



IDENTIFICANDO CAUSAS Y EFECTOS DESDE EL ANÁLISIS SISTÉMICO PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

IDENTIFYING CAUSES AND EFFECTS FROM THE SYSTEMIC ANALYSIS TO
IMPROVE CITIZEN PARTICIPATION IN PUBLIC MANAGEMENT

Pedro Amias-Ruiz¹

¹ Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Gestión Pública y
Gobernabilidad, Lima, Perú.

aamiasru@ucvvirtual.edu.pe ORCID

Historia del Artículo:

Recibido: 10 de julio de 2021

Aceptado: 5 de agosto de 2021

<https://doi.org/10.56636/ceprosimad.v9i2.106>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “identificar causas y efectos desde el análisis sistémico para mejorar la participación ciudadana en la gestión pública”. Estudio de enfoque cualitativo, diseño de estudios documentales y técnica revisión documental, unidad de análisis todas las revisiones bibliográficas y factores críticos identificados en el estudio. Se utilizó como instrumento la ficha de matriz de registro y se procesó la información utilizando el método de análisis estructural y el método Zoop. Como resultado se ha identificado nueve factores críticos y su respectivo nivel de impacto (causas y efectos) sobre el fenómeno. Desde el análisis, el problema central son los “actos de corrupción” la causa “deficiente aplicación de las normas” y sus efectos “comunicación deficiente, planes sin acciones estratégicas, procesos manipulados, desconfianza y ciudadanía sin compromiso”; los mismos, que impiden la eficiente participación de la ciudadanía en la gestión pública y que son de prioridad atenderse.

PALABRAS CLAVE: Factores Críticos, Análisis Sistémico, Participación Ciudadana, Gestión Pública, Impacto, Democracia.

ABSTRACT

The present research aimed to "identify causes and effects from the systemic analysis to improve citizen participation in public management". Qualitative approach study, design of documentary studies and documentary review technique, unit of analysis, all bibliographic reviews and critical factors identified in the study. The registration matrix card was used as an instrument and the information was processed using the structural analysis method and the Zoop method. As a result, nine critical factors and their respective level of impact (causes and effects) on the phenomenon have been identified. From the analysis, the central problem is the "acts of corruption" the cause "deficient application of the norms" and its effects "deficient

communication, plans without strategic actions, manipulated processes, mistrust and citizenship without commitment"; these, which impede the efficient participation of citizens in public management and which are a priority to be addressed.

KEYWORDS: Critical Factors, Systemic Analysis, Citizen Participation, Public Management, Impact, Democracy.

INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, la participación de la ciudadanía en los asuntos de gestión pública se ha hecho de vital importancia desarrollarla, principalmente en los gobiernos de sistemas democráticos. Siendo en la actualidad Políticas de Estado Nacional, el cual debe implementarse para integrar las necesidades reales, lograr los aportes y satisfacción de la población. Además, “se ha reconocido como una de las principales formas de fortalecer la democracia, de impulsar la legitimidad de la gestión gubernamental y de recuperar la confianza en la institucionalidad” (Hütt, 2020, p. 88).

De tal modo, “La participación ciudadana incluye cualquier forma de acción colectiva, de reivindicación o de respuesta a las convocatorias formuladas desde el gobierno para incidir en las decisiones de política pública” (Díaz, 2017, p. 343). Es decir, promoverla, es buscar que la ciudadanía alcance mayor protagonismo en los asuntos de gobierno para lograr una efectiva modernización del Estado. Propósito que en muchos casos tanto a nivel internacional, nacional, y local no se ha logrado con relación a las expectativas deseadas. Así lo señalan diversos estudios, de los cuales para ilustración del presente trabajo se describirá los más significativos.

REVISIÓN

Según Szarek et al., (2020) indican que en Polonia desde una perspectiva general no hay una suficiente participación ciudadana, ni mecanismos de comunicación, ni métodos

efectivos de compromiso ciudadano y que además las decisiones de las autoridades están dadas sobre una realidad subjetiva. También Kariuki et al., (2020) da a conocer que, en los municipios de África para la decisión de asignación de presupuestos, en su elaboración hay poca participación ciudadana y además, no hay transparencia en su gasto.

Por su lado, Nieto y Somuano (2020) sostiene que México de acuerdo a datos estadísticos del 2014 presenta una tasa de 60% y 65% de participación electoral, pero con mucha desconfianza en las organizaciones políticas y de los que hacen política.

Otro, Muñoz y Ocaña (2019), afirman que en Valencia –España los funcionarios públicos no tienen claridad sobre las dimensiones e importancia de la participación en la ciudadanía y que la corrupción contribuye a un descrédito de las entidades públicas y de las organizaciones políticas.

En lo nacional, Flores et al., (2020), afirman que en el centro poblado de Salcedo de Puno – Perú “la población no participa directa y responsablemente en la gestión municipal” (p.31). Simon (2018), menciona que el nivel de participación de la ciudadanía en el distrito Ventanilla – Lima – Perú en el año 2017, resultado de una encuesta arrojó que sólo el 17% tiene un nivel alto de participación ciudadana, el 29% nivel medio y el 54% nivel bajo, lo que describe la debilidad en este aspecto.

En otro escenario, también es importante señalar algunos casos exitosos que se

registraron sobre la participación de la ciudadanía, que es necesario reflexionarla sobre sus factores que influyeron en los resultados, es el caso de la municipalidad de Santiago (Chile), en un estudio se identificó que hubo una efectiva implementación de la participación ciudadana debido al liderazgo político del alcalde y la articulación con otros factores locales. (Carrasco, 2019). En el caso de Bolivia, Colombia y Nicaragua los mecanismos de participación implementados en comunidades nativas han dado buenos resultados, así como también negativos. (Heinelt et al., 2020). Por otra parte, la sociedad civil de la ciudad capital de México se encuentra más fortalecida, incluyendo un marco jurídico que garantiza el pluralismo. (Ibarra y Marín, 2018).

De los estudios descritos, se identifica el Fenómeno “Deficiente participación ciudadana en la gestión pública” debido a diversos factores que impidieron su desarrollo, interés del presente trabajo. En ciertos casos por no promoverla y en otros no funcionaron eficientemente los mecanismos. Es decir, hasta la fecha no se ha logrado una efectiva participación ciudadana en la gestión pública, porque el Estado no desarrolla estrategias para implementar mecanismos de participación en la ciudadanía propiamente en sus planes de gobierno. (Strokosch y Osborne, 2020).

Todo ello, se debe a la inoperancia de los gestores públicos al no darle la debida importancia y no promoverla, entre estas las instituciones de los gobiernos locales. (Fernández, 2019; Gutiérrez, 2019; Flores, 2020). Asimismo, se encuentra que la ciudadanía no tiene interés de trabajar articuladamente en los asuntos de su gobierno local. (Ibarra y Marín, 2018).

Por otro lado, desde una mirada general, la regulación jurídica sobre la participación de la ciudadanía es limitada, hasta con rasgos

discriminatorios en algunos casos por la condición socioeconómica, particularmente por ser pobre, existiendo también una manipulación de los procesos de participación ciudadana por parte de los gestores públicos, clientelismo, actitudes antidemocráticas, y una ciudadanía sin cultura cívica (Matamanda y Chinozovina, 2020).

Hecho que ha llevado en la actualidad a su punto más crítico la desconfianza en las instituciones que representan la democracia y que sus líderes aún no encuentran la manera de resolver sus problemas. (Davies y Procter, 2020).

En otro contexto, De las Heras (2020), da a conocer que la Unión Europea (UE) habiendo implementado diversos mecanismos de participación en la ciudadanía para fortalecerse institucionalmente, los instrumentos no tuvieron el impacto requerido.

Estos desaciertos traen consigo clara manifestación de insatisfacción, desaliento, desesperanza, desconfianza y conflictos sociales en la población, al no sentirse debidamente representados, al no sentirse parte de las decisiones, al no solucionarse los problemas sociales que les aqueja y no encontrar la seguridad de una eficiente gestión pública; las consecuencias serían y siguen siendo preocupantes con estancamiento, pobreza y subdesarrollo.

Por lo que se hace importante asumir con responsabilidad social abordar en todas sus dimensiones la problemática de la deficiente participación de la ciudadanía en los temas de gestión pública y buscar soluciones. En esa línea se han dado diversos estudios que buscan y proponen soluciones innovadoras como es el caso de la promoción del liderazgo, un marco jurídico garantista, la implementación de tecnología inteligente, ciudades inteligentes, ciudadanía inteligente,

entre otros, que no dejan de ser innovadoras y de gran impacto para contribuir en resolver el problema de la deficiente participación ciudadana en asuntos de gestión pública.

Sin embargo, se requiere algo más, no es suficiente, así lo ratifican [Simonofski et al, \(2021\)](#); [Stelzle et al. \(2021\)](#); [Thoneick \(2021\)](#), en el caso de la implementación de tecnología inteligente, al aludir que el uso de las herramientas digitales no son suficientes como nuevas formas de participación ciudadana; además, hay que tomar en cuenta otros factores de influencia. Asimismo, [Khan \(2021\)](#), expresa que, para mejorar los métodos de comunicación en los servicios de gobierno electrónico, principalmente de la información discurrida en las redes sociales, se debe obtener la confianza de la ciudadanía a través de su calidad, garantías, seguridad, privacidad y facilidad de uso.

Por consiguiente, entonces, hay todo un conjunto de factores, porque todo lugar, toda ciudad, tiene sus características particulares de contexto y que son importantes tomarlas en cuenta para diseñar estrategias de participación ciudadana de acuerdo con su realidad. ([Simonofski et al, 2021](#)).

En síntesis, los gobiernos en la actualidad se encuentran con problemas más complejos y se requiere la ayuda de la ciudadanía para resolverlos mediante la de toma de decisiones y la formulación de políticas públicas. ([Forde, 2020](#))

En ese contexto, de los estudios revisados, el presente trabajo tuvo como objetivo identificar causas y efectos desde el análisis sistémico con el fin de buscar mejorar la participación de la ciudadana en la gestión pública.

Desde un aporte un aporte práctico que pueda ser tomado en consideración por los gestores públicos, para una planeación prospectiva e

impulsar una real y efectiva participación ciudadana. Concordante con las normas ISO 26000 (Guía de Responsabilidad Social) cuyas orientaciones propone actuar con responsabilidad y conciencia para contribuir con la sociedad y el cuidado del medio ambiente para un desarrollo sostenible.

El mismo, que está relacionado con la paz social y una buena convivencia como ciudadanos. En concordancia, con lo que busca los indicadores ETHOS-PERÚ 2021 sobre las Relaciones con la Comunidad Local, indicador 32 (Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno) indicador 33 (Relaciones con organizaciones locales).

De acuerdo también con los objetivos de la Agenda 2030, para el desarrollo sostenible: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo; promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos; y la reducción de la desigualdad. Contribuyendo de esta manera en establecer las prioridades de atención a los problemas y solución al fenómeno “Deficiente participación ciudadana en la gestión pública”.

El presente estudio estuvo comprendido dentro del enfoque cualitativo, por su relación con los fenómenos sociales, su planteamiento flexible, su desenvolvimiento en el contexto natural de estudio y por la información extraída propiamente de los datos. “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” ([Martínez, 2006, p. 128](#)).

Se ha utilizado el diseño de estudios documentales y técnica revisión documental, unidad de análisis todas las revisiones bibliográficas y factores críticos

identificados en el estudio. Se utilizó como instrumento la ficha de matriz de registro y se procesó la información utilizando el método de análisis estructural impulsado por Jay Forrester en 1961 y operacionalizado por Godet y Duperrin (1974).

(Arango y Cuevas, 2014), y el método Zoop (planificación de proyectos orientado a objetivos) patrocinado en 1983 por la República Federal de Alemania, adoptado por la Deutsche GessellSchat Fur Technische Zusammeharbit. (Fernandez, 1989).

En cuanto al procedimiento, de las revisiones bibliográficas se identificaron los problemas comunes que impiden una eficiente participación de la ciudadanía, luego utilizando el método de análisis estructural, a partir de la Tabla 1: se neutralizaron los enunciados o problemas, identificando 9 factores críticos y así evitar trabajar con el diagnóstico.

Seguidamente, en la Tabla 2: se utilizó la formulación de la interrogación sistemática entre los factores críticos, seleccionándolos por pares para responder desde la experiencia

del investigador, si ¿Existe una relación de influencia directa entre el factor “x” y el factor “y” ?, si la respuesta es NO se registró “0” en el espacio correspondiente; Y, si la relación de influencia directa es SI, su impacto se registró bajo (1), medio (2) o alto (3). (Godet, 2000, p. 70).

Luego, con los valores asignados se hizo la suma correspondiente por filas y columnas, después se tomó el máximo y mínimo valor encontrado para operacionalmente obtener el nivel de importancia del factor (SA x SP), el punto medio de influencia (Pm Inf) y el punto medio de dependencia (Pm Dep), construyéndose después la Tabla 3, trazándose los ejes centrales, ubicación de los puntos e identificación de los sectores de influencia (inertes, raíces, tronco y rama).

Finalmente, a través del método Zoop se elaboró la figura 1 el árbol de problemas (situación negativa) y figura 2 árboles de objetivos (situación positiva), facilitando el desarrollo de estrategias y actividades pertinentes que permitan mejorar la participación de la ciudadanía en los temas de gestión pública.

Tabla 1

Identificación de enunciados y su neutralización en factores críticos.

Enunciado	Factor crítico
Los planes de gestión no cuentan con acciones estratégicas de participación ciudadana.	Planes sin acciones estratégicas
Procesos manipulados de participación ciudadana.	Procesos manipulados
Métodos de comunicación deficiente con la ciudadanía.	Comunicación deficiente
Desconfianza de la ciudadanía en las organizaciones y/o instituciones.	Desconfianza
Poco aprovechamiento del uso de tecnología inteligente para promover la participación de la ciudadanía.	Desaprovechamiento de tecnología inteligente
Deficiente aplicación del marco jurídico sobre participación ciudadana.	Deficiente aplicación de normas
Gestores públicos sin especialización en la materia.	Falta de especialización
Escaso compromiso ciudadano en la implementación de acciones de participación ciudadana.	Ciudadanía sin compromiso
Actos de corrupción en todas sus dimensiones.	Actos de corrupción

Descripción: La tabla 1, representa nueve enunciados o problemas comunes encontrados en los estudios de las revisiones bibliográficas, neutralizado en factores críticos para facilitar su procesamiento y

evitar trabajar con su diagnóstico. Los mismos que impiden lograr una eficiente participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Tabla 2

Análisis estructural del fenómeno

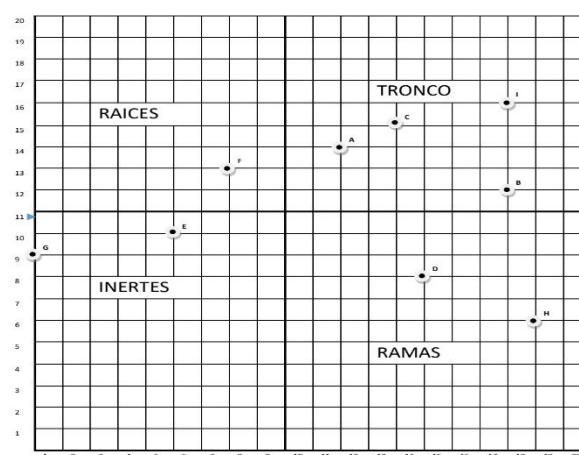
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	SA
INFLUENCIA	A	3	3	2	2	0	0	2	2	14
	B	0		3	0	3	0	3	3	12
	C	3	2		0	2	0	3	2	15
	D	1	2	2		0	0	3	0	8
	E	0	3	3	0		0	2	2	10
	F	3	2	1	2	0		2	3	13
	G	3	0	2	0	1	0		3	9
	H	0	2	1	1	0	0		2	6
	I	1	3	2	3	2	2	0	3	16
SP	11	17	13	14	5	7	0	18	17	
SA x SP	154	204	195	112	50	91	0	108	272	
DEPENDENCIA										

Descripción: La tabla 2, da a conocer el nivel de importancia de los factores críticos (SA x SP), quedando ordinalmente: 1° I, 2° B, 3° C, 4° A, 5° D, 6° H, 7° F, 8° E, 9° G. Siendo el factor crítico de mayor valor “actos de corrupción” I = 272; permitiendo además con los valores encontrar las coordenadas, el punto medio de influencia y el punto medio de dependencia.

SA x SP = Producto de la suma activa y de la suma pasiva.

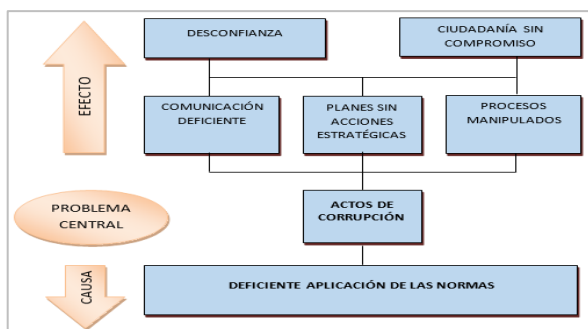
Figura 1

Plano cartesiano o de influencia.

**LEYENDA**

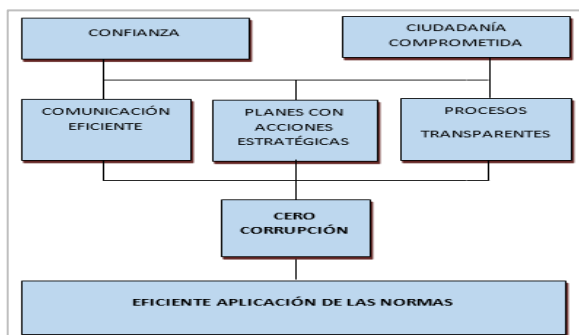
- A = Planes sin acciones estratégicas
- B = Procesos manipulados
- C = Comunicación deficiente
- D = Desconfianza
- E = Desaprovechamiento de tecnología inteligente
- F = Deficiente aplicación de las normas
- G = Falta de especialización
- H = ciudadanía sin compromiso
- I = Actos de corrupción
- SA = Suma activa
- SP = Suma pasiva

Descripción: La figura 1, muestra los ejes centrales que dividen los sectores o cuadrantes de influencia. Siendo los factores críticos Inertes E y G, Raíces F, Tronco I, C, A y B, y Rama D y H, los cuales ayudan a identificar las causas y efectos; y elaborar el árbol de problemas y objetivos.

**Figura 2**

Árbol de problemas.

Descripción: La figura 2, muestra como problema principal “los actos de corrupción”; causa “la deficiente aplicación de las normas”; efectos “comunicación deficiente, planes sin acciones estratégicas, procesos manipulados, desconfianza y ciudadanía sin compromiso”

**Figura 3**

Árbol de problemas.

Descripción: La figura 3, árbol de objetivos presenta los problemas en una situación positiva, facilitando desarrollar las estrategias y actividades pertinentes que permitan mejorar la participación de la ciudadanía en los temas de gestión pública.

CONCLUSIONES

A partir de las revisiones bibliográficas y análisis, se identificaron nueve enunciados o problemas comunes que se consideran como principales dificultades que no permiten una eficiente participación de la ciudadanía.

Asimismo, para la toma de decisiones pertinentes ha sido necesario identificar el impacto que tienen cada uno de los problemas identificados como causas, problema central y efectos sobre el fenómeno de la “Deficiente participación de la ciudadanía en la gestión pública”. Para ello, se ha utilizado el método estructural a partir de la Tabla 1 neutralizando los problemas o enunciados en factores críticos para facilitar su procesamiento y evita trabajar con su diagnóstico. Es importante reiterar que el fenómeno de la “Deficiente participación ciudadana en la gestión pública” es debido a diversos factores, en ciertos casos por no promoverse mecanismos de participación y en otros no funcionaron su aplicación.

Por lo que se requiere buscar las estrategias pertinentes y ejecutarlas para lograr planes estratégicos que involucre con más énfasis la integración de la ciudadanía, promover procesos transparentes de participación, buscar una comunicación abierta y asertiva, generar confianza, aprovechar la uso de las herramientas TICs de acuerdo al contexto, promover la eficiente aplicación de las normativas, contar con gestores públicos especialistas en la función que desempeñan, promover el compromiso de los ciudadanos y actuar con transparencia en la gestión de gobierno con cero actos de corrupción.

Desde la tabla 2 del análisis estructural se obtuvo el nivel de importancia de los nueve factores críticos (SA x SP), acomodándose ordinalmente (1° I, 2° B, 3° C, 4° A, 5° D, 6° H, 7° F, 8° E, 9° G) para una mejor interpretación y determinar sus sectores o áreas de influencia. Los mismos, sometidos al análisis del plano cartesiano o de influencia se confirmaron su nivel de impacto y afectación, y situación de prioridad con la que debe ser tratada. La tabla 3, en el plano cartesiano o de influencia permitió ubicar cada factor crítico de acuerdo con sus

coordinadas, facilitando reconocer su pertenencia a los sectores o áreas de influencia. Quedando de la manera siguiente: en el sector RAMAS (el factor Desconfianza y Ciudadanía sin compromiso) son factores de alto impacto, pero baja afectación. En el sector TRONCO (Actos de corrupción, Comunicación deficiente, Planes sin acciones estratégicas y Procesos manipulados) son de alto impacto y de alta afectación. En el sector RAICES (Deficiente aplicación de las normas), factor de bajo impacto, pero, de alta afectación. Finalmente, en el sector INERTES (Desaprovechamiento de tecnología inteligente y Falta de especialización) factores de bajo impacto y baja afectación.

Continuando con el análisis sistémico, utilizando el método Zoop en la figura 1 se permitió elaborar el árbol de problemas donde se identifica claramente el problema central del fenómeno, sus causas y efectos, es decir la presentación de los problemas en una situación negativa. Contando de esta manera con información estratégica que es de mucha utilidad para el tránsito a una etapa de planeación prospectiva, impulsando un diagnóstico real sobre las prioridades, y actuar acertadamente. En ese contexto, en la figura 2 se permitió elaborar el árbol de objetivos presentando los problemas en una situación positiva, facilitando el desarrollo de las estrategias y actividades pertinentes para mejorar la participación de la ciudadanía en los temas de gestión pública.

Es necesario precisar, que los factores críticos ubicados en el área de influencia como Inertes, si bien es cierto, son de bajo impacto y baja afectación, y no es considerado en la planificación de proyectos orientado a objetivos, se sugiere brindarle la respectiva importancia por una perspectiva de predictibilidad, al considerarse que en un posible escenario podría ser de alto impacto y alta afectación.

Es importante señalar que los resultados y orientaciones dados en el presente estudio son a modo de sugerencias, debido a que los valores numéricos asignados inicialmente a los factores críticos se encuentran vinculados desde la experiencia del investigador. No obstante, en relación con otros contextos, experiencias y dinámicas de desarrollo, la priorización de los factores críticos estará enfocados desde su realidad y características propias del lugar. Coincidiendo con [Simonofski et al, \(2021\)](#), quien señala que hay todo un conjunto de factores que caracterizan a cada realidad y que son importantes tomarlas en cuenta antes de diseñar estrategias para involucrar la participación de la ciudadanía. Ya que “La participación ciudadana es fundamental en el diseño de toda política pública” ([Tagle, 2018, p. 1](#)).

Finalmente, concluimos que el problema principal es “los actos de corrupción”, causa “la deficiente aplicación de las normas”; efectos primarios y secundarios “comunicación deficiente, planes sin acciones estratégicas, procesos manipulados, desconfianza y ciudadanía sin compromiso” que son de significativo impacto y afectación, e impiden el logro eficiente de la participación de la ciudadanía en la gestión pública y son de prioridad atenderse. Asimismo, de los resultados encontrados a partir del árbol de objetivos, se sugiere elaborar proyectos o planes prospectivos orientados a resolver el problema central y demás problemas de alto impacto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arango, X. & Cuevas, V. (2014). Método de análisis estructural: Matriz de impactos cruzados multiplicación aplicada a una clasificación (MICMAC) [Masters, Tirant Lo Blanch]. En *Método y técnicas*

- cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales. <http://www.tirant.com/mex/libro/metodos-y-tecnicas-cualitativas-y-cuantitativas-aplicables-a-la-investigacion-en-ciencias-sociales-antonio-lopez-pelaez-9788416062324>
- Carrasco, S. (2019). Implementación de mecanismos de participación en la ciudadanía en los gobiernos locales en Chile: el caso del municipio de Santiago. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (19), 59-88. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000100059>
- Davies, J., & Procter, R. (2020). Online platforms of public participation: A deliberative democracy or a delusion? Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series, 746-753. doi:10.1145/3428502.3428614 Retrieved from www.scopus.com
- De las Heras, B. P. (2020). Citizen participation in the future of europe: Instruments and opportunities to promote a european public sphere. [La participación ciudadana en el futuro de Europa: Instrumentos y oportunidades para promover un espacio público europeo] *Araucaria*, (45), 81-102. doi:10.12795/ARAUCARIA.2020.I45.04.
- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341&lng=es&tln g=es
- ETHOS – Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial. https://www.academia.edu/31664415/ETHOS_Per%C3%BA_2021_de_Responsabilidad_Social_Empresarial.
- Fernández, L. (2019). Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019. Repositorio Institucional - UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41609>
- Fernández, J. (1989). Planificación de Proyectos Orientado a Objetivos: el Método Zopp. ESC.U de Trabajo Social, num. 2, 1989. Ed. Universidad Complutense. Madrid.
- Flores, M, Quispe E. y Quispe, L. (2020). Percepción sobre la participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas caso Salcedo—Puno. *Revista de Pensamiento Crítico Aymara*, 2(2), 31-51. <https://aciepca.com/index.php/rpca/article/view/11>
- Flores, M. (2020). Participación vecinal y gestión de seguridad ciudadana en el distrito de Santiago de Surco. Lima 2019. Repositorio Institucional - UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42733>
- Forde, C. (2020). Participatory governance in ireland: Institutional innovation and the quest for joined-up thinking. *Administration*, 68(3), 1-20. doi:10.2478/admin-2020-0013
- Godet, M. (2000). La caja de herramientas de la prospectiva estratégica. Abril 2000. Cuadernos de LIPS. N° 5-Cuarta edición. <http://es.lapropective.fr/dyn/espagno/bo-lips-esp.pdf>
- Gutiérrez, M. (2019). La Calidad de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad del Distrito de Virú, La Libertad 2019. Repositorio

- Institucional - UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39136>
- Heinelt, M., & Stoiber, M. (2020). Oportunidades de participación étnica en América Latina - Una nueva evaluación contextual con referencia a Bolivia, Colombia y Nicaragua. *Polis* (Santiago), 19(56), 134-157. <https://dx.doi.org/10.32735/s0718-6568/2020-n56-1524>
- Hütt, H. (2020). Comunicación, participación ciudadana y Gobierno abierto: Tres aristas de un mismo proceso. *Revista Nacional de Administración, Vol 11, No.1, Dic 2020, pp 77-90*. Costa Rica
https://www.uned.ac.cr/eca/images/documentos/cuadernos-administracion/06_2215-5880_V11_77-90.pdf
- Ibarra, M. G., & Marín, J. G. (2018). Aproximación cualitativa para abordar la Construcción de ciudadanía y su incidencia en políticas públicas. Los ejemplos de Pereira, en Colombia, y de la Ciudad de México. *Espacio Abierto: Cuaderno Venezolano de Sociología*, 27(2), 47+. <https://link.gale.com/apps/doc/A563684039/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=7ec8553d>
- Kariuki, P., Adeleke, J. A., & Ofusori, L. O. (2020). The role of open data in enabling fiscal transparency and accountability in municipalities in africa: South africa and nigeria case studies. Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series, 410-418. doi:10.1145/3428502.3428558 Retrieved from www.scopus.com
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in pakistan. *Technology in Society*, 64 doi:10.1016/j.techsoc.2020.101400
- Martínez, M. (2006, p. 124) *La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual)* Facultad de Psicología de la U.N.M.S.M.
- Matamanda, A. R., & Chinozvin, Q. L. (2020). Driving forces of citizen participation in urban development practice in harare, zimbabwe. *Land use Policy*, 99 doi:10.1016/j.landusepol.2020.105090
- Muñoz, A. G., y Ocaña, C. M. (2019). El impulso de las políticas de participación en la política local del País Valencià: Confusiones y derivas. *Empiria*; Madrid, 44, 135-157. <http://dx.doi.org/10.5944/empiria.43.2019.25355>
- Nieto, F & Somuano, F. (2020). Participar o no participar: análisis tipológico de la participación ciudadana de los mexicanos. *Revista de ciencia política* (Santiago), 40(1), 49-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2020000100049>
- OCDE. (25 de 9 de 2015). Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015. Obtenido de Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo: <https://telyspaucar.files.wordpress.com/2016/11/agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible.pdf>
- Organización Internacional de Normalización - ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social.

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed1:v1:es>

Simon, W. (2018). Nivel de participación ciudadana de los Habitantes del Distrito de Ventanilla, 2017. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22485>

Simonofski, A., Vallé, T., Serral, E., & Wautelet, Y. (2021). Investigating context factors in citizen participation strategies: A comparative analysis of swedish and belgian smart cities. *International Journal of Information Management*, 56 doi:10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.007

Stelzle, B., Jannack, A., Holmer, T., Naumann, F., Wilde, A., & Noennig, J. R. (2021). Smart citizens for smart cities –: A user engagement protocol for citizen participation doi:10.1007/978-3-030-49932-7_54 Retrieved from www.scopus.com

Strokosch, K., & Osborne, S. P. (2020). Debate: If citizen participation is so important, why has it not been achieved? *Public Money & Management*, 40(1), 8-10. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/09540962.2019.1654322>

Szarek, P., & Senetra, A. (2020). Access to ICT in poland and the co-creation of urban space in the process of modern social participation in a smart City—A case study. *Sustainability*, 12(5), 2136. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su12052136>

Tagle, M. (2018, January 14). UNA FORMA POSIBLE DE HACER POLÍTICA: Participación ciudadana. *Siempre!*, 64(3370), 57. <https://link.gale.com/apps/doc/A5>

29947692/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=1acd5bcb

Thoneick, R. (2021). Integrating online and onsite participation in urban planning: Assessment of a digital participation system. *International Journal of E-Planning Research*, 10(1), 1-20. doi:10.4018/IJEPR.2021010101