



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARHUAZ, 2020

Tesis para optar el grado de Maestro en Administración

Mención: Gestión Pública

**CARNERO SOLIS, YOCELIN MARINA**

**Asesor: Dr. RAMÍREZ ASÍS, EDWIN HERNÁN**

Huaraz – Ancash – Perú

2023

Nº. Registro: **T0900**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **CARNERO SOLIS YOCELIN MARINA**

Título : **"GOBIERNO ELECTRONICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARHUAZ, 2020"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobado, con el calificativo de Notable (14)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **ADMINISTRACION** con Mención en **GESTIÓN PUBLICA**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 25 de octubre del 2022

  
Dr. Félix Antonio Lirio Loli  
PRESIDENTE

  
Mag. José Jaime Edmundo del Carpio García  
SECRETARIO

  
Mag. William Rene Dextre Martinez  
VOCAL

  
Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

**T033\_47341586\_M.docx**

AUTOR

**Yocelin Carnero**

RECUENTO DE PALABRAS

**12779 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**74122 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**81 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 15, 2023 4:10 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 15, 2023 4:12 PM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

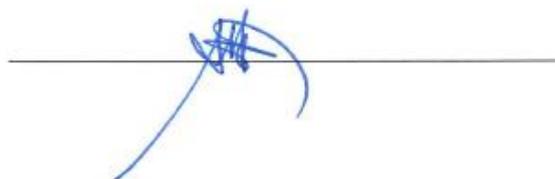
**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 14 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor Félix Antonio Lirio Loli*

Presidente



*Magister Jaime Edmundo del Carpio García*

Secretario



*Magister William René Dextre Martínez*

Vocal



## ASESOR

*Doctor Edwin Hernán Ramírez Asís*



## AGRADECIMIENTO

- A Dios todopoderoso, por bendecir mis días.
- A mi asesor, por su paciencia y su constancia en el trabajo de asesoramiento.
- A los honorables miembros del jurado, por su orientación en el desarrollo de la presente investigación.



A Dios, quien ha sido mi guía,  
fortaleza y que siempre ha estado conmigo.

A mis amados abuelitos Francisco y Marina,  
por haberme motivado con su amor y apoyo  
a lo largo de estos años y,  
que, gracias a su ejemplo, formaron en mí,  
una buena persona y profesional.

A mis hermanos,  
Carmen, Breth, Dickon y Cristopher.

A mi prima Bagiolethe;  
para que en el futuro se plantee  
objetivos de superación.

## INDICE

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	3
1.2. Objetivos .....	4
1.3. Justificación .....	5
1.4. Delimitación.....	5
Capítulo II .....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos.....	19
2.4. Hipótesis .....	20
2.5. Variables .....	21
Capítulo III.....	23
METODOLOGÍA .....	23
3.1. Tipo de investigación .....	23
3.2. Diseño de investigación .....	23
3.3. Población y muestra .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procesamiento e interpretación de datos .....	25
Capítulo IV.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	28
4.1. Presentación de resultados .....	28
4.2. Prueba de hipótesis .....	37
4.3. Discusión.....	45
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	21
<b>Tabla 2</b> Muestreo estratificado en función a la densidad de la población.....	24
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de los instrumentos.....	25
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad.....	26
<b>Tabla 5</b> Correlación entre Gobierno electrónico y Participación ciudadana.....	30
<b>Tabla 6</b> Análisis de factores .....	30
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la dimensión Información y Participación ciudadana	32
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la dimensión Interacción y Participación ciudadana..	34
<b>Tabla 9</b> Correlación entre dimensión Transacción y Participación ciudadana ....	35
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la dimensión Integración y Participación ciudadana	37



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Variable Gobierno electrónico .....	28
<b>Figura 3</b> Dimensión Información .....	32
<b>Figura 4</b> Dimensión Interacción.....	33
<b>Figura 5</b> Dimensión Transacción .....	35
<b>Figura 6</b> Dimensión Integración .....	36



## Resumen

El objetivo del estudio fue establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. La investigación fue de tipo correlacional, pues determina la relación de dos variables. El diseño fue no experimental-transeccional. La población estuvo conformada por un total de 39 661 ciudadanos y muestra se determinó a través del método de muestreo probabilístico, obteniendo un total de 380 ciudadanos. La técnica utilizada para la recopilación de la información en ambas variables fue la encuesta. Para la variable Gobierno electrónico se aplicó un cuestionario de 14 ítems, mientras que para la variable Participación Ciudadana se utilizó un cuestionario con 12 ítems. La validación fue hecha a través de juicio de expertos. Para determinar la relación entre ambas variables se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman. El análisis de la información permitió concluir que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. El Rho de Spearman arrojó un coeficiente de ,571. Entonces, a mayor implementación del gobierno electrónico, mayor participación ciudadana.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, participación ciudadana, municipalidad.

## Abstract

The objective of the study was to establish the relationship between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Carhuaz, 2020. The research was of a correlational type, since it determines the relationship of two variables. The design was non-experimental-transectional. The population was made up of a total of 39,661 citizens and the sample was determined through the probabilistic sampling method, obtaining a total of 380 citizens. The technique used to collect information on both variables was the survey. For the electronic government variable, a 14-item questionnaire was applied, while for the Citizen Participation variable, a 12-item questionnaire was used. The validation was done through expert judgment. To determine the relationship between both variables, the Spearman's Rho correlation statistic was used. The analysis of the information allowed us to conclude that there is a direct and significant relationship between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Carhuaz, 2020. Spearman's Rho yielded a coefficient of .571. So, the greater the implementation of electronic government, the greater the citizen participation.

Keywords: Electronic Government, Citizen Participation, municipality.

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, la competitividad ha sido un factor que ha ido creciendo. Por ello, cada vez es necesario el diseño de una gestión totalmente eficaz en la que se logre una gran optimización de los recursos de un país. Por eso, los gobiernos frecuentemente se enfrentan a aspiraciones de la comunidad por un mayor nivel de calidad de vida, así como por una mejor gestión y transparencia. Por esta razón, se impulsa la delegación de competencias y descentralización de servicios, de acuerdo a la expansión de las tecnologías de la información, con el fin de reorganizar las interacciones y los procesos de gestión (Ramírez, 2002).

A partir del 2002, el Estado peruano estableció los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado mediante la “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” (Ley N° 27658), cuyo fin es mejorar la gestión pública de tal manera que se logre construir un Estado democrático que se encuentre en total servicio del ciudadano (Casas, 2015). Asegurar la implementación de un gobierno electrónico compromete asegurar el desarrollo de las diferentes propuestas para la atención al ciudadano y para las empresas que tienen acceso a las tecnologías de la información, así como aquellos que tienen un acceso.

De acuerdo con Panorama Government (2017), el uso de la tecnología representa una de las mayores oportunidades de productividad, pues esta aumentaría a 70% el valor generado por el gobierno. El ahorro de recursos sería totalmente notable: se reduce la polución, la congestión y se brinda un servicio de calidad al ciudadano. Por ejemplo, el acceso libre a la información facilita la integración y comunicación entre las diferentes agencias.

Es necesario que el gobierno peruano digitalice todos sus procesos para reducir gastos y mejore la calidad de servicios que brinda a la comunidad. Asimismo, debe contar con una participación más activa por parte de los ciudadanos.

El estado de emergencia debido a la covid-19 obligó al estado peruano a avanzar en tecnología, ya que el contacto o atención presencial ponía en peligro la salud tanto del funcionario como del ciudadano. No obstante, aún existe un sector público con acceso inadecuado a las tecnologías de la información debido a la falta de presupuesto y capacitación de los servidores públicos para acceder a las herramientas.

De acuerdo con Andina (2021), Perú lleva casi cinco años liderando la digitalización de diversos servicios. Todo esto ha sido posible gracias a la pandemia provocada por la Covid-19 que generó el aumento de demanda de soluciones virtuales para evitar los contagios. Ahora la tecnología juega un papel importante en la sociedad peruana porque fomenta el uso de los medios digitales en diversos campos. Estos cambios han puesto al país cinco años adelante en lo que respecta a la digitalización de servicios. Asimismo, cabe señalar que las tecnologías de la información han facilitado el uso de los servicios.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

Muchas de las entidades del sector público en el Perú aún mantienen su gestión basada en el modelo de atención clásico y burocrático. La digitalización de sus servicios no se encuentra al alcance debido a factores como el presupuesto y el personal poco capacitado para el manejo de las herramientas tecnológicas, tal como se observa en la institución en estudio. Una de los principales problemas es la deficiencia en el manejo de información. Como consecuencia, el servicio brindado a la sociedad no es eficiente.

En la Municipalidad Provincial de Carhuaz, son pocos los trámites que se pueden realizar a través del portal vía online. Los expedientes que contienen información relevante no se encuentran debidamente actualizados en su sitio Web y frecuentemente los ciudadanos se quejan debido a la falta de atención a través de la vía telefónica, y el correo corporativo no es revisado periódicamente, por lo que las respuestas son recibidas fuera de tiempo.

Por otro lado, en las negociaciones con funcionarios públicos, los representantes de los centros poblados, comunidades campesinas, los barrios y las organizaciones sociales de base no participan de manera activa. De esa manera se les quita poder y compromiso en la planificación. En ese sentido, la importancia de un gobierno electrónico como mecanismos de participación ciudadana y fácil acceso a la información es fundamental.

Por todo lo mencionado, se formuló el siguiente problema de investigación.

## **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020?

## **Problemas específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre información y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre interacción y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre transacción y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre integración y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

### **Objetivos específicos**

- a) Establecer la relación que existe entre información del gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.
- b) Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.
- c) Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno

electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

- d) Establecer la relación que existe entre integración del gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

### **1.3. Justificación**

Se justifica de manera teórica, pues su desarrollo se basó en la aplicación de lo señalado por diferentes autores y fuentes de información. Asimismo, la información presentada servirá de base para futuras investigaciones centradas en problemáticas similares, buscando determinar la relación entre las variables.

Se justifica de manera metodológica porque los instrumentos fueron diseñados exclusivamente para recopilar información relacionada a ambas variables. La validación del instrumento se realizó mediante alfa de Cronbach.

Se justifica de manera práctica, ya que la investigación beneficia a la población Carhuacina, pues a través de la relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana será posible identificar las deficiencias.

### **1.4. Delimitación**

La investigación fue desarrollada en la jurisdicción geográfica ubicada en Av. La Merced N.º 653, provincia de Carhuaz, departamento Ancash. Para el estudio fueron considerados los 11 distritos que conforman la provincia, en el año 2020.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes internacionales

Armijos y Diaz (2021) desarrollaron la investigación titulada *Reflexiones sobre el gobierno electrónico y la Participación Ciudadana en Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. El objetivo fue analizar los elementos jurídicos del gobierno electrónico en Ecuador. La metodología aplicada fue descriptiva. La técnica para la recopilación de la información fue la revisión bibliográfica. La información obtenida permitió al autor concluir en que en la actualidad aún se requiere recursos tecnológicos y humanos para incentivar y promover la participación ciudadana a través de mecanismos directos o indirectos.

Rodríguez y Marko (2015) en su estudio *El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación*. Su propósito fue el desarrollo y evaluación orientado al aspecto social, cultural y político, promoviendo la implementación de las tecnologías de la información en la administración, con el fin de brindar nuevas formas de comunicación entre los ciudadanos. La investigación fue de tipo descriptiva. Se realizó una revisión bibliográfica para la recolección de la información. Los autores concluyen que el uso y aplicación de las tecnologías de la información pueden mejorar el sistema de comunicación. Por ello, las TIC deben incorporarse a los sistemas existentes, de tal manera que el ciudadano cuente con diferentes canales para acceder a la información.

Del Rocío (2020) desarrolló la investigación *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia*. Su objetivo fue identificar qué factores han avanzado en los componentes de las TIC de los municipios de sexta categoría en Colombia. La investigación se basó en recopilar información a través de la revisión bibliográfica. Utilizó un enfoque cuantitativo-descriptivo. Concluye que existe un avance negativo en la ciudad en cuanto a la implementación de los componentes TIC. Esta situación se debe a la falta de recursos, la falta de voluntad política y las brechas digitales existentes en el país.

### **Antecedentes nacionales**

Meléndez (2020) llevó a cabo la investigación *Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018*. Es una tesis de maestría cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora. Fue descriptiva correlacional con diseño no experimental. La población la conformaron 7,104 ciudadanos y la muestra fue 370 ciudadanos mayores de 18 años pertenecientes al distrito de Máncora, la misma que fue determinada mediante muestreo no probabilístico. La técnica aplicada fue la encuesta junto a su instrumento el cuestionario. La información fue analizada mediante el uso del procesador de datos SPSS, versión 24, determinando que existe relación directa significativa entre ambas variables.

Calmett (2021) desarrolló la investigación *Influencia del E-Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*". Es una tesis de maestría cuyo propósito fue determinar la influencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad

Provincial de Islay. Se utilizó el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables. La población y muestra del trabajo estuvo conformada por un total de 46 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Islay. Para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó en que, de acuerdo a la prueba de hipótesis realizada (Chi Cuadrado), existe relación positiva directa entre E-Gobierno y Participación ciudadana, pues se mostró un valor  $r$  de Sig para el E-gobierno de 0.03 y un valor de Sig para el acceso a la información de 0.00, ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05.

Simón (2018), en su tesis de maestría *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016* se planteó como objetivo determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública con el fin de proponer el diseño de un plan estratégico orientado al gobierno electrónico. La investigación fue no experimental, de corte transversal de tipo básica. La población se conformó con el total de colaboradores de la institución en estudio. Los instrumentos aplicados fueron validados y se usó de estadística descriptiva para la determinación del valor “T”, el cual se encuentra dentro del intervalo de confianza, 19.5 para la variable Gestión pública y 18.8 para la dimensión externa de la variable Gobierno electrónico. Se concluye en que existe una influencia positiva entre las variables de estudio.

### **Antecedentes locales**

Allauca (2018) en su tesis de doctorado *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash, 2014-2015* tuvo como finalidad determinar la incidencia del

gobierno electrónico en la transparencia de la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel explicativo no experimental. La población estuvo conformada por un total de 135 personas; sin embargo, esta se redujo a 100 personas luego de determinar la muestra a través de muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar la información necesaria. La información obtenida fue registrada en una base de datos, luego fue procesada y analizada en el procesador estadístico SPSS. Se concluye que el 85% de los encuestados señala que el gobierno electrónico tiene una incidencia positiva en la transparencia de la gestión de los gobiernos locales.

Tolentino (2017) desarrolló la investigación *Propuesta de e-government y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014*. Es una tesis de maestría cuyo objetivo fue determinar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de la municipalidad. La investigación fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional. La muestra fue determinada por conveniencia y se conformó con un total de 66 funcionarios. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario. La información recopilada fue presentada en tablas y figuras para una mejor interpretación de resultados. El autor concluye que el gobierno electrónico incide de manera favorable en la gestión pública. Asimismo, señala que los factores más importantes para una mejor gestión son acceso a internet en las distintas oficinas de la institución y educación de los funcionarios. Además, el autor recomienda la inmediata implementación del e- gobierno por la importancia en la administración pública moderna y el reforzamiento que ofrece a la democracia.

## **2.2. Bases teóricas**

### **A. Gobierno electrónico**

#### **A.1. Concepto**

El gobierno electrónico o también conocido como E-Government se refiere al uso de las tecnologías (TIC) enfocados en el sector público, cuyo objetivo es la mejora de los procesos, así como la participación de la comunidad y el fácil acceso a sus servicios. (Universidad Continental, 2018, p.7).

Para Brys (2015), el gobierno electrónico no solo es una plataforma de computación, sino una nueva forma de dirigir las actividades del gobierno. Asimismo, manifiesta que el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las diferentes entidades gubernamentales es necesario para la creación de un modelo de administración pública con el fin de mejorar los niveles de provisión de los diferentes servicios de información a los ciudadanos, de manera que se aumente la eficacia, eficiencia, así como la transparencia del sector público con la total participación de la sociedad.

Según la Organización de los Estados Americanos (2019), el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) de parte de las instituciones del estado con la finalidad de mejorar de manera cualitativa los diferentes servicios ofrecidos al ciudadano, aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como la transparencia del sector.

El gobierno electrónico también es definido como la optimización

de los servicios ofrecidos por el gobierno y la participación de la sociedad a través de la transformación de las relaciones mediante la tecnología. Este medio es capaz de mejorar y aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como el incremento de la capacidad institucional de los diferentes niveles de los gobiernos (Ruelas y Pérez, 2006).

Asimismo, Rodríguez, G. (2011) considera que:

El gobierno electrónico implica una fuente de financiamiento, así como la total reestructuración de los servicios públicos, dentro de las cuales se consideran los recursos humanos, recursos económicos, tecnológicos y de comunicación de los diferentes organismos, teniendo en cuenta los diferentes niveles. (p. 21)

## **A.2. Características del gobierno electrónico**

Para Brys (2015), el gobierno electrónico se caracteriza por lo siguiente:

- Es sencillo de utilizar, los servicios ofrecidos son simples y libre de burocracia.
- La asistencia de servicios es eficiente y rápida.
- Participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones.
- Asesoramiento jurídico y capacidad de transformación o modernización de la administración pública.
- El servicio ofrecido de manera digital es superior al servicio prestado bajo la modalidad presencial.
- Permite a los usuarios mantener el acceso a la información y transacciones.

- Fácil acceso a la información de la red de datos para todos los usuarios.
- Virtual e interactivo.

Por otro lado, Gutiérrez (2003) señala que el gobierno electrónico se caracteriza por lo siguiente:

- La transformación y la innovación son los nuevos comportamientos y funciones de la administración.
- Fácil uso, elimina gran parte de la burocracia, pues su objetivo es la optimización de los procesos.
- Conveniente, enfocado en el beneficio de los ciudadanos.
- Seguridad, privacidad y registro, se refiere a la seguridad que brinda la plataforma digital para la protección de datos personales.
- Desconcentración, referido a que el mantenimiento y actualización de las tecnologías de la información es responsabilidad de cada servicio.

### **A.3. Ventajas del gobierno electrónico**

Dubnick & Justice (2004) mencionan que la finalidad del gobierno electrónico es la optimización de los procesos fomentando una mayor participación de los ciudadanos y/o usuarios. Asimismo, señalan que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación tendrían las siguientes ventajas:

- Mayores niveles de eficiencia y eficacia.
- El gobierno se caracteriza por la optimización de sus recursos.
- Mejorar el vínculo entre usuarios y gobiernos al facilitar una mayor interacción entre usuarios y gobiernos.
- Los ciudadanos ahora están más involucrados en la toma de decisiones.

- Disminución de los niveles de corrupción.
- Mejora de la transparencia del movimiento de las entidades.

Asimismo, Syneidis Team (2019) menciona que las ventajas ofrecidas por la implementación de las TIC en el gobierno mejoran la gestión pública y ofrece un vínculo más cercano al ciudadano, además implica una reducción de costos y optimización en el uso de recursos. Las principales ventajas son:

- Mejora continua de los servicios ofrecidos al ciudadano.
- Mayor control sobre la entidad y gestión.
- Eficiencia y eficacia de la distribución de los recursos.
- Eliminación de las barreras geográficas.
- Aumento de autonomía.

#### **A.4. Implementación de las Tecnología de la Información y la comunicación en el gobierno**

Cinvestac (2017) sugiere que se debe desarrollar estrategias y marcos para implementar las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello, se debe comenzar por el cambio de actitud de los funcionarios y la capacitación con el fin de encontrar personas dispuestas a otorgar soluciones al “Change Engagement”.

#### **A.5. Dimensiones del gobierno electrónico**

El gobierno electrónico se encuentra estructurado por diferentes dimensiones que, según la OEA (2010), no deben seguir necesariamente un orden determinado:

- **Información:** A lo largo de la primera etapa, las instituciones propagan la información necesaria de manera directa y rápida. En esta etapa no existe relación entre la sociedad y las entidades debido a que la información publicada en internet aún no permite la interacción. (Martínez, 2017, p. 13)
- **Interacción:** “En la etapa de interacción se otorga información y asimismo se reciben opiniones y se establecen contactos más directos con la población a través del envío de formularios y correo corporativo” (Martínez, 2017, p. 21).
- **Transacción:** “Se refiere a las organizaciones que ofrecen a la sociedad la posibilidad de iniciar y concluir cualquier tipo de trámite de manera virtual, sin la necesidad de tener que acudir presencialmente a las oficinas” (Armas, 2011, p. 2).
- **Integración:** El avance es fundamentalmente tecnológico. No existe participación en la estructura orgánica ni en las funciones de los órganos administrativos del Estado. En la cuarta etapa, que corresponde a la transformación, la cultura es el salto (Martínez, 2017). Podemos resaltar que es un salto cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación, pues implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública (Cardona, 2002).

## B. Participación ciudadana

### B.1. Concepto

La participación ciudadana “es aquel proceso social mediante el cual, diferentes sectores de la comunidad, según sus propios intereses intervienen de manera directa o indirecta en aspectos de la vida colectiva, esperando la solución a una problemática” (Basurto, 2003, p. 69).

También se indica que la participación ciudadana es un “conjunto de procesos a través de los cuales los miembros de la sociedad, a través de los gobiernos, ejercen cierta influencia en la toma de decisiones sobre actividades y diferentes objetivos” (González, 2015, p. 51).

Según la Subsecretaría de Provisión Social (2014), la participación ciudadana es un elemento central, en el cual se reconoce el derecho a la participación y a la asociación y el ser escuchados por el estado. A través de la participación ciudadana se posibilita la opinión de los ciudadanos y se permite generar políticas que son efectivas a las necesidades reales de la ciudadanía.

## **B.2. Principios de la participación ciudadana**

De acuerdo con Visitación (2019), la participación ciudadana se basa en los siguientes principios:

- **Enfoque de derechos:** Los gobiernos deben velar por la vigencia y desarrollo de los derechos.
- **Participación como derecho:** La participación de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil en el ciclo político es un derecho que los estados deben promover.
- **Derecho de la información pública:** Las instituciones públicas deben ser conocidas por la sociedad tanto en términos de acceso a la prestación de servicios de agencia como de garantías de protección.
- **Fortalecimiento de la sociedad civil:** La política pública debe incluir una serie de iniciativas para fortalecer las instituciones públicas con un enfoque de descentralización y equidad.

Por otro lado, Marín (2004) sostiene que los principios que orientan a la

participación ciudadana son los siguientes:

- **Derecho humano:** El Gobierno debe respetar y garantizar la participación de los ciudadanos.
- **Transparencia:** Es importante que la ciudadanía tenga acceso a la rendición de cuentas, ya sea en el aspecto económico o en los resultados obtenidos.
- **Voluntad:** La participación ciudadana debe ser libre, no impuesta.
- **Pluralidad:** Se debe incluir la mayor diversidad de opiniones o intereses.
- **Complementariedad:** La participación ciudadana complementa las diversas funciones de representación. Este principio cubre principalmente una combinación de acción representativa y acción cívica directa.
- **Solidaridad social:** Es el eje principal que se encarga de orientar las iniciativas de participación y diferentes obligaciones del estado, el cual se encarga de ordenar y equilibrar en función del bien común.
- **Control de la gestión pública:** Se enfoca en el control de la gestión pública en todos los niveles de gobierno, así como la representación y toma de decisiones.

### **B.3. Importancia de la participación ciudadana**

De acuerdo con Bernaola (2016) la importancia de la participación ciudadana se centra en:

- Reforzar la cercanía entre la ciudadanía y los responsables públicos.
- Mejorar el conocimiento disponible de los equipamientos públicos y potenciar la información para que los gestores de equipamientos públicos diagnostiquen y aporten soluciones.
- Aumentar la eficiencia y eficacia de las políticas públicas.

- Facilitar la detección temprana de deficiencias o problemas con el fin de diseñar estrategias para brindar soluciones inmediatas.

#### **B.4. Dimensiones de participación ciudadana**

Arnstein (1969) afirma que la participación cívica es sinónimo de poder ciudadano, por lo que, una mayor participación ciudadana implica una redistribución del poder en beneficio de la sociedad. Por consiguiente, el autor menciona las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión de falta de participación:** Se encuentra estructurado por dos indicadores. Su objetivo es que los políticos “eduquen” a los miembros de la sociedad.

##### **Indicadores:**

- **Manipulación:** Arnstein (1969) señala que “los miembros de la sociedad son instalados en comités que únicamente funcionan como medio de “educación” por parte de los políticos en nombre de la Participación ciudadana, reemplazando así la participación genuina” (p. 4).
- **Terapia:** Arnstein (1969) indica que la terapia de grupo disfraza la participación ciudadana y debe clasificarse en la parte inferior de la escala.

- b) Dimensión participación figurativa:** Se refiere a la medida en que los ciudadanos pueden ser escuchados. En este contexto, no existe ningún poder para garantizar que las opiniones se tengan en cuenta.

##### **Indicadores:**

- **Información:** Arnstein (1969) menciona que “informar a la sociedad sobre sus derechos y responsabilidades es el paso más importante hacia la total participación ciudadana” (p. 5).

- **Consulta:** Arnstein (1969) sostiene que “invitar a los ciudadanos a expresar sus opiniones es un paso legítimo hacia la plena participación, pero debe combinarse con otras formas de participación; de lo contrario, no hay garantía de que las opiniones expresadas se tengan en cuenta” (p. 6).
  - **Apaciguamiento:** Arnstein (1969) señala que “los ciudadanos empiezan a tener cierta influencia a este nivel. Sin embargo, el alcance de este impacto depende de una serie de factores, incluida la calidad del soporte técnico y si la empresa ajusta sus prioridades” (p. 7).
- c) **Dimensión poder ciudadano:** Los ciudadanos participan en el proceso de toma de decisiones a través de varios mecanismos de negociación para asegurar que sus derechos sean respetados y al mismo tiempo conscientes de sus responsabilidades con el gobierno.

**Indicadores:**

- **Asociación:** Según Arnstein (1969), en esta etapa el poder se define realmente como redistribuido a través de negociaciones entre los ciudadanos y el poder. Acuerdan compartir las responsabilidades de planificación y toma de decisiones a través de estructuras tales como comités conjuntos de políticas, comités de planificación y mecanismos para resolver estancamientos. Las reglas que han sido decididas por algún grado de compromiso no pueden cambiarse unilateralmente.
- **Poder delegado:** Arnstein (1969) enfatiza que:  

Es probable que las negociaciones entre los funcionarios y los miembros de la sociedad conduzcan a un ejercicio superior de la autoridad para la toma de decisiones con respecto a un plan o programa en particular. Resolver una

disputa requiere iniciar el proceso de negociación y no responder a la presión del otro lado. (p.10)

- **Control ciudadano:** De acuerdo a Arnstein (1969), los residentes son los que pueden gobernar o gestionar un programa organizado por una institución, que son responsables de los aspectos políticos o administrativos y que son capaces de negociar.

### 2.3. Definición de términos

- a) **Administración pública:** “Parte del poder ejecutivo que se encuentra regulado por el derecho administrativo, ya sea en su estructura como en su actividad (Fernández, 2016, p. 45).
- b) **Gestión pública:** “Organización política soberana de una sociedad establecida bajo un régimen jurídico, con autonomía y determinación, los cuales persiguen determinados fines a través de actividades en concreto” (Bastidas, 2009, p. 13).
- c) **Organismos públicos:** “Son instituciones de derecho público, de personería jurídica propia, ya sea que se encuentren vinculadas o dependientes a la administración pública y cuyo objetivo es organizar y ejecutar actividades de gestión orientadas a la administración” (Lachenal et al., 2009, p. 19).
- d) **Reforma del estado:** Es definido como el “proceso de la transformación institucional, cuya función es la modificación de los esquemas gubernamentales con la finalidad de mejorar o superar las debilidades que presenta el ejercicio público, así como la satisfacción de la demanda ciudadana presentada” (Vega, 2009, p. 26).

- e) **Digitalización:** “Es la implantación de las tecnologías en una estructura de economía, teniendo un impacto en diferentes aspectos como el consumo, producción y gestión de la entidad” (Montes, 2018, p. 19).
- f) **Tecnologías de la Información y la Comunicación:** “Son un conjunto de herramientas, el cual permite el almacenamiento y procesamiento de la información” (Universidad Latina de Costa Rica, 2020, p. 2).
- g) **Ciudadanía:** “Es la condición otorgada a un ciudadano por pertenecer a una comunidad organizada en la cual las personas pueden intervenir en decisiones del estado” (Zapata, 2001, p. 32).

## 2.4. Hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación significativa directa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

### Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la información del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.
- b) Existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.
- c) Existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico con la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.
- d) Existe relación significativa entre la integración del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial

de Carhuaz, 2020.

## 2.5. Variables

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Participación ciudadana

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Gobierno electrónico</b>	Información	1. Impresos
		2. Plenos/Boletín Municipal
		3. Buscador
		4. Motores de Búsqueda
	Interacción	5. E-mail Municipal
		6. Teléfono del municipio
		7. Móvil
		8. Tramite online
	Transacción	9. Seguimiento
		10. Certificado digital
		11. Carpeta ciudadana
		12. Pagos por red
		13. Personalización
	Integración	14. Ventanilla única
<b>Participación ciudadana</b>	Falta de participación	15. Manipulación
		16. Terapia
	Participación figurativa	17. Información
		18. Consulta
		19. Apaciguamiento

---

	20.Asociación
Poder ciudadano	21.Poder delegado
	22.Control ciudadano

---



## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio de la presente investigación fue correlacional, ya que el propósito fue establecer una relación entre las variables de estudio. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “el tipo de estudio correlacional tiene como objetivo principal conocer la relación existente entre dos o más categorías, conceptos o variables en un contexto en particular” (p. 151).

#### 3.2. Diseño de investigación

Es una investigación no experimental-transeccional. Según Hernández y Mendoza (2018) “la investigación no experimental es observar fenómenos tal como suceden en su contexto natural, para después analizarlos en un momento dado” (p. 150).

#### 3.3. Población y muestra

##### Población

Ciudadanos de la provincia de Carhuaz conformada por los 11 distritos, mayores de 18 años que, según la Oficina General de Tecnologías de la Información ascienden a 39,661 ciudadanos.

##### Los datos de inclusión fueron:

- Ciudadanos que utilizan la plataforma tecnológica de la municipalidad.

##### Los datos de exclusión fueron:

- Ciudadanos que desconocen y no hacen uso de la internet.
- Ciudadanos que viven en zonas rurales y desconocen la plataforma tecnológica.

## Muestra

Para la determinación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula de muestreo no probabilístico para población finita:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

Donde:

N: 39661 Población conocida

p: 0,50 Probabilidad a favor

q: 0.50 Probabilidad en contra

E: 0,05 Intervalo bajo los que se considera q (+5%)

k: 1,96 Nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 39661}{0.05^2 \cdot (39661 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 380$$

**Tabla 2**

*Muestreo estratificado en función a la densidad de la población*

<b>Distritos</b>	<b>Ni</b>	<b>n</b>	<b>N</b>	<b>ni</b>
Carhuaz	12985	380	39661	124
Acopampa	2251	380	39661	22
Amashca	1361	380	39661	13
Anta	2043	380	39661	20
Ataquero	1154	380	39661	11
Marcará	7817	380	39661	75
Pariahuanca	1365	380	39661	13
San Miguel de Aco	2224	380	39661	21
Shilla	2858	380	39661	27
Tinco	2774	380	39661	27
Yungar	2829	380	39661	27
<b>Total</b>				<b>380</b>

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Variable Gobierno electrónico:

La técnica fue la encuesta, y su instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual constó de un total de 14 ítems. Se usaron preguntas con escala tipo Likert. Se obtuvo un índice de Alfa de Cronbach de 0,623 lo que indica que el instrumento es altamente confiable para su aplicación.

#### Variable Participación ciudadana:

Para recopilar información relacionada a la variable Participación ciudadana se hizo uso de la técnica de la encuesta, junto a su instrumento el cuestionario. Constó de un total de 12 ítems. El alfa de Cronbach para este instrumento determinó un índice de 0,716, lo que indica ser fiable.

**Tabla 3**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	0,623	14
Participación ciudadana	0,716	12

### 3.5. Procesamiento e interpretación de datos

#### Procesamiento de datos

El periodo comprendido para la aplicación del cuestionario fue de un mes, en el cual se tuvo en cuenta los protocolos de bioseguridad, priorizando la salud del encuestador y el encuestado.

Se utilizó el análisis estadístico, mediante la estadística descriptiva para cada una de las variables, presentándose en una distribución de frecuencias.

El análisis en mención fue realizado de acuerdo con la codificación establecida para la recopilación de los datos. Estos fueron registrados en una base de datos prediseñada para las mediciones, a través del programa SPSS versión 24.

### **Análisis de la información**

Fue necesaria la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov para la contrastación de la hipótesis planteada, así como para determinar el tipo de correlación que se debe aplicar.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Información	0,256	380	0,000	No normal
Interacción	0,251	380	0,000	No normal
Transacción	0,152	380	0,000	No normal
Integración	0,268	380	0,000	No normal
<b>Gobierno electrónico</b>	<b>0,130</b>	<b>380</b>	<b>0,000</b>	<b>No normal</b>
Participación nula (desvinculación)	0,179	380	0,000	No normal
Partición Figurativa	0,195	380	0,000	No normal
Poder ciudadano	0,196	380	0,000	No normal
<b>Participación ciudadana</b>	<b>0,130</b>	<b>380</b>	<b>0,000</b>	<b>No normal</b>

Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que las muestras consideradas en la encuesta fueron consideradas “grandes”. La aplicación de la prueba anterior muestra que los datos proporcionados son "no normales". Por lo tanto, las estadísticas de contraste deben ser no paramétricas. Por

ello, el estadístico de correlación utilizado fue el Rho de Spearman. De igual forma, se aplicó la corrección de significación de Lilliefors, el cual se basa en probar la hipótesis nula dada en la investigación, cuya distribución de valores es normal.



## Capítulo IV

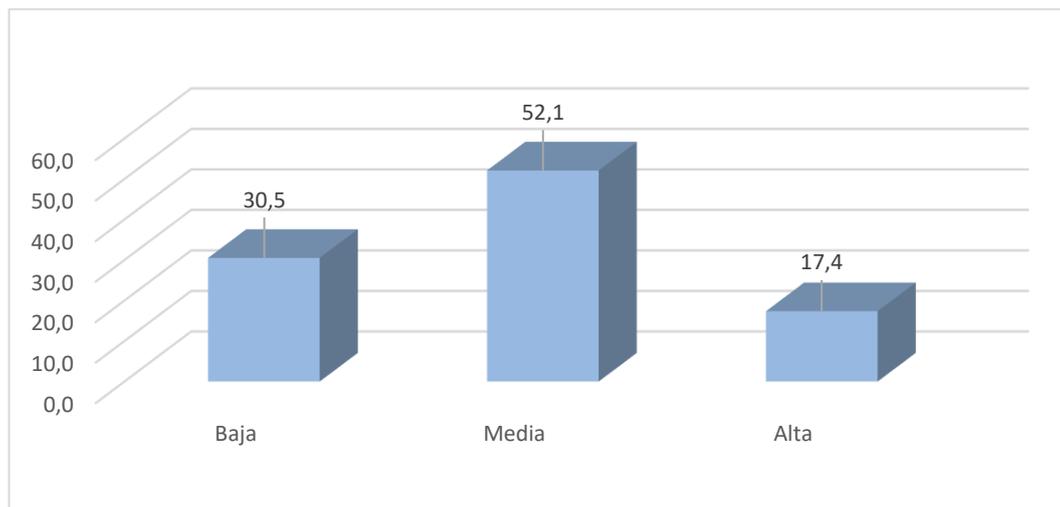
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de resultados

- a) **Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.**

**Figura 1**

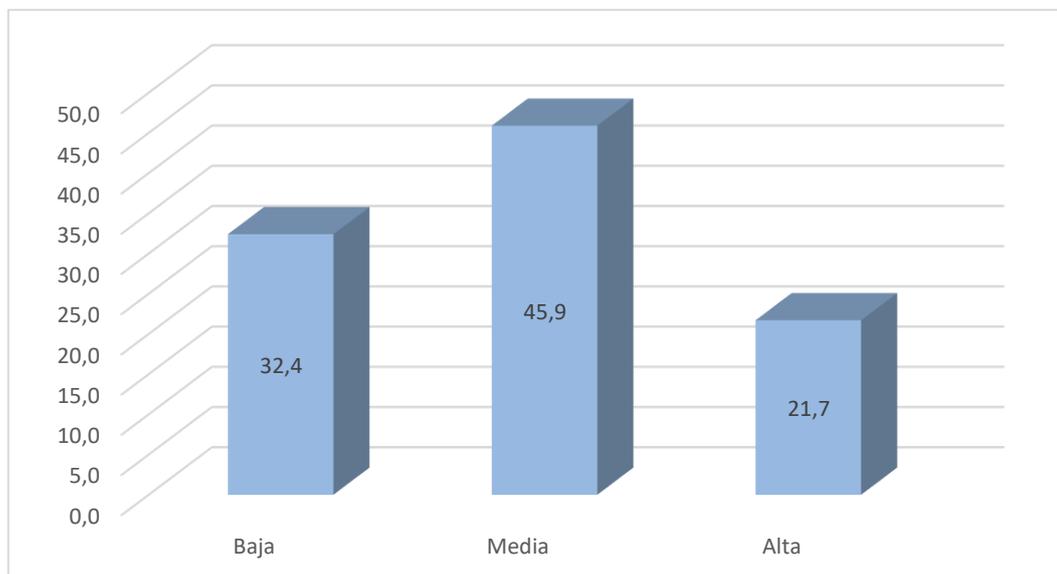
*Variable Gobierno electrónico*



El 52.10% de los encuestados manifestó percibir la variable Gobierno electrónico en nivel *medio*, el 30.5% en nivel *bajo*, y el 17.4% en nivel *alto*. Los encuestados afirmaron que a pesar de que la Municipalidad de Carhuaz tiene una plataforma digital, muchos de los tramites aún no se han digitalizado y que estos suelen tardar mucho tiempo en ser respondidos, evidenciando la burocracia existente.

**Figura 2**

*Variable Participación ciudadana*



El 32.4% de los encuestados cree que el nivel de participación ciudadana es *bajo*, el 45.9% cree que es *moderado* y el 21.7% cree que es *alto*. A pesar de las pocas herramientas digitales que ofrece la Municipalidad Provincial de Carhuaz, la participación ciudadana es medianamente escasa, pues los encuestados manifestaron que algunas veces no se les suele tomar en cuenta al momento de tomar decisiones; sin embargo, la municipalidad periódicamente brinda asistencia técnica y fomenta la participación ciudadana, por lo que el control ciudadano se encuentra en una gestión de transparencia relativamente moderada.

**Tabla 5***Correlación entre Gobierno electrónico y Participación ciudadana*

		Gobierno Electrónico	Participación Ciudadana
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,571**
		N	380
	Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación	,571**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380

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

El Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,571 entre la variable Gobierno electrónico y Participación ciudadana. Esto indica que, a mayor implementación del gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, mayor será la participación ciudadana de los habitantes de la provincia de Carhuaz, pues la implementación de diferentes canales digitales en beneficio de la población fomenta la participación activa de los ciudadanos.

**Tabla 6***Análisis de factores*

	Información	Part. Ciudadana	Interacción	Part. Ciudadana	Transacción	Part. Ciudadana	Integración	Part. Ciudadana
Coefficiente de correlación	1.000	,360**	1.000	,490**	1.000	,310**	1.000	,573**
Sig. (bilateral)		0.000		0.000		0.000		0.000
N	380	380	380	380	380	380	380	380
Coefficiente de correlación	,360**	1.000	,490**	1.000	,310**	1.000	,573**	1.000

Sig. (bilatera l)	0.000		0.000		0.000		0.000	
N	380	380	380	380	380	380	380	380

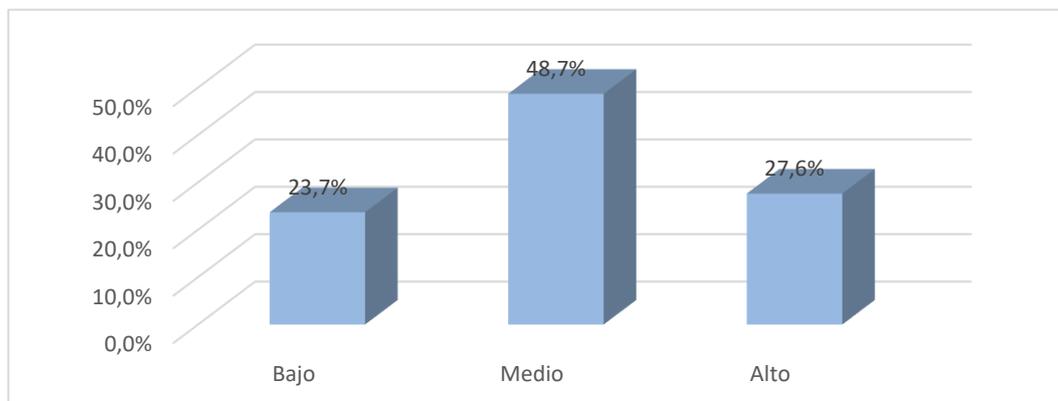
Al realizar la comparación entre la relación de las dimensiones de ambas variables, se determinó que la dimensión con mayor impacto en la variable Participación ciudadana es la dimensión *Integración*, pues el coeficiente de correlación fue de 0,573, es decir, que la creación de nuevos grupos de discusión, donde se expresen las problemáticas de la comunidad, propicia una mayor participación de los ciudadanos de Carhuaz.

Por otro lado, la dimensión con menor impacto en la variable Participación ciudadana fue la dimensión *Transacción*, con un coeficiente de correlación de 0,310, lo que indica que el seguimiento de tramites vía online y la actualización de datos y personalización del sitio web del usuario es lo que menos propicia la participación ciudadana de los habitantes de Carhuaz.

**b) Establecer la relación que existe entre la información del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.**

**Figura 2**

*Dimensión Información*



Los ciudadanos mencionan que la dimensión *información* del Gobierno electrónico es percibido por el 48.7% en nivel *medio*, el 23.7% en nivel *bajo* y el 27.6% en nivel *alto*. Los encuestados manifestaron que el boletín de información les provee la información importante; sin embargo, consideran que el contenido que ofrece el buscador no es óptimo; que los motores de búsqueda de la plataforma digital no son muy útiles, por lo que es necesario mejorarlos.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Información y Participación ciudadana*

		Información	Participación Ciudadana	
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,360**	
	Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación	,360**	
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N		380	380

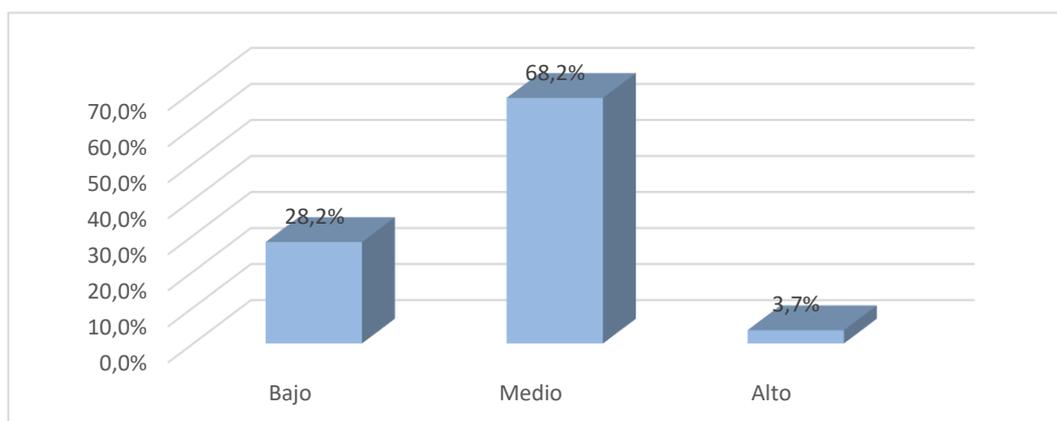
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con el Coeficiente de Spearman, existe relación positiva directa entre la dimensión *información* y la variable Participación ciudadana, pues el índice fue de 0,360. Esto señala que sí existen mejoras en la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz en cuanto a la optimización de los motores de búsqueda, así como el acceso a la información mediante el buscador de la plataforma digital. Esto quiere decir que los ciudadanos participarán de manera activa, ya que tendrán mayor facilidad del acceso a la información y serán capaces de realizar sus trámites de manera online sin la necesidad de asistir a las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Carhuaz.

**c) Establecer la relación que existe entre la interacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.**

**Figura 3**

*Dimensión Interacción*



El 68.2% de los ciudadanos encuestados manifestó percibir la dimensión *interacción* en nivel *medio*, el 28.2% en nivel *bajo* y el 3.7% en nivel *alto*. Los ciudadanos mencionaron que es de suma importancia realizar los diversos trámites

a través de medios digitales. Asimismo, señalaron que no suelen obtener respuestas inmediatas al enviar un email al correo corporativo de la Municipalidad ya que este no es revisado de manera continua. Por otro lado, las llamadas que se realizan no son atendidas inmediatamente, por lo que los usuarios deben insistir más de una vez.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión Interacción y Participación ciudadana*

		Interacción	Participación Ciudadana
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,490**
	N	380	380
Rho de Spearman	Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	380	380

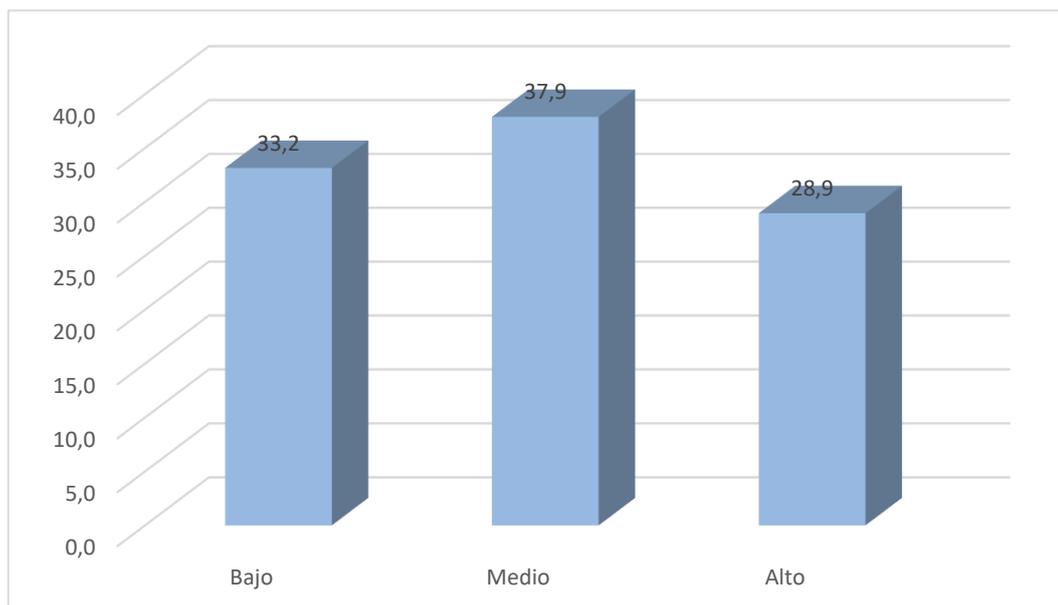
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se determinó un índice de correlación de Spearman de 0,490, lo que señala que existe relación positiva directa entre la dimensión Interacción y la variable Participación ciudadana. Esto indica que, a mayor velocidad de respuesta por parte de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, mayor será la participación ciudadana.

**d) Establecer la relación que existe entre la transacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.**

**Figura 4**

*Dimensión Transacción*



El 37.9% de los encuestados mencionó percibir la dimensión Transacción en nivel *medio*, el 33.2% en nivel *bajo* y el 28.9% en nivel *alto*. Los ciudadanos dijeron que tienen la facilidad de realizar consultas online acerca del estado de su trámite, y que es posible realizar pagos a través de la plataforma digital, pero que no es posible la personalización del sitio web de acuerdo con el usuario.

**Tabla 9**

*Correlación entre dimensión Transacción y Participación ciudadana*

		Transacción	Participación Ciudadana
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación 1.000	,310**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación ,310**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380
		N	380

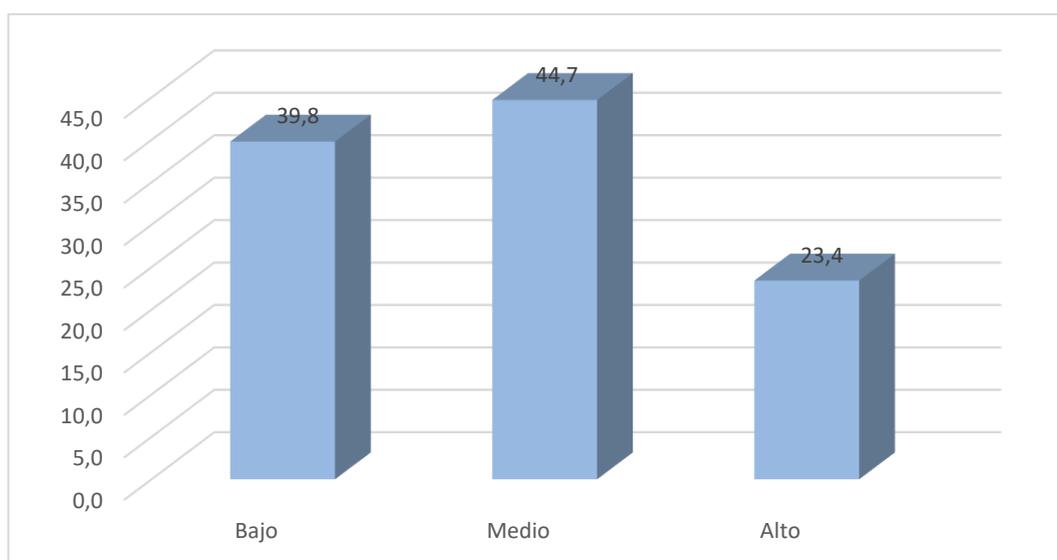
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación positiva directa entre la dimensión Transacción y la variable Participación ciudadana, pues el coeficiente de Spearman fue de 0,310. Es decir, a mayor digitalización de los diferentes servicios ofrecidos y la optimización de los mismos, mayor será la participación ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Carhuaz.

**e) Establecer la relación que existe entre la integración del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.**

**Figura 5**

*Dimensión Integración*



El 39.8% de los encuestados manifestó percibir la dimensión de integración en nivel *bajo*, el 44.7% en nivel *medio* y el 23.4% en nivel *alto*. Los ciudadanos señalaron que son un poco escasos los grupos de discusión acerca de las diferentes problemáticas que existen en la comunidad, por lo que es necesario la creación de estos ya sea en la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz o en los diferentes canales digitales.

**Tabla 10***Correlación entre la dimensión Integración y Participación ciudadana*

		Integración	Participación Ciudadana	
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,573**	
	Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación	,573**	
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N		380	380
	N		380	380

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

Se determinó una relación positiva directa entre la dimensión Integración y la variable Participación ciudadana, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,573, lo que señala que, a mayor creación de grupos de discusión a través de los diferentes canales digitales, mayor será la participación ciudadana, porque dichos grupos propician el debate y discusión de las diferentes problemáticas en la sociedad.

#### 4.2.Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman ya que las variables no cumplían con el supuesto de normalidad de la prueba Kolgomorov.

Asimismo, se aplicó la corrección de significación de Lilliefors, el cual se basa en probar la hipótesis nula planteada en la investigación, cuya distribución de valores es normal.

#### **4.1.1. Hipótesis general**

##### **i. Hipótesis de investigación**

Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

##### **ii. Hipótesis estadística**

H0: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

H1: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

##### **iii. Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , el cual corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

##### **iv. Conclusión**

De acuerdo con la Tabla 4, el valor de significación observada de la prueba de coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , con un coeficiente de 0,571, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que dicha relación es directa y significativa.

#### **4.1.2. Hipótesis específicas**

##### **4.1.2.1. Primera hipótesis específica**

##### **i. Hipótesis de investigación**

Existe relación significativa entre la información del gobierno

electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

**ii. Hipótesis estadística**

H0: No existe relación significativa entre la información del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la información del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

**iii. Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , el cual corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

**iv. Función de prueba**

Se realizó por medio de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

**v. Regla de decisión**

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

**vi. Conclusión**

De acuerdo con la Tabla 5, se determinó el Rho de Spearman con un índice de 0,360. Como el valor de significación observada de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la

hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la información del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. De modo que, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que de acuerdo al análisis estadístico existe relación directa y significativa.

#### **4.1.2.2. Segunda hipótesis específica**

##### **i. Hipótesis de investigación**

Existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

##### **ii. Hipótesis estadística**

H0: No existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

##### **iii. Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , el cual corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

##### **iv. Función de prueba**

Se realizó por medio de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

**v. Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

**vi. Conclusión**

De acuerdo con la Tabla 6, se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,496. Como el valor de significación observada en la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. Por consiguiente, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que dicha relación es directa y significativa.

**4.1.2.3. Tercera hipótesis específica**

**i. Hipótesis de investigación**

Existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

**ii. Hipótesis estadística**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la transacción del gobierno

electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020

**iii. Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , el cual corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

**iv. Función de prueba**

Se realizó por medio de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

**v. Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

**vi. Conclusión**

De acuerdo con la Tabla 7, se determinó un coeficiente de correlación de 0,310 entre la dimensión Transacción y la variable Participación ciudadana. Como el valor de significación observada de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. De modo que, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que dicha relación es directa y significativa.

#### 4.1.2.4. Cuarta hipótesis específica

##### i. Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre la integración del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

##### ii. Hipótesis estadística

H0: No existe relación significativa entre la integración del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la integración del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020

##### iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , el cual corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

##### iv. Función de prueba

Se realizó por medio de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

##### v. Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

##### vi. Conclusión

De acuerdo con la Tabla 8, se determinó relación positiva

entre la dimensión Integración y la variable Participación ciudadana, con un coeficiente de 0,573. Como el valor de significación observada de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la integración del gobierno electrónico con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. De modo que, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el análisis estadístico demuestra que la relación es directa y significativa.

### 4.3. Discusión

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre Gobierno electrónico y Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz 2020. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Este fue validado mediante juicio de expertos y su confiabilidad estadística se determinó mediante Alfa de Cronbach. El cuestionario para la variable Gobierno electrónico estuvo compuesto por un total de 14 ítems, comprendidos en cuatro dimensiones, cuya confiabilidad fue de 0,623. El cuestionario para la variable Participación ciudadana estuvo compuesto por 12 ítems, divididos en tres dimensiones, cuyo índice de alfa de Cronbach fue 0,716. Dicho instrumento fue aplicado a la población de la provincia de Carhuaz tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad debido a la Covid-19 para proteger la salud del encuestador y encuestado.

La información recogida a través de la aplicación de los instrumentos evidenció que el 52.1% de los encuestados califica el nivel del Gobierno electrónico en nivel *medio*, el 30.5% en nivel *bajo* y el 17.4% lo califica en nivel *alto*. Los encuestados señalaron que el gobierno electrónico no se ha implementado en su totalidad, pues aún existen diferentes deficiencias, por lo que es necesario optimizarlo para mejorar los servicios y aprovechar los recursos tecnológicos a fin de que la gestión pública sea transparente.

Brys (2015) señala que las tecnologías de la información deben ser parte de la gestión pública con la finalidad de mejorar la provisión de los servicios y la información a los ciudadanos para aumentar la eficacia y eficiencia. Asimismo, Ruelas y Pérez (2006) señalan que el gobierno electrónico se centra en la

optimización de los servicios del gobierno teniendo en cuenta la participación ciudadana, haciendo uso de las tecnologías de la información, con el fin de aumentar la transparencia y eficiencia de la gestión pública.

Los ciudadanos mencionan que la dimensión *información* de la variable Gobierno electrónico es percibido por el 48.7% en nivel *medio*, el 23.7% indicó percibirlo en nivel *bajo* y el 27.6% señaló percibirlo en nivel *alto*. Los encuestados manifestaron que el boletín de información que les brinda la Municipalidad Provincial de Carhuaz provee la información importante. Sin embargo, consideran que el contenido que ofrece el buscador no es óptimo y que los motores de búsqueda de la plataforma digital no son muy útiles, por lo que es necesario mejorarlos.

El 68.2% de los ciudadanos encuestados manifestó percibir la dimensión Interacción en nivel *medio*, el 28.2% en nivel *bajo* y el 3.7% en nivel *alto*. Los ciudadanos indicaron que es de suma importancia realizar los diversos trámites a través de medios digitales, ya que optimiza los procesos de trámite. Señalaron además que no suelen obtener respuestas inmediatas al enviar un e-mail al correo institucional de la Municipalidad ya que este no es revisado de manera continua y las llamadas que se realizan no son atendidas inmediatamente, lo que indica la ineficiencia por parte de la Municipalidad en estudio.

Brys (2015) sostiene que “los servicios prestados de manera digital son superiores a los servicios prestados de manera presencial” (p.12). Sin embargo, según los ciudadanos, a pesar de optar por los servicios digitales no suelen obtener respuestas inmediatas. Como señala Cinvestac (2017), para que el gobierno electrónico funcione de manera eficiente, el cambio debe empezar por la actitud de los funcionarios” (p.2).

El 37.9% de los encuestados afirmó percibir la dimensión Transacción en nivel *medio*, el 33.2% en nivel *bajo* y el 28.9% en nivel *alto*. Los ciudadanos mencionaron que tienen la facilidad de realizar consultas online acerca del estado de su trámite. Asimismo, dijeron que es posible realizar pagos a través de la plataforma digital, pero que no es posible la personalización del sitio web de acuerdo al usuario.

El 39.8% de los encuestados manifestó percibir la dimensión Integración en nivel *bajo*, el 44.7% en nivel *medio* y el 23.4% en nivel *alto*, pues los ciudadanos señalaron que son un poco escasos los grupos de discusión acerca de las diferentes problemáticas que existen en la comunidad, por lo que es necesario la creación de estos ya sea en la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz o en los diferentes canales digitales.

La variable Participación ciudadana fue calificada por el 32.4% de los encuestados en nivel *bajo*, el 45.9% en nivel *medio* y el 21.7% en nivel *alto*. Los ciudadanos manifestaron tener una moderada participación ciudadana, ya que aún no está tan fomentada por la Municipalidad en estudio. Asimismo, dijeron que se debería brindar más asistencia técnica.

Bernaola (2016) señala que “la participación ciudadana es un derecho, en el cual la ciudadanía debe participar de manera activa en las decisiones que se orientan a un bien común para la sociedad”. Asimismo, el autor enfatiza en la importancia de una activa participación ciudadana, ya que esta aumenta la eficiencia de las diferentes políticas públicas, mejora el conocimiento disponible, refuerza la cercanía entre población y los funcionarios públicos y facilita la temprana detección de deficiencias.

Con relación a la dimensión Falta de participación, el 50.8% de los encuestados manifestó percibir la dimensión en nivel *medio*, el 32.4% en nivel *bajo* y el 16.8% en nivel *alto*. Señalaron que los funcionarios de la Municipalidad muestran poca preocupación por la problemática que se presenta en la comunidad. Asimismo, indicaron que su baja participación se debe a la falta de confianza en la política, ya que los postulantes suelen escuchar y prometer solo en campañas políticas.

La dimensión Figurativa fue percibida por el 50.8% de los encuestados en nivel *medio*, por el 31.8% en nivel *bajo* y por el 17.4% en nivel *alto*. Los encuestados señalaron que la información que se les brinda no es transparente. Asimismo, manifestaron que no se les suele brindar asistencia técnica inmediata.

En cuanto a la dimensión Poder ciudadano, el 36.8% de los encuestados manifestó percibirlo en nivel *medio*, el 35.8% en nivel *alto*, y el 27.4% en nivel *bajo*, los encuestados mencionaron que el control es importante para una gestión más adecuada.

De acuerdo con el análisis de factores, se determinó que la dimensión con mayor impacto en la variable Participación ciudadana fue la dimensión Integración, pues el coeficiente de correlación fue de 0,573. Los ciudadanos indicaron que, si existieran más grupos de discusión donde se traten temas relacionados a las problemáticas que se enfrentan, tendrían una mayor participación. Mientras que la dimensión con menor impacto fue la dimensión Transacción, pues la actualización de datos y personalización de sitios web de acuerdo con el usuario es un aspecto que no propicia la participación ciudadana en los habitantes de la provincia de Carhuaz.

Rodríguez (2011) señala que el gobierno electrónico implica una reestructuración de los diferentes servicios públicos, así como una alta inversión y el cambio cultural, el cual es considerado como un factor clave para el éxito de la implantación del servicio electrónico.

Es necesario que el gobierno evalúe la implantación al 100% del gobierno electrónico ya que favorece en diferentes ámbitos. Dubnick y Justice (2004) señalan que la finalidad de la implantación del gobierno electrónico es la optimización de los procesos, fomentando mayor participación de los ciudadanos y usuarios. Consideran que los niveles de eficiencia y eficacia aumentarían, disminuiría la corrupción y se garantizaría un mayor nivel de participación ciudadana con respecto a la toma de decisiones.

El análisis y procesamiento de la información a través del procesador estadístico SPSS, versión 24, permitió concluir que el Gobierno electrónico y la Participación ciudadana se relacionan de manera directa y significativa, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,571, lo que señala que, a mayor implementación del gobierno electrónico, mayor será la participación ciudadana por parte de los habitantes de la provincia de Carhuaz. Syneidis (2019) afirma que “las ventajas ofrecidas por la implementación de las TIC en el gobierno mejoran la gestión pública y ofrecen un vínculo más cercano al ciudadano, además implica una reducción significativa de los costos y gastos, así como la optimización en el uso de recursos”.

Se desarrollaron diferentes trabajos de investigación con el propósito de determinar la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana. Calmett (2021) llevó a cabo una investigación con la finalidad de determinar la

influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay. Concluyó que existe relación positiva directa entre ambas variables, pues se mostró un valor  $r$  de Sig para el E gobierno de 0.03 y un valor de Sig para el acceso a la información de 0.00 bajo la prueba de Chi Cuadrado.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, pues el coeficiente de correlación muestra  $r=,571$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ); es decir, que ambas variables tienen una relación positiva. Por lo tanto, a mayor implementación del gobierno electrónico en la institución en estudio, mayor será la participación ciudadana de los habitantes de la provincia de Carhuaz.
2. Existe relación directa y significativa entre la dimensión Información del Gobierno electrónico y la variable Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. El coeficiente de correlación de Spearman  $r=,360$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ) señala que, a mayor información brindada por la Municipalidad Provincial de Carhuaz a través de los medios digitales, mayor será la participación ciudadana de los habitantes de la provincia de Carhuaz, ya que el uso de los canales digitales facilita su participación.
3. Se demostró que existe relación directa y significativa entre la dimensión Interacción del Gobierno electrónico y la variable Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue  $r=,490$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ). El resultado indica que los altos niveles de interacción debido a las respuestas inmediatas de la Municipalidad Provincial de Carhuaz a través de los diferentes canales propicia mayor participación de los ciudadanos de la provincia de Carhuaz.
4. Existe relación directa y significativa entre la dimensión Transacción del Gobierno electrónico y la variable Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. El coeficiente de correlación de Spearman fue

$r=,310$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ) señala que, a mayor facilidad de acceso a la información a través de las plataformas digitales de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, mayor será la participación de los ciudadanos de la provincia de Carhuaz.

5. Existe relación directa y significativa entre la dimensión Integración del Gobierno electrónico con la Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020. El coeficiente de correlación de Spearman fue  $r=,573$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ). Dicho coeficiente señala que a si hay mayores grupos donde se discutan los problemas existentes en la comunidad, los ciudadanos mostrarán mayor interés en participar y brindar una solución y que se garantizará la futura participación frente a otras situaciones.

## RECOMENDACIONES

1. Diseñar un marco en el que se implemente gradualmente el gobierno electrónico en su totalidad con la finalidad de aumentar los niveles de mejora en los servicios ofrecidos para optimizar el uso de los recursos, informar a los ciudadanos sobre esta acción y para propiciar la activa participación de los ciudadanos. De esta manera se garantizará una gestión transparente.
2. Designar un funcionario responsable para mantener actualizada la información entregada a los ciudadanos, de manera que estos puedan acceder fácilmente a la información publicada por la Municipalidad Provincial de Carhuaz, de acuerdo a sus necesidades.
3. Diseñar el plan de capacitación para el personal incluyendo talleres sobre calidad de servicio, atención al cliente y manejo de herramientas digitales. Asimismo, se sugiere designar un encargado del correo institucional y del recepcionista de los tramites digitales para derivarlos a las áreas correspondientes.
4. Optimizar la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, de manera que sea posible realizar trámites digitales fácilmente y consultar sin ningún tipo de problema el estado de los expedientes.
5. Crear grupos de discusión en los diferentes canales digitales de la Municipalidad Provincial de Carhuaz en el cual se expongan los diferentes problemas que enfrenta la provincia con el fin de fomentar la activa participación de los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Andina (2021, 2 de noviembre). Perú avanzó 5 años en digitalización de servicios por la pandemia covid-19. *Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-avanzo-5-anos-digitalizacion-servicios-por-pandemia-covid19-867856.aspx>
- Allauca, W. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash-2014-2015* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Armas, R. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Researchgate, 2 -13  
<file:///C:/Users/Abogado/Downloads/GOBIERNO ELECTRONICO FASES DIMENSIONES Y ALGUNAS C.pdf>
- Armijos, S. y Diaz, D. (2021). *Reflexiones sobre el gobierno electrónico y la Participación Ciudadana en Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja].
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216–224.
- Bastidas, D. (2009). *Gestión pública*. Congreso de la República.  
[Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf)

Basurto, C. (2003). La participación ciudadana: un breve acercamiento. *Participación social: retos y perspectivas*, 69–78.

[https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_participaci%C3%B3n\\_social/Kudww70A8uQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=BASURTO+PARTICIPACION+CIUDADANA&pg=PA69&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/La_participaci%C3%B3n_social/Kudww70A8uQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=BASURTO+PARTICIPACION+CIUDADANA&pg=PA69&printsec=frontcover)

Bernaola, G. (2016). *Importancia de la Participación ciudadana en el Gobierno.*

Red de Transparencia y Participación. [https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevas\\_tendencias\\_en\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_p%C3%BAblic/CwMoDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Importancia+de+la+Participaci%C3%B3n+ciudadana+en+el+Gobierno+de+bernaola&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevas_tendencias_en_la_gesti%C3%B3n_p%C3%BAblic/CwMoDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Importancia+de+la+Participaci%C3%B3n+ciudadana+en+el+Gobierno+de+bernaola&printsec=frontcover)

Brys, C. (2015). *El Gobierno Electrónico en la Era de la Sociedad de la Información: Hacia los Datos Abiertos como Servicio.* Researchgate.

[https://www.academia.edu/16522723/El\\_Gobierno\\_Electr%C3%B3nico\\_en\\_la\\_Era\\_de\\_la\\_Sociedad\\_de\\_la\\_Informaci%C3%B3n\\_Hacia\\_los\\_Datos\\_Abiertos\\_como\\_Servicio\\_ODaaS](https://www.academia.edu/16522723/El_Gobierno_Electr%C3%B3nico_en_la_Era_de_la_Sociedad_de_la_Informaci%C3%B3n_Hacia_los_Datos_Abiertos_como_Servicio_ODaaS)

Calmett, J. (2021). *Influencia del E-Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3B2yie6>

Cardona, D. (2002). El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. *Congreso Catalán de Gestión Pública.*

Casas, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú.*

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>.

Cinvestac (2017). *Ventajas de la digitalización*. Datascope.

<https://datascope.io/es/blog/beneficios-de-la-digitalizacion/>

Del Rocío, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].

Biblioteca Digital de Bogotá.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>.

Dubnick, T. & Justice, S. (2004). Purpose of electronic government. *Revista Internacional Estudio de Negocios*.

[file:///C:/Users/Abogado/Downloads/articlebyvephkhviagrivalashvili%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Abogado/Downloads/articlebyvephkhviagrivalashvili%20(2).pdf)

Fernández, J. (2016). *La administración pública*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv>

González, B. (2015). Participación Ciudadana. *Espacios Públicos*, 18(43), 51-73

Gutiérrez, P. (2003). *Gobierno electrónico en Chile: Avances y Desafíos*. Redalyc.

<file:///C:/Users/Abogado/Downloads/PaperIN3Final.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

<file:///C:/Users/Abogado/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20las%20rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Lachenal, C., Martínez, J. y Moguel, M. (2009). *Los organismos públicos de*

*derechos humanos en México: nuevas instituciones, viejas prácticas: Fundar Centro de Análisis.* Centro de Análisis de investigación.  
<https://fundar.org.mx/los-organismos-publicos-de-derechos-humanos-en-mexico-nuevas-instituciones-viejas-practicas/>

Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado (29 de enero del 2002). Normas Legales N° 27658, Diario Oficial El Peruano.

Marín, A. (2004). *La participación ciudadana y sus principios.*  
<https://parque.Alegre.org/biblioteca/blog/principios-la-participacion-ciudadana/>

Martínez, Y. (2017). *Gobierno electrónico o E-government.*  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Meléndez, J. (2020). *El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://handle/20.500.12692/28583/Mel%C3%A9ndez\\_BJE.pdf](https://handle/20.500.12692/28583/Mel%C3%A9ndez_BJE.pdf)

Montes, B. (2018). *Digitalización.* IEBS. <https://www.iebschool.com/blog/-digital-business/>

Organización de los Estados Americanos (2019). *Fases del gobierno electrónico.*  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Panorama Government (2017). *Uso de las Tic para mejorar la gestión del estado.*  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_29.\\_uso\\_de\\_las\\_tic\\_mejor\\_funcionamiento\\_del\\_estado.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_29._uso_de_las_tic_mejor_funcionamiento_del_estado.pdf)

Ramírez, C. (2002). Gobierno electrónico: la alternativa peruana. *VII Congreso*

*Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.*

<https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/2251/0043813.pdf?sequence=1>

Rodríguez, G. (2011). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 21(21).

Rodríguez, P. y Marko, I. (2015). *El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación, 2015*. [Grupo de Investigación, Desarrollo y Formación en Innovación de Software, Universidad Nacional de La Matanza] 3(5), 187  
[file:///C:/Users/Abogado/Downloads/El Gobierno Electronico y la Implementacion de las.pdf](file:///C:/Users/Abogado/Downloads/El_Gobierno_Electronico_y_la_Implementacion_de_las.pdf)

Ruelas, A. y Pérez, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *Razón y palabra*, (52). <http://bitly.ws/DY7V>

Simón, W. A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC.  
<http://bitly.ws/DXJU>

Syneidis Team (2019). *El Gobierno electrónico*. <https://www.syneidis.com/es/e-government-relationship-citizens/>

Tolentino, A. (2017). *Propuesta de e – government y su incidencia en la gestión de la municipalidad Provincial de Huaraz. año 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2163>

Universidad Continental (15 de mayo de 2018). Gobierno electrónico en el Perú.

*Blog Escuela de Posgrado.* <http://bitly.ws/DXVh>

Universidad Latina de Costa Rica (2020). *Tecnologías de la Información y*

*Comunicación.* Portal de la Universidad Latina de Costa Rica.

<https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>

Vega, A. (2009). *Reforma del estado (Primera).* Consultoría de Servicios para

Gobiernos y Estudios Legislativos.

Visitación, I. (2019). *Principios de la Participación Ciudadana.*

[https://apolitical.co/solution-articles/8-principios-para-la-participacion-](https://apolitical.co/solution-articles/8-principios-para-la-participacion-ciudadana)

[ciudadana](https://apolitical.co/solution-articles/8-principios-para-la-participacion-ciudadana)

Zapata, R. (2001). *Ciudadanía, democracia y pluralismo cultural: hacia un nuevo*

*contrato social.* Anthropos.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO Y PARTICIPACION CIUDADANA

Estimado Sr(a), el siguiente cuestionario es parte de la investigación que tiene por finalidad la obtención verídica de información, acerca “**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARHUAZ, 2020**”. Se recomienda contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ningunapregunta sin resolver:

#### I. DATOS GENERALES

<b>1. Genero</b>	<b>A</b>	Femenino
	<b>B</b>	Masculino
<b>2. Edad</b>		
<b>3. Grado de Instrucción</b>	<b>A</b>	Primaria
	<b>B</b>	Secundaria
	<b>C</b>	Técnico
	<b>D</b>	Universitario
<b>4. Ocupación</b>		
<b>5. Distrito</b>		

#### II. DIMENSIONES

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 4 a cada una de las 26 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no dejeninguna pregunta sin responder.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1:**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO**

ITEMS	ESCALA			
	1	2	3	4
<b>DIMENSION 1: Información</b>				
1. Cree usted que es necesario que los tramites documentarios deberían ser realizados a través de la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz				
2. Cree usted que el boletín municipal es importante para proveer información al ciudadano				
3. Considera de utilidad el buscador al ingresar a la plataforma digital de la Municipalidad				
4. Considera usted de utilidad los motores de búsqueda al visitar la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Carhuaz				
<b>DIMENSION 2: Interacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
5. Se Obtiene respuesta inmediata al enviar un e-mail al correo corporativo de la Municipalidad Provincial de Carhuaz				
6. Se Obtiene respuesta inmediata al realizar llamadas al teléfono de la municipalidad Provincial de Carhuaz				
7. Accede a contenidos de la plataforma a través de su teléfono móvil				
8. Considera importante los tramites realizados de manera online.				
<b>DIMENSION 3: Transacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
9. Es posible realizar seguimiento de algún trámite documentario a través de la plataforma digital				
10. ha realizado usted algún trámite para generar certificado digital				
11. Es posible actualizar los datos de cada ciudadano en su cuenta virtual creada a través de la plataforma digital.				
12. Realizó usted algún pago de tasa, impuesto o derecho de trámite a través de la plataforma digital de la municipalidad Provincial de Carhuaz				
13. Es necesario personalizar la plataforma digital según el usuario				
<b>DIMENSION 4: Integración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
14. Existen grupos de discusión en diferentes canales digitales enfocados en las problemáticas de la comunidad.				

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2:**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

ITEMS	ESCALA			
	1	2	3	4
<b>DIMENSION 1. Falta de Participación</b>				
1. Ha sido manipulado por algún funcionario de la Municipalidad Provincial de				

Carhuaz.				
2. Como ciudadano alguna vez cree haber sido utilizado por el grupo de poder a cargo de la Municipalidad Provincial de Carhuaz.				
3. Se preocupan por escuchar las problemáticas de la comunidad.				
4. Alguna vez ha sido invitado por la Municipalidad Provincial de Carhuaz como representante de algún comité vecinal para expresar sus necesidades.				
5. Alguna vez ha participado de una terapia y sintió que sus ideas no fueron tomadas para la gestión de programas.				
6. Usted no suele participar en la Gestión Municipal debido a su falta de confianza en la política.				
<b>DIMENSION 2. Participación Figurativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
7. Cree usted que la información brindada por la Municipalidad Provincial de Carhuaz es transparente.				
8. Ha participado alguna vez de una consulta promovida por tu distrito.				
9. La municipalidad Provincial de Carhuaz brinda asistencia técnica inmediata para mantener ánimos de la población.				
<b>DIMENSION 3. Poder Ciudadano</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
10. Ha participado alguna vez de una asociación vecinal en su distrito				
11. La delegación de poder agiliza la ejecución de un proyecto				
12. El control por parte de la Ciudadanía es importante para una adecuada gestión Municipal.				

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

<b>Apellidos y nombres del Experto</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
CARLOS MARTIN CASTROMOMONTE RODRÍGUEZ	JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL DE ANCASH DEL PN PAIS MIDIS	Ficha de Recolección de Datos	CARNERO SOLIS YOCELIN MARINA
Título:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE E00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																80				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																80				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			85	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			85	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																			80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																			80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																			81	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																			85	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			80	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				95
<b>Promedio: 83.1</b>																					

- OPINION DE APLICABILIDAD:
- Procede su aplicación (X)**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No Procede**

Huaraz, 15 de diciembre del 2020	42209717	 Carlos Castromonte Rodríguez Jefe de la Unidad Territorial Ancash (e) PROCESO NACIONAL PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL - PAIS MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	920276126
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI.</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

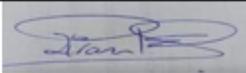
<b>Apellidos y nombres del Experto</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
VALDERRAMA PLASENCIA LORENZO RAFAEL	DOCENTE FAT-UNASAM	Ficha de Recolección de Datos	CARNERO SOLIS YOCELIN MARINA
Título:			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
10. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																					
11. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																					
12. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																					
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																					
16. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					
17. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																					
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					
<b>Promedio: 85</b>																						

- OPINION DE APLICABILIDAD:**
- Procede su aplicación (X)
  - Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.No
  - Procede

Hz, 11/12/2020	17977591		992267379
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del Experto</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
TANDAYPÁN SALAZAR JORGE LUIS	Docente.	Ficha de Recolección de Datos	CARNERO SOLIS YOCELIN MARINA
Título:			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE E00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE E81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
19. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																80				
20. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																80				
21. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																75				
22. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																75				
23. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																80				
24. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																80				
25. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																75				
26. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																80				
27. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																80				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																75				
<b>Promedio: 78</b>																					

- OPINION DE APLICABILIDAD:**
- Procede su aplicación ( X )**
  - Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
  - No Procede**

Trujillo, 17/12/2020	17977546		949419250
Lugar y fecha	DNI.	Firma del experto	Teléfono



## ANEXO 4

### RESULTADOS ESTADISTICOS

#### ALFA DE CRONBACH

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
GOBIERNO ELECTRÓNICO	0.623	14

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0.716	12

### RESULTADOS ESTADISTICOS

#### ANEXO – PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GOBELEC	0.130	380	0.000	0.933	380	0.000
PARTCIUDA	0.130	380	0.000	0.956	380	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inform	0.256	380	0.000	0.853	380	0.000
Interacc	0.251	380	0.000	0.785	380	0.000
Trans	0.152	380	0.000	0.947	380	0.000
Integrac	0.268	380	0.000	0.786	380	0.000
GOBELEC	0.130	380	0.000	0.933	380	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nopart	0.179	380	0.000	0.880	380	0.000
PartSimb	0.195	380	0.000	0.914	380	0.000
Poder	0.196	380	0.000	0.855	380	0.000
PARTCIUDA	0.130	380	0.000	0.956	380	0.000

a. Corrección de

## GENERALIDADES

### Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	151	39.7	39.7	39.7
	Masculino	229	60.3	60.3	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

### Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	24	6.3	6.3	6.3
	Secundaria	72	18.9	18.9	25.3
	Tecnico	97	25.5	25.5	50.8
	Universitario	187	49.2	49.2	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

**Edad (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 25	119	31.3	31.3	31.3
	26 - 29	83	21.8	21.8	53.2
	30 - 41	85	22.4	22.4	75.5
	42+	93	24.5	24.5	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

## BAREMOS

**Estadísticos**

		Inform	Interacc	Trans	Integrac	GOBELEC
N	Válido	380	380	380	380	380
	Perdidos	0	0	0	0	0
Mínimo		9	6	12	2	32
Máximo		15	15	19	4	49
Percentiles	30	11.00	12.00	14.00	2.00	39.00
	70	12.00	13.00	16.00	3.00	45.00

**Estadísticos**

		FaltaPart	PartFigur	Poder	PARTCIUDA
N	Válido	380	380	380	380
	Perdidos	0	0	0	0
Mínimo		12	6	6	25
Máximo		20	12	12	42
Percentiles	30	13.00	8.00	10.00	33.00
	70	17.00	10.00	12.00	36.00



## DIMENSIONES PARTICIPACION CIUDADANA

### Nivel de Participación inicial

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	32,4%	32,4	32,4
	Media	50,8%	50,8	83,2
	Alta	16,8%	16,8	100,0
	Total	1,00	100,0	

### Nivel de participación simbólica

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	31,8%	3184,2%	31,8
	Media	50,8%	5078,9%	82,6
	Alta	17,4%	1736,8%	100,0
	Total	1,00	100,0	

### Nivel de poder ciudadano

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	27,4%	27,4	27,4
	Media	36,8%	36,8	64,2
	Alta	35,8%	35,8	100,0
	Total	1,00	100,0	

### Nivel de participación ciudadana

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	32,4	32,4	32,4
	Media	45,9	45,9	78,3
	Alta	21,7	21,7	100,0
	Total	100,0	100,0	

## TABLAS CRUZADAS

**Tabla cruzada Nivel de Gob electron\*Nivel de participacion**

% del total

	Nivel de Gob electron	Nivel de participacion ciudadana			Total
		Baja	Media	Alta	
	Baja	20.5%	10.0%		30.5%
	Media	20.8%	22.1%	9.2%	52.1%
	Alta		6.8%	10.5%	17.4%
	Total	41.3%	38.9%	19.7%	100.0%

**Tabla cruzada**

% del total

	Genero	Nivel de participacion ciudadana			Total
		Baja	Media	Alta	
	Femenino	15.5%	16.8%	7.4%	39.7%
	Masculino	25.8%	22.1%	12.4%	60.3%
	Total	41.3%	38.9%	19.7%	100.0%

**Tabla cruzada**

% del total

	Edad	Nivel de participacion ciudadana			Total
		Baja	Media	Alta	
Edad (Agrupada)	<= 25	12.6%	12.1%	6.6%	31.3%
	26 - 29	9.2%	8.7%	3.9%	21.8%
	30 - 41	10.0%	7.9%	4.5%	22.4%
	42+	9.5%	10.3%	4.7%	24.5%
	Total	41.3%	38.9%	19.7%	100.0%

**Tabla cruzada Instrucción\*Nivel de participacion ciudadana**

% del total

	Instrucción	Nivel de participacion ciudadana			Total
		Baja	Media	Alta	
Instrucción	Primaria	2.9%	2.1%	1.3%	6.3%
	Secundaria	8.9%	6.6%	3.4%	18.9%
	Tecnico	11.8%	10.5%	3.2%	25.5%
	Universitario	17.6%	19.7%	11.8%	49.2%
	Total	41.3%	38.9%	19.7%	100.0%