, de acuerdo, nosotros nos comunicamos mediante WhatsApp. En cada agencia, se recibe las quejas, la opinión o sugerencia, el encargado de la agencia recibe a los dirigentes vecinales. También tiene su libro de Quejas. También en mesa de partes, Agencias hay en Salamanca, Huaycán y Sta Clara. Se comunican vía telefónica |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana |                         | Comunicación   | Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?   | Lo hacen vía llamadas, vía WhatsApp. Nos comunicamos de manera directa a la Subgerencia, nos comunicamos mediante WhatsApp.  |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana  |                         | Transacción    | Coménteme, Ud. ¿Sobre algunas transacciones, pagos que realizó en línea a la Municipalidad?   | Los pagos se hacen de manera presencial, generalmente los ciudadanos van a pagar de manera presencial. No se realiza en online, pagamos al contado en efectivo, en caja para que en una asamblea general se informe del pago del impuesto predial, no pagamos en banco. Lo más importante para nosotros es pagar en efectivo por el comprobante que nos dan en la municipalidad  |               |
|  |   |                         | Integración    | Ante una solicitud o trámite de registro de propiedad u otras similares ¿la entidad tiene acceso y relación con SUNARP o RENIEC?  | En las agencias esta un encargado, y ellos le dan un formato, le dan todos los requisitos e informes que solicitan, hay un representante, hay un equipo para atendernos, para que no se concentre en Palacio de la Municipalidad, sino en la misma agencia. Sólo participamos en la elaboración del presupuesto participativo, ahí pedimos obras para nuestro sector.  |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana  | Participación ciudadana |                | Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadanía? | El filtro de la atención es a través de su correo, tienen su plataforma, educación, deporte y cultura vía zoom, antes había programas. Los talleres se están dando los talleres de danzas, los promotores, se encargan de comunicar a todos los dirigentes, para informar sobre los programas que se dan en beneficio de los ciudadanos. Los talleres hay para adultos mayores, y los vecinos de Ate. Nosotros por ejemplo del vaso de leche, necesitamos plantas para las asociaciones.   |               |

#### Sujeto 4. Dirigente Vecinal D4

| Ámbito temático  | Objetivos específicos   | categorías           | sub categorías | PREGUNTAS   | DIRIGENTE VECINAL (D4)  | OBSERVACIONES |
|--|---|----------------------|----------------|---|---|---------------|
| Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021 | Analizar la importancia que tiene la información en la participación ciudadana  | Gobierno electrónico | Información    | Comente ¿cómo se informa puntualmente de los servicios, programas e iniciativas públicas para garantizar que la ciudadanía participe? ¿De qué manera emite su opinión, elección o sugerencia en la Municipalidad? | Nosotros nos enteramos, cuando vamos a la Municipalidad, ahí conversamos con la Subgerencia de Participación Ciudadana en este caso Rentas, publica si hay amnistía, para que todos los ciudadanos se puedan enterar, pagar los tributos y aprovechar las amnistías.<br>Cuando vamos a pedir algo, no podemos mostrarnos con exigencias porque demoran nuestros pedidos.  |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la comunicación en la participación ciudadana |                      | Comunicación   | Dígame, ¿con qué canales cuenta la entidad para recoger y responder las demandas de los ciudadanos?   | Lo hacen vía telefónica, vía WhatsApp. Nos comunicamos de manera directa a la Subgerencia, nos comunicamos mediante WhatsApp. El libro de reclamaciones, ¿existe?. Pues no, hacemos uso, nuestros reclamos lo hacemos en las oficinas encargadas de solucionar nuestros reclamos.   |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la transacción en la participación ciudadana  |                      | Transacción    | Coménteme, Ud. ¿Sobre algunas transacciones, pagos que realizó en línea a la Municipalidad?   | Los pagos se hacen de manera presencial, generalmente los ciudadanos van a pagar de manera presencial. No se realiza en online, pagamos al contado en efectivo, en caja para que, en una asamblea general de pago del impuesto predial, no pagamos en banco. Lo más importante para nosotros podamos pagar en efectivo. Luego se le entrega todos los encargos al nuevo dirigente.  |               |
|  | Analizar la importancia que tiene la integración en la participación ciudadana  |                      | Integración    | Cuénteme, ¿cómo se obtiene una licencia de funcionamiento, de construcción o inscripción de inmueble para pago de impuestos?  | En las agencias esta un encargado, y ellos le dan un formato, para le dan todos los requisitos, hay representante, haya un equipo, para que no se concentre en Palacio, sino en la misma agencia. Primero vienen a tu casa, se hace de manera individual, como dirigentes pagamos como un todo, como terreno sin construir, entre 20 a 45 soles, por un área de 12 000 metros cuadrados. Máximo de 100. Nosotros lo hacemos de manera presencial. Nosotros necesitamos el documento. En la pandemia había atención en caja. Cuando se trata de realizar |               |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>unas obras mediante solicitud, dentro de la principal, cuando se trata de recojo de residuos sólidos, vamos a la agencia de Santa Clara. Para que se agilice debe irse a la Municipalidad con la empresa encargada</p>  |   |
|  |  |  | <p>Cuéntenos, ¿Conocen los ciudadanos la existencia de la organización en la red: la posibilidad de participar en consultas o los procesos de elaboración de las políticas? ¿saben cómo hacer para participar de programas e iniciativas públicas que garantice la participación ciudadanía?</p> | <p>El filtro de la atención es a través de su correo, tienen su plataforma, educación, deporte y cultura vía zoom, antes había programas. Los talleres se están dando los talleres de danzas, los promotores, se encargan de comunicar a todos los dirigentes, para informar sobre los programas que se dan en beneficio de los ciudadanos. Los talleres hay para adultos mayores, y los vecinos de Ate.</p> <p>Nosotros por ejemplo del vaso de leche, necesitamos plantas para las asociaciones. Sería bueno, que la Municipalidad, nos informe, como por ejemplo nos han dado 150 plantaciones, para poder plantar a un ingeniero. Tenemos un coordinador, lo que se solicita que el Ingeniero venga, como está yendo las plantaciones. Para poder asesorarnos en el cuidado solicitamos para pedir el apoyo.</p> |   |
|  |  |  |  | <p>Es diferente cuando se acercan en elecciones, nos aceptan los pedidos, es directo y rápido en las elecciones. Y nosotros aprovechamos. En el presupuesto participativo, estamos al tanto. Tienen Desarrollo Urbano, hay Presupuesto participativo, para elaborar la necesidad más urgente. Para eso elaboramos un Proyecto para el Presupuesto Participativo, la Municipalidad pone como máximo el 70% y la asociación, pone el 30%. En diversas obras, en vías de acceso, hacen el presupuesto, lo hacen al 100%.</p>  |   |
|  |  |  |  | <p>En los programas culturales, a nivel general por los medios de comunicación a través de banderolas. La gran cantidad de personas que son dirigentes son mayores de 50 años y no están de la mano de tecnología. Los dirigentes son adultos y no utilizan la tecnología. Estamos que hacer la visita y darles un almuerzo para que accedan a su pedido. No respetan el orden de llegada y la necesidad, tenemos que estar con una sonrisa, todo es burocracia. Estamos pidiendo 4 años de comedor y vaso de leche. Llegaron las canastas cuando estuvo en campaña</p>  | <p>Tiene mejor semblante, más relajado.</p> |

## Anexo 5. Consentimiento Informado

### Sujeto F1

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA FUNCIONARIO

La presente investigación es realizada por la Lic. Ana Clemencia Cordova Espinoza de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es graduarme en el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente estudio es para conocer la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana en un gobierno local de Lima Este en el año 2021. Te solicitamos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas.

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre los diversos aspectos que involucra la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local del distrito. Queremos conocer con qué canales de información cuenta el gobierno local, cómo se comunicas para brindar o recibir un servicio. Cómo realizan los trámites para una licencia, para inscribir una propiedad en la Municipalidad entre otros referentes al tema de estudio.

Puedes hacerme preguntas para esclarecer las interrogantes propuestas en el Cuestionario, que son todas relacionadas al desarrollo del gobierno electrónico en un gobierno local y la participación ciudadana. No hay respuestas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Puede de manera voluntaria poner tus apellidos y nombres, o tan sólo tus iniciales. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De tener preguntas sobre la investigación, puede contactarse al teléfono 989906454 o al correo [anitacordovaespinoza2016@gmail.com](mailto:anitacordovaespinoza2016@gmail.com).

Gerardo Cortijo Ramírez

---

Funcionario

Fecha: 2.06.21

### Sujeto F2

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA FUNCIONARIO

La presente investigación es realizada por la Lic. Ana Clemencia Cordova Espinoza de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es graduarme en el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente estudio es para conocer la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana en un gobierno local de Lima Este en el año 2021. Te solicitamos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas.

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre los diversos aspectos que involucra la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local del distrito. Queremos conocer con qué canales de información cuenta el gobierno local, cómo se comunicas para brindar o recibir un servicio. Cómo realizan los trámites para una licencia, para inscribir una propiedad en la Municipalidad entre otros referentes al tema de estudio.

Puedes hacerme preguntas para esclarecer las interrogantes propuestas en el Cuestionario, que son todas relacionadas al desarrollo del gobierno electrónico en un gobierno local y la participación ciudadana. No hay respuestas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Puede de manera voluntaria poner tus apellidos y nombres, o tan sólo tus iniciales. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De tener preguntas sobre la investigación, puede contactarse al teléfono 989906454 o al correo [anitacordovaespinoza2016@gmail.com](mailto:anitacordovaespinoza2016@gmail.com).

Ríos Jiménez María del Rosario

---

Funcionario

Fecha: 3.06.21

## Sujeto D3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DIRIGENTE VECINAL

La presente investigación es realizada por la Lic. Ana Clemencia Cordova Espinoza de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es graduarme en el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente estudio es para conocer la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana en un gobierno local de Lima Este en el año 2021. Te solicitamos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas.

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre los diversos aspectos que involucra la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local del distrito. Queremos conocer sobre cómo recibes los servicios que brinda el gobierno local, cómo te comunicas para brindar o recibir un servicio. Cómo se realizan los trámites para una licencia, para inscribir una propiedad en la Municipalidad.

Puedes hacerme preguntas para esclarecer las interrogantes propuestas en el Cuestionario, que son todas relacionadas al desarrollo del gobierno electrónico en un gobierno local y la participación ciudadana. No hay respuestas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Puede de manera voluntaria poner tus apellidos y nombres, o tan sólo tus iniciales. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De tener preguntas sobre la investigación, puede contactarse al teléfono 889906454 o al correo [anitacordovaespinoza2016@gmail.com](mailto:anitacordovaespinoza2016@gmail.com).

M.C.R.

\_\_\_\_\_  
Dirigente Vecinal  
Fecha: 4.08.21

## Sujeto D4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DIRIGENTE VECINAL

La presente investigación es realizada por la Lic. Ana Clemencia Cordova Espinoza de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es graduarme en el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente estudio es para conocer la importancia que tiene el gobierno electrónico en la participación ciudadana en un gobierno local de Lima Este en el año 2021. Te solicitamos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas.

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre los diversos aspectos que involucra la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local del distrito. Queremos conocer sobre cómo recibes los servicios que brinda el gobierno local, cómo te comunicas para brindar o recibir un servicio. Cómo se realizan los trámites para una licencia, para inscribir una propiedad en la Municipalidad.

Puedes hacerme preguntas para esclarecer las interrogantes propuestas en el Cuestionario, que son todas relacionadas al desarrollo del gobierno electrónico en un gobierno local y la participación ciudadana. No hay respuestas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Puede de manera voluntaria poner tus apellidos y nombres, o tan sólo tus iniciales. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De tener preguntas sobre la investigación, puede contactarse al teléfono 889906454 o al correo [anitacordovaespinoza2016@gmail.com](mailto:anitacordovaespinoza2016@gmail.com).

M.C.C.

\_\_\_\_\_  
Dirigente Vecinal  
Fecha: 5.08.21