Modelo de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad de Piura

Digital governance model for citizen participation in a municipality of Piura

Karim Violeta Herrera Ruesta
https://orcid.org/0000-0002-7893-7501
karimvhr@gmail.com
Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

Jorge Edmundo Gallardo Zapata
https://orcid.org/0000-0003-0987-8672
jgallardo2204@gmail.com
Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

Ricarte Francisco Carreño Calderón
https://orcid.org/0009-0001-5080-0968
Carrenoricarte1974@gmail.com
Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

Clarisa Gómez Romero
https://orcid.org/0000-0002-4984-9377
cgomezro@ucv.edu.pe
Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

Gloria Magaly De La A Perero
https://orcid.org/0000-0001-9741-3378
dra.magaly.dperero@gmail.com
Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue desarrollar un modelo de gobernanza digital que promueva la participación ciudadana en una municipalidad de Piura. La metodología empleada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo-propositivo, un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 385 ciudadanos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 35 ítems diseñado con una escala tipo Likert. Este instrumento fue validado por un panel de expertos y presentó un índice de confiabilidad de 0.830, determinado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que el 41% de los ciudadanos nunca participa en foros ni debates, el 31% casi nunca lo hace, el 14% participa ocasionalmente y solo el 4% manifestó una participación frecuente. Estos hallazgos evidencian una baja implicación de los ciudadanos en espacios de deliberación pública. En conclusión, se hace indispensable la implementación de un modelo de gobernanza digital como una herramienta tecnológica que fomente una participación ciudadana activa y efectiva en los procesos de toma de decisiones municipales, contribuyendo a la mejora de la gestión pública y al fortalecimiento de la democracia local.

Palabras claves: modelo, gobernanza digital, participación, ciudadana.

Recibido: 28-09-24 - Aceptado: 29-11-24

ABSTRACT

The objective of this research was to develop a digital governance model that promotes citizen participation in a municipality of Piura. The methodology used was basic, with a descriptive-propositive level, a non-experimental design and a quantitative approach. We worked with a sample of 385 citizens, to whom a 35-item questionnaire designed with a Likert-type scale was applied. This instrument was validated by a panel of experts and presented a reliability index of 0.830, determined using Cronbach's Alpha coefficient. The results revealed that 41% of citizens never participate in forums or debates, 31% almost never do so, 14% participate occasionally and only 4% expressed frequent participation. These findings show a low involvement of citizens in spaces of public deliberation. In conclusion, the implementation of a digital governance model is essential as a technological tool that encourages active and effective citizen participation in municipal decision-making processes, contributing to the improvement of public management and the strengthening of local democracy.

Keywords: model, digital governance, participation, citizen.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más digital, los gobiernos enfrentan un momento crítico para adaptar sus estructuras y procesos, integrando tecnologías digitales en las operaciones cotidianas, mientras garantizan una participación ciudadana más inclusiva, transparente y efectiva. Este desafío requiere no sólo la introducción de nuevas herramientas tecnológicas, sino también transformaciones fundamentales en la forma en que las instituciones gestionan las relaciones con los ciudadanos y participan en los procesos democráticos.

Por lo tanto, en América Latina y el Caribe, los países están comprometidos con la gobernanza digital, pero aún enfrentan desafíos para promover el uso de herramientas digitales entre los ciudadanos. Ecuador anotó 39 puntos en los sistemas electrónicos relacionados con la participación en la acción gubernamental digital de diversos entes públicos (UNESCO, 2022).

La Organización de las Naciones Unidas (2024) refiere los avances del gobierno digital en los 193 estados miembros, subrayando una tendencia global hacia el crecimiento, marcada por un aumento en la inversión en infraestructura y tecnologías avanzadas. También reveló que la proporción de la población con menor desarrollo en este ámbito disminuyó del 45 % en 2022 al 22 % en 2024. Sin embargo, a pesar de estos avances, las regiones africanas y los pequeños estados insulares en desarrollo siguen mostrando un bajo crecimiento, lo que subraya la urgencia de abordar las brechas existentes, particularmente en términos de conectividad y habilidades digitales.

En este contexto, el Banco Interamericano de Desarrollo (2020) ha impulsado la Red GEALC como un espacio para agrupar a los organismos encargados de la gobernanza digital y promover políticas en este ámbito. Un aspecto clave que destaca es el nivel de confianza en el gobierno, el cual influye en los procesos de gobernanza y refleja cómo los ciudadanos perciben la calidad de las instituciones gubernamentales y su relación con ellas en países democráticos. Se observó que Colombia y México tienen niveles muy bajos de confianza ciudadana. Además, se ha registrado un deterioro de la confianza en otros gobiernos de América Latina y el Caribe en los últimos diez años, principalmente debido a la falta de transparencia en la gestión de las entidades gubernamentales.

El Centro de Planeamiento Estratégico, en su informe, indica que, a pesar de la existencia en la República del Perú de garantías para el derecho a la participación ciudadana mediante la Ley 26300 de la Constitución Política en sus artículos 31 y 34, la ciudadanía muestra poca participación en reuniones públicas convocadas por instituciones gubernamentales. Estas reuniones, diseñadas para discutir los problemas locales, tienen una baja asistencia, y solo el 9 % de quienes participan sienten que sus opiniones o reclamos son tomados en cuenta. De esta manera, se dificulta el involucramiento de la ciudadanía en las políticas públicas mediante los espacios hacia el diálogo y la debida concertación para brindar a los ciudadanos oportunidades para lograr acuerdos hacia un futuro compartido en las ejecuciones y seguimientos de los diversos mecanismos planificadas (CEPLAN, 2022)

La Defensoría del Pueblo (2023) informó que el inicio de un nuevo período de gestión regional y municipal presentó un contexto favorable para fomentar una mayor cercanía entre gobiernos y ciudadanos, a través de espacios virtuales que respondan a la creciente demanda de información, participación y vigilancia ciudadana sobre las acciones gubernamentales. Sin embargo, persisten brechas importantes. En Lima, la falta de recursos y capacitación en tecnologías digitales entre los servidores públicos restringe la efectividad del modelo de gobernanza digital. Asimismo, la insuficiencia de infraestructura tecnológica y acceso a internet en ciertas zonas dificulta la participación ciudadana. En Huancavelica, la resistencia al cambio en la administración pública ha complicado la adopción de tecnologías que fomenten la participación.

En la municipalidad de Piura, donde se realizó la investigación, se evidenció una infraestructura tecnológica deficiente y una carencia de habilidades digitales por parte de la institución en estudio. Además, los ciudadanos tienen una participación limitada en las plataformas digitales, generalmente debido a su dificultad de acceso o a la falta de internet. Las barreras

culturales, relacionadas con la educación, edad, nivel socioeconómico y actitudes, también dificultan la aceptación y uso de herramientas digitales. Para abordar estos desafíos y fomentar una mayor participación ciudadana, es necesario mejorar la infraestructura tecnológica, proporcionar capacitación en habilidades digitales, actualizar las leyes y regulaciones, promover la transparencia y superar las barreras culturales y actitudinales.

La importancia del estudio radica en responder a las actuales demandas de participación ciudadana, implementando tecnologías de la información para mejorar la gestión pública. Asimismo, es relevante porque no solo aumenta la legitimidad y eficiencia de las autoridades locales, sino que también empodera a los ciudadanos, fomentando una participación activa y una mayor confianza en las instituciones gubernamentales, que están adaptando tecnologías específicas a las necesidades de la población.

La investigación busca contribuir a replantear las instituciones públicas para satisfacer la demanda ciudadana de un papel más activo en la vida pública y garantizar un acceso transparente a la información estatal. Se sustenta en las teorías de la cibernética de Wiener (1949), la gobernanza electrónica, la participación electrónica de Coleman y Blumler, la democracia de Dahl, la ciudadanía transnacional digital de Tapia y los derechos de las minorías de Kymlicka. Estas postulan un modelo de gestión mediado a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Por ello, se propone un modelo de gobernanza digital que transforme la administración pública, fomente la participación ciudadana y aumente la eficiencia en la calidad del servicio público.

En este sentido, el objetivo principal de la investigación fue desarrollar un modelo integral de gobernanza digital que facilite y promueva la participación activa de los ciudadanos en los procesos municipales de Piura en el año 2024. Este modelo busca fortalecer la interacción entre la administración local y la comunidad, fomentando una colaboración más estrecha y efectiva en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos públicos.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación básica con un diseño no experimental propositivo, con un enfoque cuantitativo, el cual permitió una interpretación exacta y generalizable de los resultados para medir la variable utilizando métodos estadísticos, proporcionando una base sólida para lograr analizar los resultados (Blasco Hernández y Otero García, 2008). La población estuvo conformada por una proyección al año 2022 de aproximadamente 929,063 habitantes de la municipalidad de Piura, sobre la cual se aplicó un muestreo probabilístico. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para población finita, resultando en 385 ciudadanos. El muestreo fue definido como el proceso de selección mediante el método de muestreo aleatorio simple, el cual garantizó igualdad de probabilidad para cada persona en la población, reduciendo el sesgo y asegurando que la muestra fuera representativa de la población general.

Para el análisis de los datos, se empleó estadística descriptiva **c**on el propósito de explorar y comprender las variables estudiadas a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario. Se presentaron los resultados a través de tablas y gráficos de frecuencia, que facilitaron su interpretación y visualización. El procesamiento de los datos se realizó utilizando herramientas estadísticas como hojas de cálculo y el software SPSS, lo que permitió un análisis más preciso y sistemático de la información recopilada.

RESULTADOS

Tabla 1

Dimensión valor público

Ítems	P1. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales de la municipalidad para acceder a información pública relevante?		P2. ¿La municipalidad ofrece suficiente información a través de sus plataformas digitales para que los ciudadanos conozcan sobre su gestión?		P3 ¿Las plataformas digitales de la municipalidad le permiten acceder de manera fácil y rápida a la información que necesita?		P4. ¿Las plataformas digitales de la municipalidad le permiten realizar gestiones y trámites de manera ágil?	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	6	2%	22	6%	3	1%	7	2%
Casi siempre	3	1%	128	33%	30	8%	34	9%
A veces	162	42%	138	35%	169	44%	229	59%
Casi nunca	134	34%	83	22%	149	39%	84	22%
Nunca	80	21%	14	4%	34	8%	31	8%

Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Dentro de las interrogantes de la dimensión valor público, en la pregunta 1 se tiene que el 2 % de los usuarios encuestados refirieron que siempre acceden, el 1% igual señala que casi siempre utilizan esas plataformas, un 42% igual a veces llega a utilizarlo, mientras el 34% igual a casi nunca lo usa y un 21% nunca accede a esas plataformas de la municipalidad.

Así se tiene en la pregunta dos sus diversas plataformas digitales, el 6% llegaron a contestar que siempre hay información relevante en las plataformas, un 33% reveló que casi siempre, el 35% dio a conocer que a veces se ofrece información importante, el 22% casi nunca y el 4% indicó que nunca se brinda una buena información en las plataformas de la institución edil.

Para conocer sobre si a través de las plataformas digitales del municipio puede acceder fácilmente a obtener la información que requiere, el 1% menciona que siempre se da, un 8% casi siempre, el 44% a veces, un 39% casi nunca puede acceder y el 8% nunca ha logrado a acceder.

Asimismo, el uso de las plataformas digitales que brinda la municipalidad le llega a facilitar los diversos trámites de forma ágil, el 2% de los encuestados llegan a manifestar de siempre, un 9% casi siempre, el 59% indicó que a veces facilita las gestiones que realizan, el 22% casi nunca y el 8% nunca.

Tabla 2

Dimensión valor público

Ítems	P5. ¿Considera que la gestión digital de los servicios municipales es más rápida y efectiva en comparación con los métodos tradicionales?		P6. ¿La atención recibida al utilizar los servicios digitales de la municipalidad, es la adecuada?		P7 ¿La respuesta de la municipalidad a sus consultas o solicitudes a través de las plataformas digitales es oportuna?		P8. ¿Considera que la municipalidad fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales?	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	11	3%	6	2%	9	2%	16	4%
Casi siempre	11	3%	23	6%	23	6%	27	7%
A veces	223	58%	141	37%	228	59%	199	52%
Casi nunca	103	26%	168	43%	104	27%	133	34%
Nunca	37	10%	47	12%	21	6%	10	3%
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Se llegó a examinar la percepción de los usuarios con referencia a que si los servicios gestionados digitalmente son más rápidos y efectivos que los métodos tradicionales, el 3% igual a 11 personas, remarcó que siempre los califican como efectivos a las gestiones de manera digital, otro 3% opinó que casi siempre, el 58% manifiesta que a veces es mejor realizarlo digitalmente, el 26% remarcó que casi nunca es efectiva la gestión digital y el 10% nunca es efectiva el uso de las gestiones en las plataformas digitales y prefieren las tradicionales y en forma presencial.

Con el fin de poder analizar si son bien atendidos cuando utilizan los servicios digitales en el municipio, el 2% señaló que siempre, un 6% casi siempre, el 37% a veces llegan ser atendidos de manera adecuada, un 43% casi nunca y el 12% nunca reciben una adecuada atención.

Asimismo, señalaron con respecto si es oportuna las respuestas brindadas por la municipalidad a las solicitudes y consultas utilizando las plataformas digitales, el 2% manifestaron que siempre se dan oportunamente respuesta a sus solicitudes, el 6% casi siempre se brinda atención, el 59% manifiesta que a veces, un 27% casi nunca responden a lo solicitado y el 6% nunca llegan brindan rápida y necesaria respuesta.

Se realizó una consulta sobre si considera que el municipio mediante el uso de las plataformas digitales incentiva la participación del ciudadano, un 4% percibe que siempre se da, el 7% indica que casi siempre se incentiva este punto, un 52% a veces, el 34% casi nunca se fomenta y el 3% nunca.

Tabla 3

Dimensión gobierno digital

Ítems	9. ¿Utiliza las plataformas digitales de la municipalidad para interactuar directamente con las autoridades locales?		10. ¿Ha recibido una respuesta rápida y adecuada de la municipalidad cuando realiza consultas o sugerencias a través de medios digitales?		11. ¿Las plataformas digitales de la municipalidad son fáciles de navegar y comprender para usted?		12. ¿La municipalidad le ha proporcionado información para el uso adecuado de las plataformas digitales?		13. ¿Encuentra dificultades técnicas (errores, caídas de sistema) al usar las plataformas digitales de la municipalidad?		14. ¿Considera que el uso de las plataformas digitales por parte de la municipalidad ha facilitado su participación en la gestión pública?	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	0	0%	11	3%	2	1%	7	2%	14	4%	10	3%
Casi siempre	17	4%	45	12%	28	7%	45	12%	65	17%	35	9%
A veces	162	42%	248	64%	259	67%	220	57%	200	52%	192	50%
Casi nunca	131	34%	51	13%	81	21%	65	17%	83	22%	142	37%
Nunca	75	19%	30	8%	15	4%	48	2%	23	6%	6	2%
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Se realizó la pregunta, si pueden interactuar mediante las plataformas digitales de manera directa con las autoridades de la localidad, un 4% manifestó que casi siempre puede conectarse con las autoridades, el 42 a veces, el 34% casi nunca se puede acceder a la autoridad por este medio y19% nunca puede acceder a las autoridades.

Al cuestionamiento sobre si considera que se otorgan de manera rápida las respuestas o sugerencias a lo consultado a la municipalidad por medios digitales, el 3% hace referencia que siempre responden, un 12% casi siempre, un 64% a veces responden oportunamente, el 13% casi nunca y el 8% nunca responden.

El reactivo consultado sobre las plataformas digitales es compresible su uso y navegación, el 1% indica que siempre, el 7% siempre lo usan y es entendible, un 67% casi nunca logran entenderlo, un 21% casi nunca se entiende su manejo, y el 4% nunca es entendible.

Sobre si proporcionan una información adecuada sobre cómo usar las plataformas digitales, el 2% de los encuestados mencionan que siempre son informados, el 12% casi siempre, el 57% a veces llegan a informar su uso y el 2% nunca informan.

Respecto a si han encontrado errores y hasta caída del sistema cuando usa las plataformas digitales, el 4% indica que siempre, un 17% casi siempre, el 52% manifestó que a veces se da esta situación, un 22% casi nunca sucede y el 6% nunca hay dificultades con el sistema.

El usar las plataformas digitales que brinda la municipalidad facilita participar en la gestión municipal, el 3% considera que siempre, un 9% casi siempre, el 50% a veces, el 37% casi nunca se da este aspecto y el 2% si nunca.

Tabla 4

Dimensión uso coherente de las tecnologías

Ítems	15. ¿Considera que la municipalidad implementa tecnologías digitales de manera ética y transparente?		16. ¿La municipalidad garantiza la seguridad y protección de sus datos personales cuando utiliza las plataformas digitales?		17. ¿Se le informa sobre el uso adecuado de sus datos personales al interactuar con las plataformas?		18. ¿La municipalidad adopta nuevas tecnologías para mejorar sus servicios digitales?		19. ¿Recibe capacitación o actualizaciones frecuentes por parte de la municipalidad sobre el uso de las tecnologías digitales?		20. ¿El uso de tecnologías digitales por parte de la municipalidad ha mejorado su capacidad para interactuar y participar en la gestión pública?	
	F	%	**F**	%	**F**	%	**F**	%	**F**	%	**F**	%
Siempre	0	0%	10	3%	14	4%	5	1%	11	3%	3	1%
Casi siempre	18	5%	27	7%	60	16%	58	15%	70	18%	66	17%

A veces	193	50%	264	68%	171	44%	230	60 %	179	46%	200	52%
Casi nunca	111	29%	61	16%	118	30%	73	19%	84	22%	104	27%
Nunca	63	16%	23	6%	22	6%	19	5%	41	11%	12	3%
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Una de las interrogantes fue si la municipalidad implementa las tecnologías digitales de forma ética y transparente, los resultados mostraron que el 5% de los usuarios indican que casi siempre, el 50% lo percibe que a veces, un 29% casi nunca y el 16% indica que nunca lo percibe así. Con respecto a la interrogante si se garantiza la seguridad y la debida protección de la data proporcionada por los usuarios en las plataformas digitales, el 3% refiere que siempre, un 7% casi siempre, un 68% percibe que a veces, el 16% casi nunca y el 6% percibe que nunca siente seguridad que sus datos estén protegidos en el sistema de la municipalidad.

También, se interrogó sobre si se usa de forma adecuada los datos personales cuando se interactúan en las plataformas, el 4% contestaron que perciben que siempre se usa adecuadamente, un 16% casi siempre, un 44% a veces, el 30% casi nunca y el 6% nunca se usan adecuadamente. Si la municipalidad tiende a adoptar las tecnologías para la mejora de los servicios brindados digitalmente, el 1% indica que siempre, un 15% casi siempre se actualizan con las nuevas tecnologías, un 60% indica que a veces se actualiza, el 19% menciona que casi nunca se adoptan nuevas tecnologías y el 5% nunca se mantienen actualizados con nuevas tecnologías.

Otras de las preguntas que se realizaron fue si la municipalidad capacita a los usuarios sobre el uso de tecnologías digitales para una mejor atención, las respuestas varían, entre que el 3% refieren que siempre lo realizan. Un 18% casi siempre brindan actualizaciones del tema, el 46% a veces mandan enlaces para capacitar, el 22% casi nunca suelen dar actualizaciones del tema y el 11% nunca ha recibido una capacitación de estos recursos. Así también se cuestionó si la municipalidad ha mejorado cada día en la interacción y participación en la gestión pública, donde l 1% manifiesta que siempre, el 17% casi siempre, un 52% a veces se da, el 27% casi nunca y el 3% percibe que no han mejorado.

Tabla 5

Dimensión participación con dispositivos digitales

Ítems	1. Utiliza las plataformas digitales gubernamentales para obtener información o realizar trámites.		2. Accede a los servicios digitales proporcionados por la municipalidad		3. Utiliza con facilidad las plataformas digitales de la municipalidad.		4. Participa en consultas públicas o encuestas organizadas por la municipalidad a través de medios digitales.		5. Considera que la información proporcionada por la municipalidad en sus plataformas digitales es transparente.	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	13	3%	30	8%	28	7%	15	4%	7	2%
Casi siempre	88	23%	96	24%	77	19%	101	26%	39	10%
A veces	110	29%	164	43%	156	41%	168	44%	157	40%
Casi nunca	53	14%	81	21%	68	18%	69	18%	122	32%
Nunca	121	31%	14	4%	56	15%	32	8%	60	16%
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Cuando se realizó la pregunta si utilizan las plataformas de la municipalidad para la obtención de información o realizar diversos trámites, el 3% de los encuestados aseveraron que siempre lo usan, el 23% casi siempre se utilizan para tramitar los servicios, un 33% a veces se utiliza, un 14% casi nunca y prefiere realizarlo en forma presencial los trámites y el 3% nunca los usa, prefieren asistir a la municipalidad para gestionar o realizar trámites. Asimismo, sobre si acceden con frecuencia a los servicios digitales que proporciona el municipio, un 8% siempre accede, el 24% casi siempre, un 43% a veces los usa, el 21% casi nunca los utiliza y un 4% nunca necesita utilizarlos.

Se preguntó respecto a si utiliza fácilmente las plataformas digitales que proporciona la entidad edil, el 7% manifestó que siempre los usa con facilidad, el 19% casi siempre tienden a utilizarlo, un 41%a veces, un 18% casi nunca y el 15% nunca hay facilidad en el uso de estas plataformas. Igualmente, si llega a participar en consultas públicas o encuestas realizadas por el municipio mediante medios digitales. el 4% consideró que siempre llegan a participar, el 26% casi siempre, un 44% a veces deciden participar, el 18% casi nunca se involucran y el 8% nunca lo realizan.

En relación a que, si llega a considerar que la información brindada por la municipalidad en sus plataformas digitales llega a ser transparente, un 2% siempre es transparente lo brindado, un 10% casi siempre, un 40% a veces, el 32% casi nunca y un 16% nunca.

Tabla 6

Dimensión participación con dispositivos digitales

Ítems	6. Se siente seguro(a) al utilizar las plataformas digitales de la municipalidad para realizar trámites o consultas.		7. La asistencia técnica en línea proporcionada por la municipalidad es disponible y útil.		8. Interactúa con funcionarios de la municipalidad a través de medios digitales (correo electrónico, chat en vivo, redes sociales).		9. Encuentra fácilmente la información que busca en las plataformas digitales de la municipalidad.		10. Participa en foros o debates digitales organizados por la municipalidad.	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	7	2%	14	4%	24	6%	7	2 %	17	4%
Casi siempre	114	30%	72	19%	23	6%	59	15%	54	14 %
A veces	165	43%	192	50%	138	36%	181	47%	120	31%
Casi nunca	69	18%	86	22%	132	34%	117	30%	139	36%
Nunca	30	8%	21	5%	68	18	21	5%	55	14%
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Los usuarios llegaron a contestar a la pregunta si se sienten seguros al realizar trámites en las plataformas digitales, el 2% indican que siempre, un 30% casi siempre, el 43% a veces, un 18% casi nunca y el 8% nunca tiene seguridad de las plataformas digitales. A la pregunta, considera de utilidad la asistencia técnica en línea brindada por la municipalidad, respondieron que el 4% siempre es de utilidad, el 19% casi siempre, el 50% a veces llega a ser útil, un 22% casi nunca se utiliza y el 5% nunca lo considera útil.

También se llegó a encuestar sobre si realiza la interacción con los funcionarios ediles mediante los medios digitales, el 6% indicó que siempre, el otro 6% casi siempre, un 36% a veces, un 34 % casi nunca y un 18% nunca interactúa con ellos. Otro punto importante a preguntar fue de la facilidad de la información buscada en las plataformas virtuales, el 2% manifestó que siempre, el 15% casi siempre, un 47% opinó casi nunca y el 5% nunca busca información en las plataformas. Además, se consultó si encuentran con facilidad la información en las plataformas digitales, las respuestas indican que el 2% siempre encuentra información relevante, el 15% casi siempre, un 47% a veces, el 30% casi nunca y el 5% nunca encontró información que necesitó. Y si llega a participar en los foros o debates municipales, el 4% indicó que siempre lo hace, el 14% casi siempre, un 31% a veces, el 36% casi nunca lo realiza y el 14% nunca participa en debates ni foros.

Tabla 7

Dimensión participación presencial

Ítems	11. Asiste a reuniones comunitarias organizadas por la municipalidad.		12. Está involucrado(a) en los proyectos comunitarios gestionados por la municipalidad.		13. Participa con la organización de eventos presenciales por parte de la municipalidad.		14. Las reuniones presenciales son efectivas para resolver problemas comunitarios.		15. La información proporcionada en eventos presenciales organizados por la municipalidad es accesible.	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Siempre	4	1%	26	7%	22	6%	3	1%	4	1%
Casi siempre	23	6%	34	9%	24	6%	47	12%	59	15%
A veces	192	50%	238	62%	191	49%	142	37%	128	33%
Casi nunca	127	33%	63	16%	91	24%	160	42%	185	48%
Nunca	39	10%	24	6%	57	15%	33	9%	10	2 %
Totales	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

En esta dimensión se interrogó sobre si asisten a las reuniones comunitarias organizadas por la municipalidad., el 1% indica que siempre participa, el 6% casi nunca llegan a ir, el 50%manifestó que a veces y el 33% casi nunca y el 10% nunca llegan a asistir a las reuniones. Si sobre se llegan a involucrar en los proyectos comunitarios gestionados por el municipio, el 7% refiere que siempre llega a involucrase, el 9% casi siempre lo hace, un 62% a veces, el 16% casi nunca y el 6% nunca desea

involucrarse. A la interrogante si llega a participar en la organización de eventos de manera presencial en la municipalidad, el 6% manifiesta que siempre, el otro 6% casi siempre, el 49% casi nunca y el 24% nunca participa.

En el caso de participar en las reuniones presenciales, y si estas solucionan problemas comunitarios, el 1% responde que siempre, un 12% casi siempre, 37% a veces, un 9% casi siempre participa, el 15% nunca. la información que se proporciona en los eventos presenciales organizados por la municipalidad es accesible para asistir, el 1% siempre es accesible, el 15% casi siempre, un 33% a veces, el 48% casi nunca y el 2% nunca participa.

Tabla 8

Dimensión participación presencial

Ítems	16 interactúa con funcionarios de la municipalidad durante los eventos presenciales.		17. Los recursos proporcionados durante eventos presenciales organizados por la municipalidad son útiles.		18. Participa en actividades de voluntariado comunitario organizadas por la municipalidad.		19. Se siente incluido(a) en la toma de decisiones durante eventos presenciales organizados por la municipalidad.		20. Expresa sus opiniones y propuestas durante reuniones presenciales organizadas por la municipalidad.	
	F	%	**F**	%	**F**	%	**F**	%	**F**	%
Siempre	9	2%	2	1%	16	4%	3	1%	0	0%
Casi siempre	45	12%	39	10%	67	17%	31	8%	40	11%
A veces	116	30%	135	35%	94	24%	124	32 %	125	32%
Casi nunca	165	43%	182	47%	179	46%	181	47 %	211	55%
Nunca	50	13%	27	7%	29	8%	46	12%	9	2%
Totales	**385**	**100%**	**385**	**100%**	**385**	**100%**	**385**	**100%**	**385**	**100%**

Se consultó sobre si se llega a tener interacción con los funcionarios ediles en la realización de los eventos presenciales, el 2% respondieron que siempre, un 12% casi siempre se da, el 30% a veces, el 43%casi nunca y 13 % nunca realiza ningún tipo de interacción. También se preguntó si cuando llega a asistir a los eventos presenciales, los recursos que se le brindan llegan a ser de utilidad, el 1% refiere que siempre, el 10% casi siempre, el 35% a veces, el 47% casi nunca y el 7% nunca asisten a eventos realizados por la municipalidad. Igualmente, si durante el desarrollo de los eventos presenciales organizados por la municipalidad los recursos brindados son útiles, el 1%indica siempre, el 10% casi siempre. un 35% a veces, el 47%casi nunca y el 7% nunca. Además, se pregunto acerca que, si llega a participar en actividades de voluntariado comunitario, el 4% refiere que siempre, el 17% casi siempre, el 24% a veces, el 46% casi nunca y el 8% nunca participa de este tipo de actividades.

A la pregunta sobre sentirse incluido en la toma de decisiones en el desarrollo de eventos presenciales organizados por la municipalidad, el 1% manifestó que siempre, el 8% casi siempre, un 32% a veces, el 47% casi nunca y el 12% indica no sentirse incluido. Y si siente que le permiten expresar sus opiniones y propuestas en el desarrollo de las reuniones del municipio de manera presencial, el 10% manifestó que siempre se expone, el 32% refiere que a veces, el 55% casi nunca y el 2% nunca.

DISCUSIÓN

Con los resultados evidenciados, se necesita diseñar un modelo de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad de Piura. Por lo tanto, según los datos obtenidos, se observa que un bajo porcentaje del 36% de la población participa en foros y debates, mientras que el 4% siempre participa. En este contexto, facilitar el acceso a las plataformas digitales en una municipalidad no solo optimiza la calidad y la velocidad de los servicios brindados, sino que también refuerza el vínculo entre la administración pública y los ciudadanos, fomentando una gestión más transparente, inclusiva y eficiente.

De acuerdo con lo expuesto, el estudio de Binh y Giai (2021) refiere que las reformas del gobierno local hacia un modelo de gobierno abierto han mejorado significativamente, particularmente en la actualización de los portales de transparencia. Sin embargo, todavía persiste un considerable margen de mejora en la efectividad de la participación ciudadana. Los hallazgos del estudio sugieren que, para fortalecer la participación, se requiere un enfoque integral y la colaboración tanto del gobierno como de los ciudadanos. Además, muy pocos ciudadanos realizan denuncias sobre la gestión edil a través de las plataformas digitales, y en un mínimo de casos estas son respondidas por el gobierno en curso. Los estudios concluyen que el grado de participación de los ciudadanos de esa localidad es moderado y está limitado a temas relacionados con presupuestos y planes.

Por otro lado, se diagnosticó el nivel de la participación ciudadana en una municipalidad, en la cual los ciudadanos afirmaron que el 4% siempre participa y el 35% casi nunca participa. Estos datos son consistentes con los resultados de Falanga y Ferrão (2021), quienes evidenciaron que el 68% de los ciudadanos confían en las estrategias implementadas por las

municipalidades locales, y el 50% destaca la transparencia de la gestión gubernamental local. No obstante, la participación ciudadana sigue siendo limitada. Además, se observó que la cultura de evaluación de la participación ciudadana es débil en estos municipios locales de Portugal; es decir, todavía se encuentra en una etapa incipiente y presenta varias áreas que requieren desarrollo y fortalecimiento para consolidar la democracia a nivel local. Entre estas áreas se incluyen la mejora en la calidad de los servicios, una mayor transparencia y una participación ciudadana que permita que las decisiones reflejen las necesidades de la comunidad.

Asimismo, se identificó el nivel de participación mediante dispositivos digitales en una municipalidad, donde el 6% de los ciudadanos participa y el 34% casi nunca participa. Según el estudio comparativo de Vásquez Montoro (2024), el 60% de los municipios del país trabajan en la mejora de los procesos digitales de manera interna y externa, mientras que el 40% no tiene una participación ciudadana.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la realidad expuesta, se considera pertinente elaborar una propuesta de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad. En relación con esto, el estudio de Vértiz-Osores et al. (2023) examinó las tendencias actuales en la gestión pública y concluyó que los gobiernos necesitan implementar propuestas digitales. Los resultados indicaron que un 78% de los ciudadanos perciben un nivel alto de gobierno digital, el 42% considera elevado el uso de herramientas digitales y un 56% identifica una baja participación ciudadana. Esto evidencia que, aunque la era digital está influyendo en la gestión gubernamental, la participación ciudadana sigue siendo insuficiente. Para superar este desafío, es crucial contar con una formación tecnológica robusta que optimice la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

En cuanto a la validación de la propuesta de un modelo de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad de Piura, se requiere un sistema digital que permita a los ciudadanos realizar trámites de forma rápida y continua. Dicho sistema no solo incrementaría la eficiencia operativa de estas plataformas y reduciría los tiempos de espera, sino que también promovería una cultura de participación activa e informada en los procesos de toma de decisiones municipales.

Por último, Palacios et al. (2021) afirman que no existe una cultura establecida de participación ciudadana y que los ciudadanos no son incentivados a involucrarse en todo el proceso. Además, las acciones realizadas en cabildos se limitan a informar sobre algunas gestiones y obras realizadas por la entidad. Asimismo, la ciudadanía carece de conocimiento sobre los procedimientos de participación, destacando la necesidad de replantear las estrategias comunicacionales que se vienen utilizando, como la difusión efectiva y claras para ampliarlas. Lo que demuestra que la participación ciudadana es baja, y esto debido a diversos factores como la falta de información y la percepción negativa de la ciudadanía por la ineficacia en los procesos comunicativos.

CONCLUSIONES

Se permitió diagnosticar la poca participación y compromiso de los ciudadanos en los asuntos públicos, lo que impide tomar parte en las decisiones públicas o incidir en las mismas, buscando los intereses, ya sea de ellos como particulares o como grupo social. Por lo tanto, es necesario diseñar un modelo de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad de Piura. Mediante la interacción digital, las autoridades municipales tienen la oportunidad de dar a conocer de primera mano las preocupaciones, necesidades y propuestas del ciudadano, facilitando una gestión más adecuada y centrada en las prioridades de la comunidad, lo que mejora la eficacia de los servicios y proyectos.

Por último, esta propuesta fue validada por expertos a partir de las necesidades, características y expectativas de los usuarios al utilizar las plataformas digitales, de esta manera se favorece una mayor participación y un uso constante de los servicios digitales.

REFERENCIAS

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2020) *Red GEALC. Cinco Años de Apoyo al e-Gobierno en América Latina y El Caribe*. https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Red-GEALC-Cinco-A%C3%B1os-de-Apoyo-al-e-Gobierno-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-El-Caribe.pdf

Binh, N. T., y Giai, N.Q. (2021). Study on citizen participation in local governance in Vietnam. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, 14(2), 87–109.* https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0016

Blasco Hernández, T., y Otero García, L. (2008). Técnicas cualitativas para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (II). *Nure Investigación*, (33). https://www.researchgate.net/profile/Laura-Otero-Garcia/publication/242473335_Tecnicas_conversacionales_para_la_recogida_de_datos_en_investigacion_cualitativa_La_entrevista_I/links/54551f3c0cf2bccc490cca0a/Tecnicas-conversacionales-para-la-recogida-de-datos-en-investigacion-cualitativa-La-entrevista-I.pdf

Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2022). *Menor participación ciudadana*. https://observatorio.ceplan.gob.pe/ficha/t45

Defensoría del Pueblo (2023). *Transparencia activa en los gobiernos locales y regionales. Informe N° 001-2023-DP-AAE-PDBG*. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/07/Informe-Transparencia-Activa-de-los-GL-y-GR.pdf

Falanga, R., y Ferrão, J. (2021). The evaluation of citizen participation in policymaking: Insights from Portugal. *Evaluation and Program Planning, 84, 101895*. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101895

Organización de las Naciones Unidas ONU (2024*). Encuesta de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2024.* https://publicadministration.desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2024-0

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Palacios, J., Toledo, M., Miranda, E., y Flores, A. (2021). Políticas públicas y gobernanza participativa local. *Revista Venezolana de Gerencia, 26(95), 564–577*. https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.8

Vasquez Montoro, R. I. (2024). *Participación ciudadana y toma de decisiones en una entidad pública de la provincia de Paita, 2024*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://hdl.handle.net/20.500.12692/148086

Vértiz -Osores, J. J., Buendia Giribaldi, A. R., Chilet Cama, S. E., y Massa Palacios, L. A. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano. *Revista Venezolana De Gerencia, 28 (9), 580-594.* https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36

Wiener, N. (1949). *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*. Psychological Bulletin. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p-mvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Wiener,+N.+(1949).+Cybernetics+or+control+and+communication+in+the+animal+and+the+machine.+&ots=-YatoICz_u&sig=ql-20IsXFh6UKJ_B9kOUayHTcM0