

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE COMPUTACIÓN



**SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VALERA**

Presentado por:
BR. Carlos Quintero

TRUJILLO, 2025

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE COMPUTACIÓN



**SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VALERA**

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Ingeniería en Computación

Presentado por:

BR. Carlos Quintero

Tutor:

ING. Yerson González.

TRUJILLO, 2025

DEDICATORIA

A mis queridos padres, quienes, con su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y el inmenso sacrificio de hacer posible mi formación, han sido el faro y la inspiración constante en cada paso de este camino. A ustedes les debo no solo mis valores, sino la posibilidad de haber llegado hasta aquí.

A mi familia, por ser el cimiento de mi existencia y la fuente de un amor inagotable.

A mi grupo de amigos, compañeros de vida que con su alegría y apoyo constante hicieron cada jornada más ligera y significativa.

A David y Armando, compañeros de trabajo y maestros, por compartir su conocimiento y por su valiosa contribución a mi desarrollo en el ámbito informático. Su guía ha sido fundamental.

Y a Ariana, cuyo recuerdo permanece vivo en mi corazón. Tu inspiración fue el impulso que necesitaba para culminar esta etapa, y aunque hoy no estés físicamente, tu legado y el profundo agradecimiento por lo vivido me acompañan siempre.

Esta tesis es el fruto de su invaluable apoyo y mi más sincero homenaje a todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

La culminación de este trabajo de investigación no habría sido posible sin el invaluable apoyo y la guía de diversas personas e instituciones, a quienes expreso mi más sincero agradecimiento.

Mi profunda gratitud al profesor Yerson González, mi tutor académico, por su dedicación y la constante revisión de este proyecto. Su supervisión fue crucial para asegurar la rigurosidad y calidad del contenido.

A mis compañeros y amigos Adolfo Ochoa, Luis Castellanos y Mariana Balza, por su invaluable apoyo, consejos y atinadas revisiones. Un especial agradecimiento a Mariana por su guía en la preparación de mi pre-defensa.

Extiendo mi reconocimiento a David, cuya experiencia y disposición fueron esenciales para el desarrollo e implementación del sistema digital. Sus detalladas explicaciones y constantes revisiones, junto con sus valiosos consejos para la redacción de la tesis, fueron de ayuda inestimable.

A mi padre, por su incansable esfuerzo y por haber costado mis estudios universitarios, haciendo posible esta trayectoria académica.

A la Contraloría Municipal de Valera, institución que me brindó el espacio y los recursos para desarrollar el proyecto de implementación del sistema digital.

Finalmente, agradezco al personal administrativo de la Contraloría Municipal de Valera y a los ciudadanos que participaron activamente como población de estudio. Su valioso aporte fue fundamental para la obtención de los datos necesarios para esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
VEREDICTO	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	17
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Objetivos de la Investigación	20
1.4 Justificación de la Investigación	21
1.5 Alcances y Limitaciones	23
1.6 Vinculación con el Proyecto UVM	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes de la Investigación	27
2.2 Bases Teóricas	30
2.3 Marco Legal	62
2.4 Cuadro Operacionalización de la Variable	68
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	69
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	69
3.2 Población y Muestra	70
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	71
3.4 Validez y Confiabilidad	71
3.5 Procedimiento Metodológico	73
3.6 Técnicas de Análisis de Datos	75
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	77
4.1 Presentación y Análisis de los Resultados de la Investigación	77

4.2 Discusión de los Hallazgos.....	117
4.3 Vinculación con los Objetivos Institucionales del Desarrollo Humano Sustentable	121
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
5.1 Conclusiones	127
5.2 Recomendaciones	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	133
ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Acceso a Información Municipal</i>	79
Tabla 2 <i>Acceso a Información Municipal</i>	81
Tabla 3 <i>Canales de Comunicación Usados</i>	83
Tabla 4 <i>Canales de Comunicación Usados</i>	85
Tabla 5 <i>Barreras para Comunicarse</i>	87
Tabla 6 <i>Barreras para Comunicarse</i>	89
Tabla 7 <i>Facilidad de Acceso al Sistema</i>	92
Tabla 8 <i>Facilidad de Acceso al Sistema</i>	94
Tabla 9 <i>Nivel de Interacción Ciudadana</i>	96
Tabla 10 <i>Nivel de Interacción Ciudadana</i>	98
Tabla 11 <i>Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos</i>	100
Tabla 12 <i>Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos</i>	102
Tabla 13 <i>Cambios en el nivel de Participación Ciudadana</i>	105
Tabla 14 <i>Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana</i>	107
Tabla 15 <i>Percepción sobre Mejora en la Transparencia</i>	109
Tabla 16 <i>Percepción sobre Mejora en la Transparencia</i>	111
Tabla 17 <i>Nivel de Satisfacción General con el Sistema</i>	113
Tabla 18 <i>Nivel de Satisfacción General con el Sistema</i>	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Fórmula para Calcular el índice de Cronbach</i>	73
Figura 2	<i>Acceso a Información Municipal (Ítem 1)</i>	79
Figura 3	<i>Acceso a Información Municipal (Ítem 2)</i>	81
Figura 4	<i>Canales de Comunicación Usados (Ítem 3)</i>	83
Figura 5	<i>Canales de Comunicación Usados (Ítem 4)</i>	85
Figura 6	<i>Barreras para Comunicarse (Ítem 5)</i>	87
Figura 7	<i>Barreras para Comunicarse (Ítem 6)</i>	89
Figura 8	<i>Facilidad de Acceso al Sistema (Ítem 7)</i>	92
Figura 9	<i>Facilidad de Acceso al Sistema (Ítem 8)</i>	94
Figura 10	<i>Nivel de Interacción Ciudadana (Ítem 9)</i>	96
Figura 11	<i>Nivel de interacción ciudadana (Ítem 10)</i>	98
Figura 12	<i>Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos (Ítem 11)</i>	100
Figura 13	<i>Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos (Ítem 12)</i>	102
Figura 14	<i>Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana (Ítem 13)</i>	105
Figura 15	<i>Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana (Ítem 14)</i>	107
Figura 16	<i>Percepción sobre Mejora en la Transparencia (Ítem 15)</i>	109
Figura 17	<i>Percepción sobre Mejora en la Transparencia (Ítem 16)</i>	111
Figura 18	<i>Nivel de satisfacción general con el sistema (Ítem 17)</i>	113
Figura 19	<i>Nivel de Satisfacción General con el Sistema (Ítem 18)</i>	115

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 <i>Cuadro de Definición de Variables (Bases Teóricas)</i>	144
Anexo 2 <i>Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación</i>	145
Anexo 2 (Continuación) <i>Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación</i>	146
Anexo 2 (Continuación) <i>Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación</i>	147
Anexo 3 <i>Formato de Validación (Prof. Mayra Maldonado)</i>	148
Anexo 3 (Continuación) <i>Formato de Validación (Prof. Mayra Maldonado)</i>	149
Anexo 4 <i>Formato de Validación (Prof. Ana Ojeda)</i>	150
Anexo 4 (Continuación) <i>Formato de Validación (Prof. Ana Ojeda)</i>	151
Anexo 5 <i>Formato de Validación (Prof. María Godoy Chávez)</i>	152
Anexo 6 <i>Formulario de Solicitudes PQRS</i>	153
Anexo 6 (Continuación) <i>Formulario de Solicitudes PQRS</i>	154
Anexo 7 <i>Noticias OAC (Cuadernillo de Orientación y Contraloría Social)</i>	155
Anexo 8 <i>Formulario PQRS (C-Panel)</i>	156
Anexo 9 <i>Entradas disponibles (Encuestas realizadas mediante formulario PQRS)</i>	157
Anexo 10 <i>Datos completos de entrada del Formulario PQRS</i>	158
Anexo 11 <i>Método de Exportación de las Encuestas PQRS</i>	159
Anexo 12 <i>Archivo con los datos de las Encuestas PQRS</i>	160
Anexo 13 <i>Carta de aprobación del tutor</i>	161

VEREDICTO



VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, Profa. Ana Ojeda, Profa. Mayra Maldonado y Prof. Yerson González designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado **"SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VALERA"** que presenta la bachiller: Quintero Aguilar, Carlos David portador de la **C.I. N.º. 28.096.755**; nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: veinte **(20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero en Computación.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los veintinueve (29) días del mes de julio del dos mil veinticinco (2025).

Profa. Ana Ojeda
C.I: 10.913.176
JURADO

Prof. Yerson González
C.I: 14.149.542
TUTOR

Prof. Mayra Maldonado
C.I: 10.038.265
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO

Profa. Walevska López
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA



RESUMEN

La presente investigación se orienta al diseño e implementación de un Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) en la Contraloría Municipal de Valera, considerando que en el contexto actual las tecnologías digitales resultan esenciales para fortalecer la transparencia, mejorar la gestión institucional y promover la interacción entre los ciudadanos y los entes públicos, desde esta perspectiva, se reconoce la importancia de incorporar mecanismos tecnológicos que permitan a la ciudadanía ejercer sus derechos de forma activa, directa y efectiva. El estudio adopta un enfoque cuantitativo y tiene como propósito identificar las necesidades comunicacionales existentes, proponer una solución digital adaptada al entorno institucional y evaluar su impacto en los procesos de participación y control social, para ello, se aplicaron instrumentos estructurados dirigidos tanto a funcionarios como a ciudadanos, obteniéndose información clave que permitió evidenciar las limitaciones del modelo tradicional de atención y la urgencia de implementar canales más accesibles, funcionales y confiables. Entre los resultados más destacados se encuentra la validación del sistema propuesto, el cual incorpora funcionalidades como el acceso a información pública, la gestión de solicitudes y la interacción continua con la comunidad, lo que permite consolidar un modelo participativo basado en la corresponsabilidad y en la rendición de cuentas, contribuyendo así a fortalecer el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Palabras clave: Participación Ciudadana, Transparencia, Contraloría Municipal de Valera.

ABSTRACT

This research focuses on the design and implementation of an Information and Communication System for Citizen Participation (SICPC) within the Municipal Comptroller's Office of Valera. In today's context, digital technologies are essential tools for strengthening transparency, improving institutional management, and promoting active interaction between citizens and public entities. From this perspective, the study highlights the importance of integrating technological mechanisms that allow the public to exercise their rights in a direct, accessible, and effective manner. The study follows a quantitative approach and aims to identify existing communication needs, propose a digital solution tailored to the institutional context, and evaluate its impact on participation and social oversight processes. Structured data collection instruments were applied to both staff members and citizens, yielding key insights that revealed limitations in the traditional communication model and the need to implement more functional, inclusive, and trustworthy digital channels. Among the most relevant findings is the validation of the proposed system, which includes functionalities such as access to public information, request management, and continuous citizen interaction. These features help consolidate a participatory model based on co-responsibility and accountability, thus strengthening the institutional-citizen relationship.

Keywords: Citizen Participation, Transparency, Municipal Comptroller's Office of Valera.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se orienta hacia el análisis y producción de un SICPC para ayudar en la participación en la Contraloría Municipal de Valera, lo cual se enmarca en el amplio campo de estudio de la gestión pública y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y se busca fomentar la interacción entre la ciudadanía y la institución, dado que en el contexto actual la digitalización y la necesidad de transparencia se han convertido en pilares fundamentales para lograr una administración pública más eficiente, participativa y accesible.

De igual forma, resulta de gran relevancia mencionar que la creciente demanda por el acceso a la información y la opinión ciudadana en ámbitos de control y supervisión institucional se articula con el compromiso de transformar la gobernabilidad mediante el uso de herramientas tecnológicas, lo que coloca este trabajo en el centro de una inquietud social y académica contemporánea que responde tanto a las exigencias de un entorno digitalizado como a la búsqueda de modelos participativos que fortalezcan la democracia a nivel local.

En este sentido, el estudio se contextualiza en un escenario en el cual la Contraloría Municipal de Valera enfrenta limitaciones significativas en cuanto a la comunicación y la atención a las demandas ciudadanas, situación que se agrava debido a la dependencia en métodos tradicionales de gestión, los cuales carecen de la flexibilidad y eficiencia que ofrecen los sistemas digitales; al identificar esta problemática, se establece que la ausencia de un sistema de información y comunicación para la participación Ciudadana (SICPC) supone un obstáculo considerable para la implementación de procesos de contraloría social efectivos.

Ya que ello limita la transparencia, dificulta la recolección de opiniones y genera desconfianza en la población respecto a la gestión institucional, situación que se investiga a partir de la formulación de objetivos que pretenden no solo diagnosticar las necesidades

comunicacionales de la institución y de los ciudadanos, sino también diseñar un sistema que permita el acceso a información relevante y facilite la interacción activa, lo que implica que la problemática central se traduce en la necesidad urgente de transformar los canales de comunicación existentes y generar un impacto positivo en la participación ciudadana.

Además, el propósito principal del estudio se orienta a desarrollar un sistema digital que fortalezca los procesos de comunicación e información, de forma que se promueva una mayor interacción entre los actores sociales y la Contraloría Municipal, lo que permite no solo subsanar las deficiencias detectadas en la atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas, sino también contribuir a la construcción de un modelo de gestión más transparente, inclusivo y alineado con los principios de gobernanza, este marco reconoce la importancia de establecer planes tanto para el corto, como en el mediano y largo plazo.

Lo cual se fundamenta en estudios comparativos y análisis longitudinales que sirvan de referencia para la replicación del modelo en otros contextos geográficos o institucionales, y se contempla la viabilidad de las propuestas a través de la integración de mecanismos tecnológicos y procesos de formación ciudadana, lo que en conjunto refuerza la pertinencia y relevancia del trabajo desde una perspectiva social y técnica. Este estudio se encuentra basado en una revisión, tanto práctica como teórica de los conceptos que se encuentran vinculados a la participación de los ciudadanos, a la transparencia institucional y al debido uso de las TIC como unas herramientas de carácter transformativo.

Esto se encuentra reforzado mediante un enfoque netamente cuantitativo, todo esto se debe a que permite la obtención de datos medibles sobre la relación que guardan los ciudadanos y la institución pública; adicional a ello, la justificación se encuentra fundamentada en la evidencia empírica que ha sido recolectada a través del diagnóstico, revelando con ello un

desajuste bastante evidente entre los medios que se consideran convencionales para la comunicación y a las aspiraciones de una sociedad que se encuentra en una constante digitalización.

De manera final, este trabajo se encuentra estructurado de una forma lógica y gradual, ya que su objetivo es el de proporcionar al lector una comprensión total del proceso que se ha llevado a cabo, acá arranca el capítulo I, dónde se trata la formulación del problema de la investigación, llegando a establecer las fronteras y los propósitos que la guían, además de la razón que sustenta la relevancia que dispone; luego pasamos al capítulo II, enfocado en el desarrollo del marco teórico, dónde se incluyen diversos antecedentes que mantienen un nivel de significancia muy alto, aunado a ello, las bases conceptuales que logran el respaldo total de lo propuesto.

De allí saltamos al capítulo III, dónde hace acto de presencia el tipo de investigación, así como el diseño, la población y la muestra que se abarcó, también se mencionan las herramientas implementadas para la recopilación de información, dónde va el procedimiento que se empleó para velar por la validez del análisis; ahora bien, dentro del capítulo IV topamos los resultados que se obtuvieron mediante la ejecución de los objetivos ya planteados anteriormente, los cuales permitieron esclarecer la relación existente entre la evidencia y las premisas de estudio.

Para finalizar, encontramos el capítulo V, dónde se logró la recopilación de las conclusiones más sobresalientes, y con ello se dieron una serie de sugerencias, las cuales van dirigidas a la mejora de los sistemas de comunicación institucional y para potenciar con ello la implicación de la población en el marco que se encuentra dentro de la Contraloría Municipal de Valera (CMV), todo esto correspondiendo de la mejor forma con los objetivos que se plantearon,

y con la finalidad de conseguir soluciones para avanzar en pro de una administración pública eficiente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del Problema

El involucramiento cívico, entendido como el conglomerado de acciones mediante las cuales la sociedad interviene activamente en los asuntos de la esfera pública, representa un concepto cuya evolución ha sido notable a lo largo del tiempo; su trayectoria abarca desde las manifestaciones iniciales en las democracias de la antigüedad hasta su consagración como un derecho y pilar constitucional en una multitud de naciones. En dicho recorrido histórico, se aprecia una metamorfosis desde una prerrogativa restringida a ciertos estamentos sociales hasta su consolidación como una responsabilidad compartida por toda la colectividad.

De manera particular, la irrupción y masificación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en décadas recientes han catalizado una reconfiguración sustancial de los modelos tradicionales de participación, generando nuevos paradigmas de interacción entre los ciudadanos y el aparataje institucional. En el panorama contemporáneo, signado por una progresiva digitalización de la vida pública, las TIC han inaugurado plataformas innovadoras para el diálogo entre el estado y la ciudadanía, puesto que estas herramientas optimizan el acceso a la información, incentivan la rendición de cuentas y viabilizan procesos decisorios bajo una lógica más colaborativa; este fenómeno, de hecho, ha sido reconocido por un amplio espectro de entidades públicas, las cuales han empezado a valorar el impacto positivo del concurso ciudadano en la optimización de sus funciones operativas y administrativas.

Al respecto, la Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana (RED FEMP, 2022) afirma que integrar mecanismos participativos como un eje fundamental de la gestión institucional no solo robustece el nexo entre gobierno y sociedad; sino

que además potencia la legitimidad, la eficacia y la eficiencia de las políticas públicas. A partir de este escenario, emerge con especial relevancia el concepto de gobernanza, concebido como el ejercicio de la autoridad y la conducción de decisiones con la intervención activa de múltiples actores sociales, económicos e institucionales; su aplicación, además, ha sido promovida por organismos de talla internacional como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Banco Mundial y la Unión Europea, al estimar que dicho enfoque propicia una gestión más transparente, eficiente y abierta a la participación.

Sin embargo, al observar cómo encaja esta idea en Venezuela, surgen problemas importantes que dificultan su logro total. Aunque el país tiene leyes que protegen la transparencia y la participación de la gente, la situación real presenta obstáculos causados por el ambiente político, económico y social, lo que limita el verdadero cumplimiento de esas leyes. A pesar de estos problemas, algunas instituciones han demostrado un verdadero deseo de avanzar en este tema, como la Contraloría General de la República (CGR). Esta entidad, a través de la Gaceta Oficial N.º 38.750 del año 2007, ordenó que se crearan Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) en todas las partes del gobierno, para garantizar el acceso a la información y fortalecer el control de la sociedad.

Siguiendo esa misma idea, la Contraloría de Valera (CMV), en su reporte del año 2023, mostró su deseo de mejorar los modos de hablar con la gente e impulsar que participen más activamente como algo muy importante para hacer mejor el trabajo local; pero, aunque quieren hacer esto, la institución no tiene ahora un SICPC para que la gente participe. Tal como lo subraya Araujo (2016), las TIC ostentan un potencial extraordinario para dinamizar la participación ciudadana a través de la difusión, compilación e intercambio de información de carácter público; este postulado encuentra su reflejo en numerosas experiencias a nivel mundial,

como es el caso del Ayuntamiento de Madrid con su plataforma “Decide Madrid”, que permite a los ciudadanos incidir en decisiones presupuestarias y normativas. Otro ejemplo notable es el portal “Gov.mx” en México, que unifica tener acceso a los datos del gobierno.

Mientras tanto, en Venezuela, se impulsó el Sistema Bolivariano de Información y Comunicación (SiBCI) como un aparato orientado a fortalecer la comunicación institucional y viabilizar la comunicación con el grupo ciudadano. Resulta crucial comprender que la ausencia de un SICPC no se traduce únicamente en una deficiencia de orden técnico o administrativo; constituye, en cambio, una debilidad de carácter estructural que condiciona la gobernanza a nivel local y entorpece el diseño de políticas públicas efectivas. Al no disponer de canales que faciliten un conocimiento preciso de las necesidades ciudadanas, la institución ve reducida su capacidad para formular acciones orientadas al bien común; lo cual repercute directamente en la calidad del gasto público, en la percepción de legitimidad y viabilidad de cimentar una confianza social que sea sostenible en el tiempo.

Frente a este panorama, se torna imprescindible la proposición de soluciones tecnológicas que logren revertir estas limitaciones, siendo la puesta de un SICPC una alternativa estratégica y pertinente para la CMV; un sistema de esta naturaleza permite la creación de canales entre la institución y el gentilicio, permite un acceso sencillo a información pública de relevancia y habilitaría espacios para el diálogo, la participación y el seguimiento continuo. Adicionalmente, esta herramienta digital potenciaría la labor de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), permitiendo el registro, la canalización y el monitoreo sistemático de las solicitudes formuladas; todo ello en plena consonancia con lo estipulado en la Gaceta Oficial N.º 38.750.

En síntesis, la Contraloría Municipal de Valera se enfrenta a una limitación sustancial en lo que respecta a la participación ciudadana en el entorno digital; dicha carencia compromete de

manera sería su misión institucional, puesto que debilita la transparencia, restringe la interacción con la comunidad y dificulta la consolidación de un modelo de gestión que sea más inclusivo, eficaz y democrático. Por consiguiente, la creación de un SICPC no debe interpretarse meramente como una solución tecnológica; debe ser vista como una acción estratégica fundamental para robustecer la gobernanza local, a través de la cooperación, la corresponsabilidad y la reconstrucción del vínculo de confianza entre el Estado y la sociedad.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo puede el desarrollo de un sistema digital para la Contraloría Municipal de Valera facilitar la comunicación y la participación ciudadana en la gestión municipal?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son las necesidades de información y comunicación de los ciudadanos y la Contraloría Municipal de Valera para fortalecer la participación ciudadana?
2. ¿Cómo se puede diseñar e implementar un sistema digital interactivo que permita el acceso a información relevante y la interacción efectiva entre los ciudadanos y la CMV?
3. ¿Cómo ha transformado la reciente plataforma digital la implicación de los ciudadanos y la claridad administrativa en la CMV?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar un Sistema Digital para la Contraloría Municipal de Valera que facilite la comunicación y la participación ciudadana.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las necesidades de información y comunicación de ciudadanos y la contraloría para la participación ciudadana.

2. Implementar un sistema digital interactivo para el acceso a información relevante y la interacción entre ciudadanos y contraloría.
3. Evaluar el impacto del sistema en la participación ciudadana y la transparencia de la gestión municipal.

1.4 Justificación de la Investigación

La justificación en un proceso investigativo constituye el fundamento argumentativo que valida la realización del estudio, al evidenciar su pertinencia y relevancia. En este sentido, y conforme al criterio de la Real Academia Española (2020), justificar implica presentar las razones que sustentan un hecho o propuesta. Bajo esta premisa, el presente trabajo surge como respuesta a una necesidad manifiesta, tanto en el plano institucional como en el social: la urgencia de fortalecer los canales de participación ciudadana en la Contraloría Municipal del municipio Valera.

En atención a ello, se plantea el uso estratégico de herramientas tecnológicas como medio para optimizar la interacción entre los ciudadanos y la gestión pública. La relevancia del estudio se apoya en cuatro dimensiones complementarias: teórica, metodológica, práctica y social. Desde el punto de vista teórico, se espera aportar conocimientos significativos sobre participación ciudadana, gobernanza local y comunicación institucional mediada por las tecnologías de la información.

La idea central radica en crear y poner en marcha un SICPC; que se plantea como una opción tecnológica que impulsa la transparencia, la responsabilidad y una mejor relación entre el gobierno y los ciudadanos. Esta idea se basa en un enfoque que une la ciencia política, la gestión pública, la informática y la comunicación, enriqueciendo el debate académico desde la

perspectiva de la realidad municipal venezolana, e igualmente, sienta bases firmes para futuras investigaciones o proyectos institucionales parecidos.

Desde el enfoque metodológico, la investigación se orienta hacia un paradigma cuantitativo que permite recopilar y analizar datos verificables relacionados con los flujos de comunicación entre la Contraloría Municipal y la ciudadanía. Este enfoque facilita la identificación de limitaciones existentes, como las barreras para obtener información o la escasa intervención en los asuntos de las entidades. Por medio del empleo de herramientas estadísticas, se pueden establecer patrones de comportamiento y priorizar necesidades, permitiendo además la replicabilidad del estudio en otras instituciones locales.

En el ámbito práctico, la investigación aborda un problema real y actual; el bajo nivel de participación ciudadana en la gestión pública local, debido a la falta de canales digitales eficientes. La propuesta del SICPC busca dar respuesta a esta situación mediante una solución operativa que permita gestionar de forma eficiente las solicitudes, denuncias, sugerencias y demás interacciones de los ciudadanos. Se prevé que la implementación de esta plataforma digital facilite el acceso a la información pública y promueva una participación más activa en el control de la gestión, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y a una administración más transparente y efectiva.

Desde la dimensión social, este proyecto cobra especial importancia al ofrecer espacios digitales inclusivos y seguros para la expresión ciudadana. La población valerana tendrá la oportunidad de involucrarse de forma directa en la definición de políticas y en la evaluación del desempeño gubernamental, y eso fomentará una cultura participativa crítica, informada y comprometida. Asimismo, se promoverá el fortalecimiento de la democracia local mediante una comunicación directa y constante entre la comunidad y las autoridades, alineándose con los

valores de la Universidad Valle del Mombuy, tales como la justicia social, la participación ciudadana y el desarrollo humano sostenible.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

Se establece como límite geográfico de estudio la ciudad de Valera, ubicada en el estado Trujillo, Venezuela, por ser el lugar donde se encuentra la institución objeto de análisis. El desarrollo del estudio se llevó a cabo entre los meses de enero y julio del año en curso, periodo durante el cual se abordaron las etapas de diagnóstico, diseño, desarrollo, validación e implementación del sistema propuesto dentro del contexto institucional. El trabajo se centra exclusivamente en la CMV, involucrando tanto a los individuos integrados en su jerarquía interna como a los habitantes que interactúan con ella.

No se contempla, por consiguiente, ampliar el esquema a organismos gubernamentales ni a niveles superiores del aparato estatal. Esta delimitación permite concentrar los esfuerzos investigativos en un entorno específico, facilitando la aplicación de instrumentos de recolección de datos adecuados y una evaluación concreta de los resultados en la población seleccionada. Cabe destacar que esta investigación excluye deliberadamente cualquier aspecto relacionado al marco de las competencias de supervisión conferidas al ente de control, así como la posibilidad de replicar el sistema en otras instituciones distintas a la CMV. Estas limitaciones han sido establecidas para garantizar la viabilidad del proyecto dentro de los plazos marcados y con los medios al alcance, garantizando al mismo tiempo que los hallazgos obtenidos sean pertinentes y útiles con respecto al esquema organizativo escogido.

1.5.2 Limitaciones

A pesar de que esta investigación se basa en un sólido enfoque metodológico y en una visión integral del problema, es necesario reconocer posibles barreras que pueden tener un

impacto en el estudio y en sus resultados, para empezar, se identificaron restricciones asociadas al acceso y disponibilidad de informantes clave, entre ellos funcionarios de la Contraloría Municipal de Valera y ciudadanos vinculados a la misma. La participación activa de estos actores fue fundamental para la calidad de los datos obtenidos; sin embargo, variables como la falta de conocimientos sobre el tema, la escasa motivación o el mal acceso a Internet pueden haber influido en el grado de compromiso en los individuos que forman parte del trabajo.

En segundo lugar, se presentaron limitaciones de índole logística y financiera, puesto que la ejecución de un proyecto tecnológico de esta envergadura demanda una inversión considerable de tiempo, recursos humanos y apoyo económico; los cuales, en ciertas etapas del proyecto, pudieron verse comprometidos o reducidos, afectando el ritmo y la continuidad de algunas actividades planificadas. Por otro lado, es pertinente reiterar los aspectos que se mantienen fuera del alcance de este trabajo, ya que este se circunscribe únicamente al contexto institucional de la Contraloría Municipal de Valera, sin explorar su aplicabilidad en otras contralorías u organismos públicos; de igual manera.

El sistema diseñado no integra funciones inherentes al control fiscal ni a la auditoría financiera, pues su propósito se focaliza de manera específica en el fortalecimiento de los canales de comunicación institucional y en la promoción de la participación ciudadana como una herramienta efectiva para la contraloría social. Finalmente, es necesario aclarar que este trabajo no busca resolver la totalidad de las problemáticas estructurales que enfrenta la CMV en materia de participación y transparencia; su pretensión es, en cambio, proponer una solución tecnológica concreta, viable y con potencial de escalabilidad, capaz de mitigar algunas de las debilidades que fueron identificadas durante la investigación. Por lo tanto, se ve como algo adecuado el llevar a

cabo análisis futuros que puedan profundizar en aquellos aspectos técnicos, normativos e institucionales que exceden los límites y objetivos de la presente indagación.

1.6 Vinculación con el Proyecto UVM

La Universidad Valle del Momboy (UVM), desde su fundación el 17 de octubre de 1997, ha impulsado una propuesta educativa cimentada en la formación integral del ser humano; en ella no solo se prioriza la excelencia académica, sino también el robustecimiento de la ética, los valores cristianos y un compromiso dinámico con el desarrollo de las comunidades del estado Trujillo. Dentro de este marco institucional, la presente investigación se inscribe plenamente en las directrices y metas esenciales que la UVM impulsa mediante su modelo pedagógico y sus programas de extensión; ya que el desarrollo de un SICPC es una iniciativa que articula el saber académico con la responsabilidad social universitaria.

A través de este proyecto se busca fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno municipal y la ciudadanía, promoviendo con ello la capacidad de obtener datos importantes para el público, la claridad en cómo se administra y el ejercicio efectivo del derecho a la participación; en este sentido, resulta crucial destacar que esta propuesta se vincula directamente con la misión de la UVM de formar profesionales íntegros. Es importante subrayar que esta iniciativa no emana de una lógica individual, sino que atiende a una necesidad colectiva identificada en el entorno local; demostrando así el compromiso del estudiante-investigador con el mejoramiento de su comunidad y con el fomento de una ciudadanía más crítica, activa y consciente.

Del mismo modo, este trabajo representa una aplicación directa de los valores institucionales de la Universidad Valle del Momboy, que no deja de lado valores como el apoyo mutuo, la equidad y el compromiso con la sociedad; pues permite trasladar los saberes

adquiridos en el aula a la solución de una problemática real, lo cual refuerza el sentido social del conocimiento. En resumen, este proyecto es más que cumplir con un prerrequisito académico para recibir el título de Ingeniero en Computación; es también una evidencia práctica de cómo la enseñanza universitaria impacta positivamente a la comunidad, evidenciando su potente rol transformador. El objetivo del SICPC, en consecuencia, no se limita a presentar una solución tecnológica; sino que también representa una fuerte creencia ética y cívica que es completamente coherente con el propósito formativo de la Universidad Valle del Momboy.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Es fundamental contemplar la revisión de la trayectoria previa como un paso verdaderamente esencial al iniciar una investigación. Esto radica en que simplifica la tarea de valorar el nivel de conocimiento existente sobre el asunto que se va a abordar; simultáneamente se establecen vínculos tanto conceptuales como metodológicos con investigaciones anteriores que tengan un carácter bastante parecido, y es tras analizar esos trabajos, se concluye sin duda un fundamento teórico con solidez, lo que permite identificar lagunas en la bibliografía especializada y a respaldar la importancia del estudio actual. Es por ello que, a continuación, se detallarán diversos trabajos de índole académica, cuyas contribuciones, perspectivas y hallazgos logran un enriquecimiento enorme para lo planteado en el presente documento.

Es por ello que iniciamos en primer lugar con la investigación realizada por Veliz (2024), la cual se denominó “Participación Ciudadana y Procesos de Control Social de la Municipalidad de La Victoria, 2020”, Y tuvo lugar en la Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima, en Perú, cuyo propósito expuesto fue el de establecer el efecto que mantiene la involucración de la gente en las gestiones que comprende la contraloría social en un contexto específico. La investigación que se abarcó fue del tipo aplicada, en conjunto a un diseño descriptivo-correlacional.

E inició con la descripción de las variables y continuó con el análisis de las conexiones que mostraron, se optó por emplear la encuesta como el método estrella para la recolecta de datos a los residentes de dicho distrito anteriormente mencionado. Pasando a los resultados, estos se procesaron mediante el uso del coeficiente de Pearson, que evidenciaron una relación

considerable entre las variables (específicamente $r=0.971$ y $p=0.029$), y esto permitió deducir que, si los ciudadanos se involucran, se favorece de manera abismal el fortalecimiento del control social.

Con respecto a la siguiente mención, está Agüero (2023), con su tesis de nombre “Ciudadanía digital. Competencias digitales para la participación de jóvenes ciudadanos en Costa Rica”, la cual se realizó en los adentros de la universidad de Zaragoza, España; la meta de dicho trabajo se basó en analizar exhaustivamente las habilidades digitales que son promovidas mediante la participación que mantiene la juventud en ambientes netamente virtuales, todo esto mediante estudios de carácter descriptivo, no experimental y con un enfoque cualitativo, más el registro de la documentación y la observación directa a los participantes.

Este autor logró desarrollar una metodología que permitió analizar el entorno digital, y de manera simultánea dio sugerencias sobre un modelo que permitiese potenciar las habilidades dentro de ámbitos comunitarios; también determinó que es esencial entender la progresión del ambiente tecnológico y de tener regulaciones claras para fortalecer los procesos de participación en el segmento digital. Este enfoque es particularmente relevante para el presente estudio del SICPC, todo se debe a que presenta un marco actualizado sobre la ciudadanía digital y demuestra con ello la relevancia que tiene el fomento de habilidades tecnológicas en poblaciones e institutos; lo que de hecho la vuelve un elemento que respalda el componente educativo del sistema sugerido.

El autor terminó por implementar el sistema, el cual se basó en gran medida en el modelo de la e-Cognocracia, y esto logro dar evidencias sobre cómo es posible la creación de entornos digitales que puedan garantizar tanto la privacidad como la integridad del proceso de participación mediante el voto. Acá se debe de esclarecer que dicho precedente logra representar

un referente muy esencial para el presente estudio, todo va alineado con la relación establecida a través de la justificación técnica que conlleva la edificación de sistemas que no solamente fomenten la participación ciudadana, sino que también aseguren la fiabilidad, seguridad y anonimato, fundamentos importantísimos para el SICPC para la CMV.

Ahora damos pie a la disertación de Lores (2021), cuyo trabajo “El ejercicio de la participación ciudadana por los ciudadanos electos para un cargo público”, defendido en la universidad bolivariana de Venezuela, tuvo un propósito muy claro; el de ver como se lleva a cabo la intervención de los ciudadanos con un enfoque legal y político, la cual se centró en cargos públicos. Dicha investigación abordó un enfoque cuantitativo y documental, que mantuvo la consulta de datos tanto jurídicas como bibliográficas como su eje central para la recolección de la información, cabe recalcar que se incluyó entre la información documentada a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, del año 1999.

Ahora bien, el autor del estudio determinó que la participación ciudadana debe de ser tomada como un derecho constitucional que debe de ser fomentado tanto por los civiles como por los representantes del poder público; subrayando de dicha forma la importancia que representa la definición de marcos legales y apropiados para asegurar que se llevara a cabo. De igual forma, resulta evidente la forma en que el estudio de Lores complementa la actual; todo mediante el proporcionamiento de documentación legal que respaldan la instauración de los mecanismos fundamentales dentro de las instituciones que permitan el fomento de la coexistencia de los individuos para con las autoridades, tal como lo propone un SICPC.

Para finalizar, tenemos el trabajo de investigación realizado por Peñaloza (2019), cuyo título fue “Análisis de los medios de participación y defensa ciudadana como instrumentos para el ejercicio de la contraloría social”, de la UCAB en Caracas, Venezuela; haciendo especial

mención la naturaleza documental y descriptiva del estudio, cuyo enfoque fue el cualitativo, y abarcó la búsqueda del puesto que mantienen los medios de participación, buscando integrar la supervisión ciudadana en las normativas que rigen el funcionamiento del mercado de valores venezolano.

Todo esto llevó consigo un conjunto de evaluaciones empleando los recursos que ofrece la ley, dónde el autor llegó a la conclusión de que los medios de participación de carácter civil son realmente esenciales para la transparencia institucional; de igual forma se menciona que estos deben de ser complementados con procesos de índole educativa y de estructuras digitales que sean eficaces. Es por ello que resulta evidente mencionar sobre como este método es sumamente enriquecedor para la investigación acá presente; puesto que deja en evidencia el cómo la contraloría social llega a alcanzar una eficacia completa en los distintos ámbitos de la gestión pública, y que depende, en gran medida, de fortalecer su estructura mediante el empleo de herramientas que traten las inquietudes que presente la población; función principal del sistema propuesto.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Participación Ciudadana

Hay varias maneras de concebir la participación de la gente. Una buena forma de comprenderla es viéndola como las distintas actividades que realizan personas o grupos dentro de una comunidad, todo ello con la meta de incidir en las decisiones y también en el funcionamiento de la gestión pública, lo cual termina impactando de forma directa en la calidad de vida de quienes participan. Es bien sabido que dichas acciones pueden manifestarse de diversas formas.

Acá podemos destacar como ejemplos muy claros a los procesos electorales, las consultas populares, las iniciativas de índole comunitaria o los métodos de supervisión ciudadana, que

hacen posible la fiscalización en la administración pública. Es con este contexto, que el Consejo de Europa (2004) argumenta que la participación activa no solamente supone el reconocimiento del derecho existente a participar, sino que también a la presencia de medios, espacios y oportunidades concretas para ello; además del apoyo necesario que promueva la cooperación para la edificación de una sociedad más justa y con mayor equidad.

2.2.2 Evolución Histórica

Se hace evidente destacar que a lo largo de la historia; los ciudadanos han experimentado una infinidad de cambios respecto a cómo llevaban la participación en temas de índole pública; todo esto yendo de la mano a la adaptación que se ha debido tener con respecto a las transformaciones sociales, políticas y tecnológicas de cada era; lo que se complementa con lo mencionado por el Consejo de Europa (2004) quienes aseguran que este proceso evolutivo se puede segmentar en diferentes fases, las cuales muestran de manera evidente el paso de las formas para la participación, desde las más restringidas hasta las tendencias actuales (que abarcan modelos más inclusivos y deliberativos).

Cómo primera mención importante a tener en cuenta, tenemos a la Antigüedad; con diversos sistemas, tales como la democracia ateniense, en dónde los ciudadanos (que cómo un dato curioso, se les definía como “Hombres libres”) se les abría la puerta a participar en las reuniones; es importante señalar, de todas formas que dicho privilegio era exclusivo de los hombres, excluyendo a las féminas, los cautivos y foráneos residentes de la antigua Grecia, lo que de hecho limitaba el ejercicio ciudadano a sólo un pequeño grupo.

Durante el salto dado hacía la Edad Media (periodo que abarcó los siglos V y XV), existían limitaciones de gran magnitud, dichas limitaciones eran ejercidas gracias al poder que ejercía en aquel entonces la Iglesia Católica y el sistema feudal, con monarcas y clérigos al mando. Como resultado, la gran parte de las personas carecían de herramientas efectivas que

lograsen influir en las decisiones que generaban impactos en su día a día; limitando la participación que se lograba ejercer a esferas sociales y/o religiosas muy limitadas. Con el advenimiento de la Era Moderna, y junto con las revoluciones liberales, se pudieron establecer cimientos clave, como la soberanía del pueblo, el voto y la fundación y formación de parlamentos; esto evidenció el avance significativo que se logró vivir en dicha época respecto a la ciudadanía activa y mecanismos de participación.

Sin embargo, se hace importante destacar que, en sus comienzos, estos derechos se encontraban reservados para un segmento muy restringido de la población. Para concluir, llegamos a la Edad Contemporánea, dónde la participación que ejercen los ciudadanos toma un cambio radical, ya que se le establece como un derecho constitucional ampliamente reconocido, y que es impulsado gracias a la aparición de múltiples movimientos sociales, así como también de las organizaciones no gubernamentales, y del crecimiento presentado por las famosas Tecnologías de la Información y la Comunicación (también conocidas como las TIC), que dieron un incremento considerable a las oportunidades de participación; y que de hecho posibilitaron una participación ciudadana más directa, constante y accesible.

2.2.3 Tipos de Participación Ciudadana

Es bien sabido que la participación ciudadana logra manifestarse mediante diversas formas de intervención pública, las cuales fluctúan en términos de alcance, intensidad y nivel de compromiso con los asuntos de origen colectivo; ahora bien, se debe de mencionar que estas modalidades posibilitan el categorizar los mecanismos puestos a disposición del público, para que los ciudadanos participen en la administración de lo público. Lo que de hecho permite crear una categoría que logra simplificar su entendimiento y su uso dentro de entornos netamente democráticos, lo que demuestra que la participación del ciudadano no se limita únicamente a que el individuo vote, al contrario, va más allá, abarcando consigo diferentes formas de acción cívica.

Para dar ejemplos claros, tenemos cómo una de las primeras formas para ejercer la participación ciudadana a la electoral, la cual es clave destacar que se encuentra dentro del esquema de la democracia participativa y se concreta cuando los pobladores ejercen su respectivo derecho al voto, esto específicamente para seleccionar a quienes los representarán en los distintos puestos de gobierno, y también para expresar su parecer sobre temas relevantes en la política, como ocurre frecuentemente en referendos o plebiscitos.

Para continuar con los tipos de participación, podemos hacer mención de igual forma de la participación consultiva, esta se expresa en mecanismos donde la gente comparte lo que piensa o sugiere ideas a los organismos del gobierno; y la Contraloría General del Valle del Cauca (2024) aclara que dichas intervenciones no son obligatorias, pero que aun así esto logran facilitar la recolección de datos muy valiosos que representan la percepción social acerca de determinados problemas, y todo esto es posible gracias a foros, mesas de trabajo, audiencias públicas o encuestas.

Contamos con la participación propositiva, que tal como su nombre lo sugiere, implica un compromiso cívico superior. No se limita a obtener la opinión o el voto de la gente (como en otros tipos de participación), sino que busca fomentar un rol más ingenioso en la creación de soluciones, el diseño de propuestas o incluso la elaboración directa de políticas gubernamentales; es por medio de esta forma específica de participación que las personas se integran a equipos técnicos, grupos de planificación o proyectos vecinales, contribuyendo con sus vivencias para producir respuestas efectivas a los problemas cotidianos que les impactan.

No podemos dejar por fuera a la participación mediante el control y vigilancia, la cual se encuentra orientada a la supervisión total de la administración pública, todo esto con el fin de garantizar que las resoluciones gubernamentales se ajusten a los principios de legalidad, eficacia

y transparencia que deben de disponer siempre; y para complementar lo anteriormente mencionado, la Defensoría del Pueblo de Colombia (2024) explica como todo esto es materializado a través de las contralorías sociales, las auditorías comunitarias, y la implementación de herramientas digitales para facilitar la presentación de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, fundamentos clave que manejan las oficinas de atención al ciudadano las cuales permiten ejercer un seguimiento total sobre la administración pública.

Finalmente, la participación digital ha emergido con fuerza en los últimos años, gracias a la expansión de las TIC, las cuales generan facilidades de acceso a sistemas virtuales de gobierno abierto, redes sociales, encuestas digitales y otros medios que conectan directamente a la ciudadanía con las instituciones; si bien la capacidad de interactuar se expande, esto también presenta complicaciones relacionadas con la igualdad en el acceso a la tecnología y la seguridad de la información personal y la alfabetización digital, aspectos clave para garantizar una participación efectiva, segura e inclusiva.

2.2.4 Relación con la Democracia

La participación ciudadana constituye un elemento esencial dentro de los sistemas democráticos, ya que no solo fortalece la legitimidad del poder público, sino que también propicia una relación más cercana entre la gente y las entidades que hablan por ellos; viéndolo así, se configura como un mecanismo mediante el cual las personas pueden expresar sus intereses, influir en las decisiones colectivas y contribuir activamente a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y plural, lo que reafirma su condición como derecho y deber inherente al ejercicio pleno de la ciudadanía.

Desde esta perspectiva, la democracia no puede entenderse únicamente como un modelo de organización institucional basado en el sufragio, sino como un proceso dinámico y continuo que exige el involucramiento activo de la población en todas las fases de la gestión pública,

desde la planificación hasta la evaluación; de este modo, la participación ciudadana no solo permite ejercer control social sobre los actos de gobierno, sino que también promueve la cultura del diálogo, la corresponsabilidad y el empoderamiento colectivo, aspectos indispensables para una gobernanza abierta y transparente (Consejo de Europa, 2004).

2.2.4.1 Mecanismos e Impactos de la Participación. Los mecanismos de participación ciudadana constituyen instrumentos fundamentales para canalizar la voz de la población dentro del sistema democrático, ya que permiten transformar la voluntad colectiva en acciones concretas que inciden en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas; entre estos mecanismos destacan las consultas populares, los referendos, las iniciativas legislativas ciudadanas, los cabildos abiertos y los presupuestos participativos, todos ellos orientados a fortalecer la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil.

Se puede observar cómo estos medios influyen en el aumento del poder de la gente, ya que al hacerlos partícipes de las decisiones se incrementa la confianza institucional, se refuerza la cultura de la legalidad y se promueve una mayor transparencia en la gestión pública; además, al brindar espacios de expresión directa, se favorece la inclusión de sectores históricamente marginados, lo que contribuye al desarrollo de una democracia más participativa, deliberativa y representativa, capaz de responder con mayor legitimidad a las demandas sociales.

2.2.4.2 Democracia Participativa vs Democracia Representativa. La distinción entre democracia participativa y democracia representativa se ha convertido en un eje central dentro del debate contemporáneo sobre la calidad de los sistemas democráticos, ya que ambas formas expresan distintos modos de ejercer la soberanía popular; la democracia representativa se basa en la idea de que votamos cada cierto tiempo para elegir a personas que nos representen y decidan

por nosotros. En cambio, la democracia participativa busca que la gente se involucre directamente en los temas importantes, yendo más allá de simplemente votar.

En el modelo representativo, la ciudadanía actúa principalmente como espectadora del proceso político, con oportunidades limitadas para incidir en las decisiones gubernamentales una vez elegidos sus delegados; por el contrario, en la democracia participativa, los ciudadanos asumen un papel activo mediante mecanismos como asambleas populares, consultas, contralorías sociales o presupuestos participativos, lo que permite una relación más horizontal y transparente entre gobernantes y gobernados, además de consolidar una cultura política basada en la corresponsabilidad, la deliberación y la vigilancia social constante.

2.2.4.3 Desafíos y Oportunidades. La participación ciudadana, aunque constituye una herramienta clave para el fortalecimiento democrático, enfrenta un conjunto de obstáculos que complican su arraigo como algo común en el quehacer de la sociedad; entre estos retos destacan la desconfianza hacia las instituciones, la apatía política, la baja cultura de participación, así como las barreras socioeconómicas y tecnológicas que limitan el acceso equitativo a los mecanismos existentes, generando una participación desigual que, en lugar de ampliar la inclusión, puede reproducir formas de exclusión ya presentes en el tejido social.

A pesar de estos obstáculos, surgen opciones para fortalecer la relación entre la gente y las entidades gubernamentales. El progreso de las tecnologías de la información, el auge de nuevas organizaciones vecinales, la fuerza de los movimientos sociales y los modelos de gestión colaborativa son clave. Para una cultura participativa duradera, es esencial que todos los grupos sociales se involucren, que las políticas públicas sean integradoras y que haya lugares reales para hablar, donde cada opinión cuente y se valore.

2.2.5 La Gobernanza

La gobernanza, entendida como el proceso mediante el cual se ejerce el poder en la gestión pública, se ha convertido en un concepto clave dentro del análisis político y administrativo contemporáneo, ya que va más allá del simple acto de gobernar, e incorpora la interacción de múltiples actores —estatales y no estatales— en la adopción de resoluciones que impactan a la colectividad, bajo tal óptica, la gestión pública se cimienta en principios como la transparencia, la participación, y la eficiencia, una transformación en las formas tradicionales de autoridad hacia esquemas más abiertos, flexibles y colaborativos.

Según PNUD (2022), una buena gobernanza implica garantizar que las instituciones públicas actúen de manera receptiva, inclusiva y equitativa frente a las demandas sociales, promoviendo la corresponsabilidad entre gobierno y ciudadanía; En esta línea, la gobernanza va más allá del ámbito estatal, reconociendo la relevancia de la sociedad civil, las empresas, las entidades vecinales y otros participantes sociales como figuras clave en la creación de estrategias y resoluciones conjuntas. Todo ello ayuda a consolidar la democracia y a elevar el bienestar social de los ciudadanos.

2.2.5.1 Esquemas de Gobernanza. A lo largo del tiempo, han surgido distintos modelos de gobernanza que buscan adaptar la gestión pública a los cambios sociales, tecnológicos y políticos de cada contexto, de este modo, se facilita que las decisiones se adoptan de una forma más participativa; estos modelos representan diferentes enfoques sobre cómo deben relacionarse los gobiernos junto a la gente y otros participantes clave, adaptándose a los distintos grados de transparencia, participación y descentralización que promueven en la administración de lo público.

La gobernanza participativa parte de la idea de que las elecciones que incumben al grupo deben construirse con la intervención directa de ellos mismos, promoviendo mecanismos como

las audiencias públicas, los consejos consultivos, las mesas técnicas y los presupuestos participativos; en este modelo, los ciudadanos dejan de ser receptores pasivos de políticas públicas para convertirse en agentes activos del proceso de formulación, seguimiento y evaluación de las mismas, lo que fortalece la corresponsabilidad, la legitimidad institucional y el empoderamiento colectivo.

En el ámbito de la gobernanza electrónica, también llamada gobierno digital, el empleo de las tecnologías de la información se transforma en la forma esencial de simplificar la relación entre el gobierno y los ciudadanos; este enfoque da prioridad a la claridad, la eficacia de la gestión y el acceso a la información pública por medio de sitios web, portales del gobierno y recursos digitales que hacen posible agilizar procesos, divulgar datos de acceso público e impulsar la colaboración a través de espacios en línea.

Por su parte, la gobernanza multinivel responde a la necesidad de articular la acción pública en distintos niveles territoriales y de gobierno, desde lo local hasta lo internacional, reconociendo que muchos problemas sociales requieren soluciones que exceden las capacidades de un solo nivel administrativo; este modelo promueve la coordinación entre entidades municipales, regionales, nacionales e incluso supranacionales, así como la cooperación entre sectores públicos, privados y comunitarios, generando redes de gestión que comparten recursos, responsabilidades y decisiones.

2.2.6 Relación entre Participación Ciudadana y Apertura Informativa

La forma en que se ejerce el poder y se toman decisiones en el sector público, lo que llamamos gobernanza, se fortalece considerablemente al integrarse con ideas como la participación de la gente y la claridad de las instituciones; estos tres elementos no funcionan por separado, sino que forman una red donde se apoyan mutuamente, lo cual mejora el sistema

democrático y beneficia a todos; siguiendo esta idea, el PNUD (s.f.) indica que la participación activa de los ciudadanos es clave para lograr una buena gobernanza.

Cuando los ciudadanos participan activamente en temas de interés común, las resoluciones tomadas por las entidades gubernamentales ganan credibilidad, pues representan fielmente lo que la gente realmente necesita. A su vez, esta implicación robustece la responsabilidad compartida en la administración pública, dando a la sociedad la potestad de supervisar, demandar claridad en el uso de los fondos y ayudar a vigilar las decisiones políticas. En este sentido, la transparencia —entendida como la posibilidad de acceder libremente a información y procesos de toma de decisiones— se vuelve crucial para que la participación tenga un propósito, siendo, según Infoem (2023), un pilar de la transparencia proactiva, pues da a los ciudadanos las herramientas para ejercer sus derechos con conocimiento.

2.2.7 TIC y Participación Ciudadana

Estas herramientas digitales han transformado radicalmente la relación entre los ciudadanos y el gobierno, alterando de manera importante los medios de comunicación y los lugares donde se participa en la administración pública. Su impacto es evidente en la mejora del acceso a la información, lo que facilita que las personas entiendan mejor las políticas gubernamentales, las acciones administrativas y los datos relevantes para todos. De esta forma, estas tecnologías han ayudado a cambiar la idea tradicional de democracia, al brindar nuevas formas de educar a los ciudadanos en línea, impulsando así el ejercicio de los derechos desde plataformas virtuales (Rivera et al., 2019).

2.2.7.1 Promoción de la Participación Activa. Las herramientas digitales han revolucionado la forma en que los ciudadanos pueden involucrarse, brindando nuevas oportunidades para participar activamente en la creación y el análisis de políticas gubernamentales. Iniciativas como los presupuestos colaborativos en internet o los proyectos

gubernamentales que promueven la responsabilidad compartida son ejemplos de cómo se facilita la participación ciudadana, disminuyendo los obstáculos de siempre y alentando la colaboración en temas que nos afectan a todos.

2.2.7.2 Relación con el Gobierno Abierto. El enfoque de gobierno abierto se distingue por impulsar una gestión pública basada en principios de transparencia, colaboración y participación activa de la ciudadanía en los asuntos del Estado, lo cual implica una transformación profunda en el vínculo entre las instituciones y la comunidad; la intención es, precisamente, explorar y fortalecer dicha conexión. Y promover una administración más accesible, receptiva y orientada al diálogo, que facilite la construcción conjunta de políticas públicas y el fortalecimiento del control social.

Dentro de este modelo, dichas herramientas cumplen una función esencial, al actuar como vehículos que dinamizan la interacción entre el gobierno y la ciudadanía, permitiendo establecer canales directos de comunicación, intercambio y cooperación; gracias a estas herramientas digitales, se hace posible una conexión más fluida con las personas, generando condiciones para la aplicación efectiva de prácticas asociadas al gobierno abierto, tales como la publicación de datos abiertos, la consulta pública y la participación en línea en los procesos decisorios.

2.2.7.3 TIC como Facilitadores de la Transparencia. Acá se muestra el cómo se han posicionado como recursos esenciales para potenciar la claridad dentro de las instituciones gubernamentales, ya que permiten a los entes públicos divulgar información relevante mediante formatos accesibles, comprensibles y reutilizables, lo cual amplía las posibilidades de acceso por parte de la ciudadanía y reduce las barreras tradicionales para obtener datos oficiales; esta apertura en el flujo de información genera condiciones más propicias para que la sociedad ejerza

su derecho a estar informada y participe con mayor conocimiento en los asuntos que le competen.

2.2.7.4 TIC como Herramientas. Ya que desempeñan un rol esencial al ofrecer medios eficaces para establecer una comunicación directa y bidireccional entre el Estado y la ciudadanía, lo cual contribuye a democratizar y expandir las vías para que la gente pueda manifestarse y participar más en temas que nos conciernen a todos. Con estos medios, los habitantes pueden compartir sus opiniones, impulsar propuestas colectivas y participar activamente en los procesos de construcción de políticas, superando así las limitaciones del modelo tradicional de participación representativa.

2.2.7.5 TIC como Plataformas de Colaboración. Porque son agentes que impulsan la colaboración entre diversos actores del entorno público y social, al facilitar la creación de espacios virtuales donde se promueve el trabajo conjunto entre ciudadanos, instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y otros entes involucrados en la vida pública; estas plataformas digitales permiten compartir ideas, construir propuestas colectivas y desarrollar soluciones participativas ante desafíos comunes, fortaleciendo así una cultura de diálogo y corresponsabilidad.

Un ejemplo destacado de este enfoque puede encontrarse durante la administración de Barack Obama, cuando se establecieron formalmente los pilares del gobierno abierto mediante el memorando presidencial titulado “Transparencia y Gobierno Abierto”, que impulsó utilizar esas herramientas como medio para fomentar la participación, la transparencia y la colaboración en la gestión pública (RED FEMP, 2023); este precedente marcó una pauta global en cuanto a usar las susodichas como herramientas efectivas para construir redes de co-creación.

2.2.8 Desafíos y Oportunidades

Con el objetivo de impulsar la implicación de los ciudadanos se presenta un abanico de posibilidades y desafíos que deben ser considerados de forma crítica, con la finalidad de mantener su impacto positivo y construir procesos participativos más inclusivos, efectivos y sostenibles; si bien estas herramientas abren nuevos escenarios para el diálogo entre el Estado y la sociedad, también es cierto que su aplicación conlleva ciertos obstáculos técnicos, sociales y estructurales y es fundamental enfocarse en ellos con planificación estratégica, buscando prevenir disparidades y situaciones de marginación.

En esta tesitura, se vuelve esencial detectar los beneficios que brindan como facilitadoras de la interacción democrática, sin dejar de reconocer las limitaciones que surgen en contextos marcados por desigualdades tecnológicas, dificultades de acceso, carencias en formación digital o falta de infraestructura adecuada; por ello, es crucial examinar con atención los desafíos más importantes relacionados con su puesta en marcha, buscando asegurar que la aplicación de dichos instrumentos impulse una participación auténtica, justa y equitativa en la gestión pública.

2.2.8.1 Brechas Digitales. Un desafío crucial al adoptar las TIC como herramientas participativas radica en la continua existencia de disparidades digitales que obstaculizan el acceso justo a estos medios para toda la gente; si hay marcadas diferencias en el acceso a la red, en la posesión de aparatos tecnológicos o en la capacitación en habilidades digitales esenciales, ciertas partes de la sociedad, sobre todo las más desfavorecidas, se ven apartadas del mundo digital, lo que reduce drásticamente su capacidad de participar en las decisiones públicas.

Al respecto, Fernand (2022) advierte que estas limitaciones no solo restringen el ejercicio del derecho a participar, sino que además pueden profundizar las desigualdades ya existentes, convirtiéndose las TIC, paradójicamente, en una barrera por sobre una ayuda; de esta manera, los individuos que viven en circunstancias de precariedad o soledad, se ven excluidos de las

dinámicas de involucramiento promovidas desde plataformas digitales, lo cual genera un riesgo real de que existan dinámicas de marginación social.

2.2.8.2 Desinformación y Manipulación. La circulación masiva de información falsa y la manipulación intencionada de contenidos en entornos digitales se han convertido en riesgos importantes para afianzar a la sociedad civil al tanto de la actualidad dedicada a participar en temas que incumben a todos, estos fenómenos, conocidos comúnmente como desinformación y manipulación digital, afectan la percepción social sobre las instituciones, generan confusión entre la gente que usa y ayudan a desgastar la fe que ellos ponen en los canales oficiales de comunicación del Estado.

Según el Instituto Mexicano de la Juventud (2018), este tipo de prácticas no solo entorpece la participación crítica y responsable, sino que también incrementa la exposición de la ciudadanía a peligros como ataques cibernéticos o la vulneración de datos personales, lo cual puede provocar un retraimiento colectivo frente a los mecanismos digitales de participación; en consecuencia, resulta indispensable promover estrategias de alfabetización mediática y fortalecer los sistemas de seguridad digital, para proteger tanto la integridad y el acceso a los datos, junto con la implicación voluntaria e informada de la gente.

2.2.8.3 Protección de Datos y Confianza. El empleo de herramientas en línea para promover la intervención de las personas en asuntos públicos supone el tratamiento constante de datos personales, lo que genera preocupaciones legítimas en torno a la privacidad y la protección de la información; la recopilación, almacenamiento y eventual difusión de estos datos, si no se gestiona con el debido cuidado, puede exponer a los ciudadanos a vulneraciones de su intimidad, situaciones de uso indebido o filtraciones que comprometan su seguridad en el entorno digital.

En esta línea, cualquier esquema que se apoye en el empleo de las llamadas TIC ha de incorporar mecanismos sólidos que garanticen la integridad y la confidencialidad de la información gestionada, estableciendo protocolos de seguridad que protejan los derechos digitales de la ciudadanía; solo bajo estas condiciones es posible generar un entorno de confianza que fomente la participación, sin poner en riesgo la seguridad individual ni la legitimidad institucional de las plataformas utilizadas.

2.2.8.4 Participación Superficial. Una desventaja importante al usar los medios digitales para promover la intervención de la gente es que estos instrumentos a veces solo producen interacciones superficiales, sin lograr un impacto verdadero en cómo se toman las decisiones; esto provoca una colaboración solo de apariencia, donde las ideas o propuestas de las personas no se consideran realmente, disminuyendo el beneficio democrático de estos sitios y causando decepción en aquellos que desean participar de lleno en la administración pública. Sin embargo, vale la pena destacar que un buen manejo de las TIC puede dar un giro a esta situación, ya que brinda canales más integradores, sencillos y eficaces para que la gente participe de verdad.

2.2.8.5 Ampliación del Impacto y Facilidad de Acceso. Estas sobresalen principalmente por su aptitud para extender la participación de los ciudadanos, posibilitando que más individuos se involucren en asuntos públicos, superando las barreras del horario o la distancia. Al simplificar el acceso a través de canales digitales, estas herramientas generan oportunidades para que grupos históricamente marginados manifiesten sus puntos de vista, participen en debates y se mantengan al tanto de la administración gubernamental.

No obstante, Zhongming et al. (2021) advierten que este potencial aún enfrenta obstáculos significativos, ya que, a pesar del crecimiento en la conectividad, solo el 68,2% de la población de América Latina y el Caribe dispone de acceso a internet, lo que pone en evidencia

desafíos estructurales tocantes a integrar a todos digitalmente y a participar justamente; por consecuencia, es necesario acompañar la implementación de TIC con políticas públicas que garanticen su alcance universal, asegurando que nadie quede excluido de los espacios de decisión por falta de conectividad o de medios tecnológicos.

2.2.8.6 Colaboración y Co-Creación. Debido a que abren paso a dinámicas más horizontales en los órganos públicos, al habilitar entornos digitales donde pueden confluir con la participación de servidores del gobierno, y agrupaciones civiles, impulsando de este modo el trabajo en equipo para idear la ejecución de políticas; estos espacios, usualmente canalizados a través de portales institucionales u otras plataformas digitales, contribuyen a fortalecer los lazos entre el Estado y la sociedad, basados en la confianza, la corresponsabilidad y la creación conjunta de soluciones a los problemas colectivos.

2.2.8.7 Transparencia y Rendición de Cuentas. Consolidados como instrumentos esenciales para garantizar el acceso de la gente a datos oficiales y permitiendo una supervisión continua de las actividades del gobierno al ofrecer plataformas digitales accesibles y actualizadas, las TIC permiten que las personas consulten datos oficiales, conozcan el avance de políticas y evalúen el desempeño institucional de forma permanente, lo que fortalece la relación entre el Estado y la sociedad civil. Esta capacidad de monitoreo continuo no solo mejora la transparencia en la gestión, sino que también impulsa una cultura de responsabilidad en los entes públicos, al incentivar prácticas de rendición de cuentas claras, abiertas y verificables; de esta manera, las TIC no solo facilitan el control social, sino que también legitiman la acción gubernamental, al promover un estilo de gobernanza más ético, eficiente y centrado en el interés colectivo.

2.2.9 Sistemas de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana

Estos constituyen plataformas tecnológicas orientadas a fortalecer el vínculo entre los ciudadanos y los órganos públicos, al ofrecer mecanismos que facilitan el diálogo, la colaboración y el control social en la manera en que se decide algo; dichos métodos utilizan las herramientas virtuales que ofrecen las TIC con el fin de promover una participación activa, abierta y corresponsable, contribuyendo así a consolidar la transparencia y los valores democráticos en la gestión gubernamental. Para que los SICPC cumplan eficazmente su propósito, deben integrar una serie de características fundamentales que garanticen su efectividad, accesibilidad y legitimidad social, tales como:

1. **Accesibilidad:** Garantizar que estén disponibles para todos, superando barreras de lugar, recursos, nivel socioeconómico y nivel de alfabetización digital.
2. **Interactividad:** Fomentar una comunicación directa y bidireccional entre los ciudadanos y las instituciones, permitiendo el intercambio de opiniones e información.
3. **Transparencia:** Facilitar el acceso a datos públicos relevantes, promoviendo la supervisión ciudadana sobre la gestión gubernamental.
4. **Colaboración:** Propiciar la cooperación entre los distintos actores sociales — ciudadanía, organizaciones civiles y entes públicos— para resolver problemas de manera conjunta.
5. **Seguridad:** Proteger la privacidad de los usuarios mediante protocolos que resguarden los datos personales.
6. **Adaptabilidad:** Contar con la flexibilidad necesaria para ajustarse a las particularidades sociales, culturales y técnicas del contexto local donde se implementen.

2.2.10 Funcionalidades

El SICPC debe cumplir de forma efectiva su propósito, y es indispensable que integren una serie de funcionalidades esenciales que aseguren su operatividad, pertinencia y capacidad de respuesta frente a las necesidades tanto de la ciudadanía como de los entes públicos; estas funciones permiten que los sistemas, más allá de su función técnica, también satisfagan las exigencias establecidas con su misión social de facilitar la comunicación, fortalecer la gestión democrática y ampliar el cómo se toman las determinaciones.

2.2.10.1 El Derecho a Saber. Entre las funciones que debe disponer el SICPC es el acceso directo y comprensible a datos vinculados a la gestión institucional, tales como presupuestos, planes operativos, proyectos ejecutados y resultados alcanzados; este modo de hacer más transparente la información no únicamente ayuda a que las personas entiendan mejor lo que ocurre respecto a cómo se administran los recursos públicos, sino que también les permite conocer de manera clara los criterios que orientan la toma de decisiones gubernamentales.

En este sentido, Infoem (2023) sostiene que garantizar la transparencia a través de plataformas tecnológicas es indispensable para fortalecer la participación ciudadana, ya que el conocimiento de la información pública se convierte en la base para ejercer derechos, formular opiniones y exigir responsabilidades; los SICPC, por tanto, están llamados a desempeñar un rol activo en el cumplimiento de este principio, facilitando el acceso abierto, oportuno y confiable a los datos institucionales de mayor relevancia.

2.2.10.2 Comunicación Bidireccional. Para que la participación ciudadana tenga un carácter realmente dinámico, es crucial que los SICPC habiliten canales de comunicación en doble vía, donde la gente no solo se informe con datos del gobierno, sino que a su vez pueda también expresar inquietudes, plantear sugerencias, proponer iniciativas o denunciar irregularidades; esta interacción directa entre la población y el Estado fortalece el diálogo

democrático y genera condiciones más propicias para el entendimiento mutuo, la colaboración y la construcción colectiva de soluciones. Hurtado (2017), la comunicación como herramienta participativa debe desarrollarse por medio de niveles, conectando no solo a los ciudadanos con el gobierno, sino que también entre sí, reforzando las redes del tejido social; es por ello que los SICPC deben incorporar plataformas accesibles y funcionales que estimulen el flujo continuo de información y garanticen que la voz ciudadana sea escuchada, considerada y respondida en la administración del sector público.

2.2.10.3 Involucramiento en la Adopción de Acuerdos. Es vital que los Sistemas incluyan estrategias para fomentar que las personas influyan de forma directa en la creación de normas y directrices gubernamentales, que son decisiones institucionales de interés colectivo; para ello, es recomendable que estos sistemas integren funcionalidades como consultas populares, presupuestos participativos, encuestas digitales o foros deliberativos en línea, a fin de que las personas puedan expresar sus preferencias, debatir ideas y contribuir a la definición de proyectos que afectan su vida cotidiana.

Estas herramientas de democracia participativa permiten que la gente participe de manera más activa en cómo se maneja el gobierno, haciendo más fácil que se involucre no solo opinando sobre las ideas, sino también ayudando a crearlas y ponerlas en marcha; así, los SICPC se consolidan como medios eficaces para institucionalizar la participación ciudadana en todos los niveles de la acción pública, promoviendo mayor legitimidad, transparencia y corresponsabilidad.

2.2.10.4 Control y Vigilancia Ciudadana. Una función clave de los SICPC consiste en permitir a la ciudadanía ejercer control social sobre la gestión pública, brindando herramientas que posibiliten la supervisión, el seguimiento y la evaluación de las acciones gubernamentales;

mediante esta funcionalidad, los ciudadanos pueden acceder a informes, contrastar datos, emitir observaciones y exigir explicaciones sobre decisiones adoptadas o recursos ejecutados, lo que fortalece la transparencia institucional y refuerza la rendición de cuentas. Además, al facilitar la detección de irregularidades y la formulación de denuncias, estos sistemas contribuyen a construir una cultura institucional más ética, participativa y orientada a la legalidad; el control ciudadano, cuando está respaldado por tecnologías accesibles y seguras, se convierte en un mecanismo poderoso para combatir la opacidad, y la corrupción para lograr una administración pública de mayor calidad.

2.2.11 Tecnología Cívica

La TC abarca un abanico de instrumentos que van desde plataformas digitales hasta apps que son desarrolladas por distintos grupos sociales, incluyendo organizaciones civiles, administraciones públicas o privadas. Su propósito es simple; hacer más fácil que los ciudadanos participen activamente en cómo se toman las decisiones que nos afectan a todos. En esencia, se trata de tender lazos entre la gente y las instituciones, empleando la tecnología para fortalecer nuestra democracia, entendiéndola como un medio y no como un objetivo final (Bolaños et al., 2015).

Según se detalla en el reporte "Tecnología Cívica en la Ciudad de México, evolución y prospectiva", un rasgo sobresaliente de este enfoque es la oportunidad que brinda a los ciudadanos para trabajar de la mano con las autoridades gubernamentales. Ya que la tecnología se convierte en un instrumento para consolidar la gestión pública, fomentando la creación colaborativa de respuestas a los desafíos que enfrenta la comunidad; este intercambio no solo apunta a los canales de participación, sino que también impulsa el empleo reflexivo y planeado de las TIC como vía para alentar el compromiso activo de la población en los temas que conciernen a todos.

2.2.11.1 Casos de Éxito. Un ejemplo destacado de la exitosa implementación de Tecnologías Cívicas se observa durante la pandemia del COVID-19, que no solo transformó profundamente las dinámicas sociales, sino que también aceleró la digitalización de diversas actividades en todo el mundo; en regiones como América Latina, donde herramientas como el teletrabajo, la educación virtual, el comercio electrónico y el gobierno digital eran aún incipientes, la crisis sanitaria impulsó una adopción rápida de tecnologías, redefiniendo la vida cotidiana y abriendo la puerta a maneras frescas de relacionarse, tanto en lo social como en la gestión pública.

En este contexto, la tecnología jugó un papel protagónico al demostrar su capacidad para empoderar a los ciudadanos, siempre que se promueva un uso ético y responsable de las plataformas digitales; un claro ejemplo de ello es la plataforma www.mexicovid19.mx, desarrollada por estudiantes y docentes del Tecnológico de Monterrey, que se utilizó para monitorear el avance de la pandemia en México mediante la recolección y visualización de datos (Gutiérrez, 2020). Este conjunto de proyectos evidencia la capacidad de la tecnología para consolidar la colaboración de los ciudadanos, impulsar la claridad administrativa y favorecer la disponibilidad a la información.

Otro caso relevante tiene lugar en Sudáfrica, donde el gobierno lanzó GovChat, una plataforma oficial que facilita la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades a nivel nacional, provincial y local; esta herramienta, totalmente gratuita, opera a través de WhatsApp y permite a los ciudadanos reportar casos de COVID-19, solicitar servicios e información, y mantenerse al tanto de la situación sanitaria en tiempo real. Esta clase de herramientas digitales para la ciudadanía no solo impulsan el involucramiento de las personas, sino que además robustecen la transparencia institucional al proporcionar acceso abierto a los datos oficiales

durante situaciones de emergencia, demostrando el valor de la tecnología como un instrumento para la participación y el control social.

2.2.12 Ejemplos

Pueden adoptar diversas formas, cada una con características específicas que el contexto demanda, junto a las metas institucionales planteadas; estos modelos buscan fortalecer la relación entre el sector público y la ciudadanía, brindando canales accesibles, eficientes y democráticos para algunas de las formas más importantes en que se lleva a cabo el flujo de datos, la supervisión de la conducta social y el trabajo conjunto en la administración de temas que son de interés común. Acto seguido, se detallan las clases más relevantes de ejecución:

2.2.12.1 Plataformas de Gobierno Abierto. Estas plataformas están orientadas a fomentar que la gente vea claro lo que se hace, trabaje en equipo y se involucre de verdad, todo ello con ayuda de las tecnologías digitales; suelen integrar portales con datos abiertos, espacios para la deliberación de espacios abiertos al público y plataformas digitales que dan la oportunidad a los ciudadanos de manifestar sus ideas, opiniones, realizar propuestas o participar en consultas. Un ejemplo de este modelo es la plataforma Participa, implementada por el Gobierno de Jalisco, que busca facilitar la intervención ciudadana en temas de interés colectivo, permitiendo que las decisiones institucionales se construyan con mayor legitimidad y consenso.

2.2.12.2 Aplicaciones Móviles de Participación Ciudadana. Las aplicaciones móviles representan una alternativa ágil y moderna para fomentar la participación desde cualquier lugar y en cualquier momento; mediante estas herramientas, los ciudadanos pueden consultar información relevante, reportar problemas comunitarios, responder encuestas o recibir notificaciones sobre temas de interés público. Su versatilidad permite una comunicación más directa entre las autoridades y la población, promoviendo una interacción continua que

trasciende los límites tradicionales de una administración gubernamental eficiente y, a su vez, promueve la participación activa de la ciudadanía.

2.2.12.3 Plataformas Sociales. Hoy en día, espacios digitales como Facebook o Instagram son fundamentales para la comunicación entre gobiernos y ciudadanos, permitiendo la difusión de contenidos oficiales, La elaboración de estrategias institucionales y la organización de actividades comunitarias; mediante las redes es posible generar diálogos directos, recibir retroalimentación y fortalecer lazos de unión social, siendo así recursos importantes para forjar una sociedad cívicamente activa e informada con los asuntos públicos.

2.2.12.4 Plataformas de Presupuestos Participativos. Este formato de sitios web brinda a los ciudadanos una oportunidad de involucrarse directamente en la asignación de recursos públicos, al permitir que las personas propongan proyectos y voten por las prioridades de inversión en sus comunidades; estos mecanismos no solo refuerzan la transparencia de cómo se gastan los recursos, sino que, además, promueven la corresponsabilidad y la democracia participativa, al vincular a los ciudadanos con decisiones que impactan directamente su calidad de vida y su entorno inmediato.

2.2.12.5 Portales de Datos Abiertos. Los portales de datos abiertos ponen a disposición de la ciudadanía información gubernamental en formatos accesibles, comprensibles y reutilizables, lo cual promueve el análisis independiente, la fiscalización de la gestión pública y el desarrollo de nuevas soluciones digitales basadas en evidencia; estos espacios constituyen una herramienta clave para el ejercicio del control social, al permitir que los usuarios examinen las acciones institucionales y contribuyan al fortalecimiento de la transparencia desde una perspectiva crítica y constructiva.

2.2.13 Sistemas de Denuncias, Quejas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias

Los sistemas denominados PQRS, que agrupan Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se configuran como plataformas tecnológicas orientadas a facilitar la interacción directa entre los ciudadanos y los organismos del estado; su meta primordial radica en brindar una vía ágil y accesible que permita a los usuarios plantear inquietudes, solicitar información, presentar inconformidades o emitir recomendaciones respecto a la calidad y eficiencia de los servicios recibidos.

Según Ortega (2024), estos sistemas buscan organizar y gestionar las comunicaciones provenientes de la ciudadanía de forma sistemática, con el fin de fortalecer la transparencia institucional, e impulsar la transparencia administrativa, ayudando así a perfeccionar permanentemente una gestión. Para que los sistemas funcionen de manera óptima, es esencial incorporar elementos clave que garanticen su funcionamiento y la atención a las necesidades de la gente. Algunas de las características más importantes son:

1. Formularios en línea: deben ser accesibles, fáciles de usar y permitir el ingreso rápido de solicitudes por parte de cualquier usuario, sin necesidad de trámites presenciales.
2. Registro y seguimiento: es fundamental que la plataforma le dé la posibilidad al usuario de estar al tanto de cómo va su trámite en todo momento, promoviendo confianza y trazabilidad.
3. Clasificación y enrutamiento: cada mensaje debe ser dirigido al área competente, lo cual agiliza cada consulta, asegurando que las contestaciones siempre lleguen de la gente idónea.
4. Notificaciones: deben activarse automáticamente para informar al usuario sobre cada avance, respuesta o acción tomada.

5. Generación de reportes y estadísticas: esta funcionalidad es fundamental para analizar cómo funciona el sistema, poder calibrar su eficacia, detectar cuellos de botella y tomar decisiones orientadas a optimizar los procesos internos.

2.2.14 Tecnologías de Funcionamiento

El funcionamiento se apoya en una infraestructura tecnológica compuesta por diversas herramientas de software y hardware que hacen posible la interacción entre los usuarios y las plataformas digitales; estas tecnologías constituyen la base operativa sobre la cual se desarrollan las funcionalidades orientadas a facilitar la participación, fortalecer la transparencia institucional y garantizar una comunicación fluida entre la ciudadanía y las entidades públicas (Gobernemos, 2023). Y su correcta implementación asegura la eficiencia, estabilidad y seguridad de los trámites digitales que están relacionados con la administración colaborativa. Entre los principales componentes tecnológicos que integran este tipo de sistemas, se encuentran:

1. Frontend: Se refiere a la interfaz visual con la que interactúa el usuario directamente; es la parte del sistema que permite visualizar la información, registrar acciones y navegar dentro de la plataforma, actuando como el puente visible entre la persona y la aplicación (Descubre Comunicación, 2019).
2. Backend: Descubre Comunicación (2019) menciona que esto corresponde a la estructura lógica que opera en el servidor y que se encarga de gestionar los datos, procesar la lógica de funcionamiento y establecer la comunicación entre la base de datos y lo que ve el usuario.
3. Base de datos: Es el sistema encargado de almacenar y organizar cada dato guardado en la plataforma, incluyendo perfiles de usuarios, propuestas, votaciones, comentarios o debates, permitiendo su recuperación ágil y segura cuando sea necesario.

4. Servidores: Son los dispositivos físicos o entornos virtuales, frecuentemente alojados en la nube, que proporcionan la capacidad operativa para que el sistema funcione de manera continua, estable y protegida frente a posibles fallos.
5. API's: hacen posible que varios elementos módulos del sistema se unan, además de la conexión con plataformas externas, facilitando el intercambio de información de forma estructurada y funcional entre diversas herramientas digitales.

2.2.15 La e-Cognocracia

La e-Cognocracia se concibe como un esquema directivo y resolutivo que integra las herramientas informáticas y comunicacionales con los principios fundamentales de la cognocracia, un sistema donde las decisiones se basan en el conocimiento y la experiencia de quienes están más capacitados en diversas áreas del saber.

2.2.16 Origen de la e-Cognocracia

Aunque su definición es relativamente reciente, su origen se encuentra en la combinación de dos enfoques clave; la cognocracia y el gobierno electrónico (e-government). En términos generales, la cognocracia se refiere a una forma de organización política donde las decisiones se toman con base en el conocimiento especializado y la experiencia de aquellos que son más capacitados en áreas específicas; esta idea fue anticipada por pensadores como Alvin Toffler quien en su obra *La Tercera Ola* (1980) predecía la emergencia de una sociedad donde el conocimiento y la información serían los principales factores de poder y las claves para la gobernabilidad.

En este contexto, la e-Cognocracia emerge como una síntesis entre ambos enfoques, proponiendo un modelo de gobernanza donde las tecnologías digitales se utilizan para identificar, activar y aplicar el conocimiento distribuido en el entramado social, buscando

robustecer la forma en que se toman decisiones importantes y junto a ello perfeccionar el manejo de los asuntos públicos por medio de participaciones que logren ser más inclusivas, informadas y colaborativas.

2.2.17 Principios Claves de la e-Cognocracia

Se basa firmemente en varios pilares fundamentales que orientan su implementación como una propuesta innovadora de gobernanza digital; estos principios no solo legitiman el uso de tecnologías en el ámbito público, sino que también aseguran que dicho uso se enfoque en fortalecer la participación informada, la transparencia institucional y la inclusión ciudadana. A continuación, se detallan de manera clara los principales pilares conceptuales de este enfoque en específico:

1. **Inteligencia colectiva:** este principio Se asume, en principio, que todo saber creado por múltiples personas puede ser más valioso que el aportado por un grupo reducido de expertos; las plataformas digitales hacen posible recopilar, comparar y analizar opiniones y saberes dispersos en la sociedad, promoviendo así una toma de decisiones más enriquecida y plural (O'Reilly, 2007).
2. **Participación informada:** la e-Cognocracia busca estimular una ciudadanía que no solo participe, sino que lo haga con fundamentos sólidos, accediendo a información verificada y discutiendo en espacios que promuevan el pensamiento crítico; para ello, se requiere garantizar el acceso abierto a datos relevantes y fomentar ambientes digitales de deliberación constructiva (Chadwick, 2003).
3. **Transparencia y rendición de cuentas:** las tecnologías digitales pueden contribuir significativamente a hacer más visibles los procesos institucionales y permitir que la ciudadanía mantenga seguimiento constante de las actividades del gobierno lo

que ayuda a consolidar una mentalidad de rendición de cuentas dentro de la administración pública (Floridi, 2013).

4. Productividad palpable: al combinar los recursos tecnológicos se optimiza los procedimientos administrativos y facilita impulsar la capacidad de decidir, lo que lleva a dinámicas más rápidas, eficientes y enfocadas en lograr las metas de la institución (Dunleavy et al., 2006).
5. Inclusión en la red: Para asegurar que las ventajas de la e-Cognocracia permeen a cada sector social, es imprescindible cerrar la brecha digital y asegurar que todas las personas tengan acceso a las tecnologías y cuenten con las competencias necesarias para utilizarlas (Van Dijk, 2005).

2.2.18 Herramientas Más Allá del Voto Electrónico

Aunque el voto electrónico ha sido uno de los ejemplos más claros de cómo la tecnología impacta contextos democráticos, el alcance de la e-Cognocracia va mucho más allá de este mecanismo, al incorporar un conjunto amplio de herramientas digitales que permiten diversificar y profundizar la participación ciudadana en los procesos de gobernanza (O'Reilly, 2007). Y, a continuación, tenemos diversas herramientas representativas, haciendo mención de los siguientes casos específicos:

1. Consultas y debate online: plataformas virtuales en las que los ciudadanos pueden opinar sobre políticas públicas, intercambiar ideas y priorizar propuestas mediante procesos colaborativos basados en conocimiento colectivo.
2. Presupuestos participativos en línea: mecanismos tecnológicos que permiten a la ciudadanía proponer proyectos y decidir cómo deben asignarse los recursos públicos, promoviendo la corresponsabilidad fiscal y la justicia distributiva.

3. Sistemas de vigilancia temprana y seguimiento ciudadano: tecnologías que utilizan sensores, redes sociales y datos digitales para detectar de forma anticipada problemas sociales y evaluar, en tiempo real, la calidad de los servicios públicos.
4. Plataformas para la cooperación en políticas: espacios digitales que facilitan la formulación de políticas públicas y se nutren de la colaboración con los ciudadanos, especialistas y funcionarios aunando esfuerzos para edificar iniciativas, siempre primando la igualdad y el diseño conjunto.
5. Sistemas ciudadanos de evaluación: Instrumentos que dan la capacidad a las personas de evaluar el desempeño institucional y enviar retroalimentación directa a los organismos responsables.
6. Implementación de inteligencia artificial para ver políticas: Herramientas virtuales que, gracias a la IA, procesan grandes volúmenes de datos para detectar patrones sociales y evaluar impactos.

2.2.19 Herramientas y Tecnologías Usadas en la e-Cognocracia:

La materialización de la e-Cognocracia se basa en un conjunto diverso de recursos digitales y tecnológicos que permiten involucrar a la ciudadanía, asegurar la claridad en la administración y fomentar el trabajo en conjunto con el gobierno y con la sociedad (Encina, 2020). Estas herramientas están orientadas a potenciar tanto a la eficiencia institucional como a la inclusión ciudadana, y entre las herramientas y tecnologías que usa la e-Cognocracia podemos hacer mención de las siguientes:

1. Plataformas de ciudadanía participativa: sistemas digitales que permiten implementar encuestas, votaciones, foros de debate y mecanismos de interacción entre el gobierno y la sociedad.

2. Sistemas de gestión de contenidos (CMS): tecnologías enfocadas en la publicación, organización y actualización de contenidos institucionales, lo cual promueve la transparencia y el acceso libre a la información.
3. Examinación de datos masivos: se utilizan utilidades que facilitan el estudio de extensos conjuntos de datos, ya sean creados por los ciudadanos o provenientes de fuentes ajenas. Estas herramientas son un soporte para tomar decisiones estratégicas y bien fundamentadas.
4. Inteligencia artificial (IA) y machine learning (ML): algoritmos que automatizan procesos, reconocen patrones y adaptan servicios digitales a las necesidades reales de los ciudadanos.
5. Aplicaciones y tecnologías móviles: soluciones diseñadas para fomentar la participación desde dispositivos móviles, ampliando el acceso y superando barreras geográficas o tecnológicas.
6. Plataformas para comunicarse: sitios en línea que se usan para compartir datos y noticias del gobierno, recolectar opiniones y generar vínculos entre el Estado y la población.
7. Tecnologías de reconocimiento y validación seguras: sistemas que aseguran la identidad y preservan la transparencia de los mecanismos de participación digital.
8. Tecnologías de registro distribuido y blockchain: herramientas que refuerzan la transparencia y la seguridad en procesos como el voto electrónico o la gestión de registros públicos, al garantizar la trazabilidad y evitar manipulaciones.

2.2.20 La Participación Ciudadana y las TIC en Venezuela

De manera similar a lo que ha sucedido en diversas naciones latinoamericanas, Venezuela ha experimentado profundos cambios en los ámbitos políticos, económicos y sociales

durante los últimos años, lo cual ha originado retos novedosos para la gestión pública y la interacción entre el estado y la ciudadanía; dentro de este panorama, la intervención de los ciudadanos y la adopción de las TIC han adquirido una importancia creciente, no únicamente como vías para manifestar peticiones sociales, sino también como instrumentos claves para consolidar la democracia y el nexo entre los ciudadanos y los organismos estatales.

Sin embargo, si bien se han evidenciado avances, aún persisten tensiones y obstáculos que limitan su implementación plena; comprender cómo se ha desarrollado esta interacción en la situación local, es fundamental analizar cómo las tecnologías de la información y comunicación podrían cambiar la forma en que la gente participa. A continuación, se examinan distintos aspectos de esta dinámica en el país, a partir del marco legal vigente, las experiencias tecnológicas recientes y los retos que aún deben superarse.

2.2.20.1 Participación Ciudadana en Venezuela. La Constitución de Venezuela (1999) establece como principio fundamental la participación protagónica del pueblo en participar en temas que afectan a todos, usando formas diferentes de involucrarse directamente al decidir, revisar cómo se administra y crear estrategias. sin embargo, a pesar del respaldo constitucional, su implementación práctica ha sido objeto de amplio debate, generando diversas posturas sobre la eficacia real de estos instrumentos en el contexto sociopolítico actual.

Aunque la estructura reguladora fomenta una ciudadanía activa e involucrada, lo cierto es que existen dudas sobre la manera en que estos derechos se traducen en prácticas concretas de participación, sobre todo con respecto a cómo influye en las resoluciones del gobierno y la independencia con la que estas se llevan a cabo; en este escenario, las TIC surgen como un posible complemento para revitalizar la acción ciudadana, especialmente cuando los mecanismos tradicionales enfrentan limitaciones.

2.2.20.2 TIC y Participación Ciudadana en Venezuela. En los últimos años, la comunicación en Venezuela ha mostrado un crecimiento significativo como canal para la participación ciudadana, en gran medida gracias al aumento del acceso a internet y debido al extendido uso que la gente hace de las plataformas sociales; estas herramientas han permitido difundir información pública de forma más eficiente, facilitar la coordinación de acciones colectivas y abrir espacios alternativos de comunicación entre el Estado y la sociedad.

No obstante, este desarrollo tecnológico también enfrenta barreras importantes que condicionan su alcance e impacto; de acuerdo con Blanco (2020), la persistencia de una profunda brecha digital, la censura de contenidos y la limitada conectividad en amplias regiones del país dificultan la participación efectiva de muchos ciudadanos, especialmente aquellos ubicados en zonas rurales o con menos recursos. Pese a ello, el avance de las tecnologías de la información sigue abriendo caminos para fortalecer la participación ciudadana, siempre y cuando se tengan en cuenta y aborden las desigualdades estructurales que afectan su implementación.

2.2.20.3 Desafíos y Oportunidades. En Venezuela, un desafío crucial es asegurar que todos tengan las mismas oportunidades para acceder a la tecnología, acompañado por políticas públicas orientadas a la alfabetización digital y a disminuir las brechas digitales que separan a los diversos grupos sociales; esto implica no solo ampliar la infraestructura de conectividad, sino también promover una cultura tecnológica que fomente el uso crítico, consciente y participativo de estas herramientas.

De forma similar, es crucial consolidar la claridad y la justificación de cada acción en las entidades gubernamentales, utilizando las TIC como aliadas estratégicas para habilitar mecanismos colaborativos y control social; pese a los desafíos existentes, las tecnologías también abren un abanico de oportunidades para enriquecer la vida democrática, revitalizar el

tejido comunitario y reconstruir la confianza entre la población y las instancias de gobierno. Dado que el panorama sociopolítico venezolano es altamente dinámico, será clave mantener una observación constante de los cambios y tendencias que influyen en la relación entre ciudadanía, tecnología y gobernanza.

2.3 Marco Legal

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Para comenzar, y en relación con el fundamento jurídico de esta investigación sobre los SICPC, debemos referirnos a la Constitución acá presente. Que desde 1999, esta carta magna ha definido la estructura política y legal del país; particularmente, su artículo 62 consagra claramente el derecho de todo ciudadano a participar, de forma libre y proactiva, en asuntos de interés público. Esta participación puede ser directa o indirecta, es decir, a través de representantes elegidos por votación popular.

Dejando muy en claro que este precepto constitucional representa uno de los pilares clave para el respectivo análisis, esto se debe a que logra establecer la legitimidad de la participación ciudadana como un componente crucial en la edificación de una democracia. Con este contexto ya aclarado, se demuestra que la propuesta sobre un SICPC se encuentra en una consonancia con el ya mencionado mandato constitucional, esto al promover el ejercicio integral de este derecho, y todo por medio del uso de herramientas tecnológicas que impulsen una participación eficaz y continua dentro de la colectividad.

De igual forma, hacemos mención del artículo 141, que dicta el comportamiento de que el sector público está obligado a adoptar una postura de transparencia absoluta, impulsando a la vez la presentación de informes claros y asegurando que la ciudadanía tenga acceso a la información que requiera; lo que de hecho demuestra lo relevante que es dicho artículo para la investigación del SICPC, todo de la mano con la enfatización de la urgencia de promover

mecanismos institucionales que aseguren el derecho del ciudadano a conocer, supervisar y evaluar la administración del estado. Inmiscuidos en dicho contexto, los sistemas digitales que se enfocan de manera categórica en la participación no solo potencian la eficacia de los procedimientos administrativos, ya que también robustecen el control social y la confianza que inspira el sistema institucional.

Por lo que de manera conjunta, ambos artículos anteriormente descritos y analizados demuestran la proporción de un respaldo legal realmente sólido y que apoya consigo los propósitos presentados en la presente investigación; por un lado tenemos el reconocimiento que deriva sobre que la intervención ciudadana es un privilegio otorgado por la constitución, que debe garantizarse completamente en cada instancia de la administración pública; mientras que por el otro lado definen categóricamente la obligación de la administración de demostrar un comportamiento que se encuentre a la altura respecto a los principios de transparencia, responsabilidad y la apertura institucional.

2.3.2 La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

Prosiguiendo, tenemos a la LOGRSNCF, quienes definen el contexto estrictamente respecto al marco normativo que define el funcionamiento de la CGR y de las instituciones que integran el SNCF venezolano; cuya meta principal es la de asegurar la legalidad, eficacia y transparencia en administrar el dinero del estado, vigilando muy de cerca y revisando cómo se toman las decisiones administrativas. Es en este escenario que hace acto de presencia el artículo 1 de la mencionada ley, que establece la responsabilidad que tienen estos entes de regular, supervisar y fiscalizar el uso correcto de recursos públicos; al mismo tiempo fomenta la implicación activa de los ciudadanos en dichos procesos de supervisión.

Acá resulta muy importante destacar sobre como esta ley reconoce de manera explícita la inclusión de la gente común como estrategia clave para fortalecer la supervisión de las finanzas públicas., llegando a establecer medidas que los habilitan para presentar denuncias, realizar observaciones y hasta formular sugerencias que se relacionen con la administración de recursos y el comportamiento administrativo de los funcionarios públicos; este avance simboliza un progreso hacía la cultura de responsabilidad compartida, que es dónde la ciudadanía se transforma en un participante activo en la vigilancia del poder público.

Y es precisamente considerando este contexto que se lleva a cabo la puesta en marcha de un SICPC y eso se destina a simplificar la acogida de denuncias y del seguimiento constante de la actividad administrativa municipal, ya que surge como una propuesta en consonancia con los principios de esta ley; porque en base a este sistema se promueve el control social, se aceleran los medios de participación y se incrementa la transparencia institucional, con ello se logra un favorecimiento hacía la administración pública más eficiente.

2.3.3 Gaceta Oficial N.º 38.750

En el marco de las reglas que promueven la intervención de la gente, puntualmente las promulgadas dentro de la Gaceta Oficial N.º 38.750 que fueron dictadas por la CGR dan pie a demostrar que son un instrumento legal que está fundamentado en reforzar la supervisión ciudadana de la gestión estatal, posible mediante el impulso de herramientas. institucionales de participación. Dentro de este documento legal se dictan pautas exactas a seguir para la creación y operación de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), cuya formación es de carácter obligatorio en todos y cada uno de los organismos correspondientes que estén adscritos a la CGR, y que deben de operar como instancias de contacto directo entre el estado y la población.

Es por ello que estas regulaciones otorgan a las OAC determinadas responsabilidades fundamentales, incluyendo la acogida de denuncias, la guía a los ciudadanos, dar a conocer ideas

y animar a que cada ciudadano asuma su parte compartida en la administración institucional; dentro de este entorno, la estructura legal no solo reconoce la importancia de que los ciudadanos se involucren, sino que también establece los requisitos para garantizar a la misma de manera ordenada y eficaz, todo bajo la supervisión de las autoridades pertinentes.

Por lo tanto, el establecimiento de un Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) que se encuentre asociado y manejado por la OAC facilitaría de gran manera la expansión y actualización de los medios de participación, creando un entorno virtual que promueva la interacción directa entre ciudadanos e instituciones públicas. Y al vincularse con estas oficinas, dicho sistema adaptaría funciones que le permita ser utilizado como un instrumento tecnológico de respaldo al control social.

2.3.4 Ley Contra la Corrupción

Ahora hacemos paso a la Ley contra la corrupción, que representa el marco responsable de examinar, prevenir y penalizar los manejos turbios perpetrados desde puestos de poder, ya sean estos públicos o por individuos que pongan en riesgo el patrimonio del estado; su objetivo primordial es asegurar una gestión gubernamental que se apoya en bases sólidas de claridad, honestidad y responsabilidad, llegando a instaurar procedimientos que robustezcan lo moral y lo lícito. Dentro del artículo 1 se llegan a establecer un conjunto de reglas, principios, derechos y responsabilidades que se dirigen a la lucha y a comprometerse a oponer la corrupción en cada rincón de la administración pública a nivel del gobierno.

Resulta importante señalar que dicha legislación considera la colaboración de la gente y la disponibilidad de datos gubernamentales como elementos cruciales para evitar y combatir actos corruptos; en consecuencia, establece a las entidades estatales una obligación legal de fomentar vías que posibiliten a los individuos su participación de manera directa o indirecta en la supervisión y fiscalización, además de su papel en la gestión gubernamental, también garantiza

la claridad en los trámites burocráticos, convirtiendo a los ciudadanos en participantes esenciales con las estrategias institucionales de supervisión.

Prosiguiendo, tenemos al Artículo 9 de la presente ley, que dicta sobre cómo la información pública debe de estar disponible en todo momento para su consulta por parte de los individuos que así lo deseen; eso sí, manteniendo excepciones que sean justificadas por motivos de seguridad nacional. Es por ello que se debe de dejar en claro el cómo la Ley contra la Corrupción apoya de manera directa los objetivos propuestos en el presente estudio, al reconocer que la transparencia informativa y la participación de los individuos son elementos muy importantes para una administración honesta y eficaz. Así pues, la puesta en marcha de un SICPC da pie a concretar estos principios, simplificando fomentar el acceso ciudadano a datos gubernamentales, consolidar la supervisión por parte de la sociedad y edificar un esquema de Contraloría Municipal claro y próximo para con los ciudadanos.

2.3.5 Gaceta Oficial N.º 41.069 del 06 de enero de 2017

Esta Gaceta dicta una serie de normas destinadas a la regulación del comportamiento de los empleados públicos en lo que respecta al respeto, protección y promoción de los derechos humanos, si vamos específicamente al artículo 1, se detallan los principios de ética que deben orientar la conducta de los funcionarios, la meta primordial es siempre certificar que sus acciones se adecuen al marco legal y que aporten de manera significativa al salvaguardar la dignidad humana dentro de las instituciones.

Lo que convierte a la normativa anteriormente descrita en algo realmente relevante para este análisis, dado que fomenta una cultura institucional enfocada en los principios democráticos y mostrando un profundo respeto por los derechos fundamentales dentro del ámbito de la gestión gubernamental. En consecuencia, cualquier herramienta tecnológica creada en el marco de la CMV debe disponer todos estos principios como eje central en su diseño e implementación,

garantizando que la tecnología no solamente actúe como medio de gestión; sino que también sirva de instrumento para garantizar la igualdad, el trato justo y la protección de los individuos.

Lo que en consecuencia, deja en claro que el desarrollo del SICPC debe enfocarse en aspectos particularmente importantes, como la facilitación del ejercicio efectivo de los derechos que dispone cada ciudadano, lo que de hecho logra fomentar un ambiente digital realmente inclusivo, respetuoso y justo, dónde se valore y se resguarde la libertad de expresión y el acceso libre a la información relevante; y es de esta manera que se fortalece un espacio institucional que se alinee con las normas éticas y jurídicas que caracteriza el comportamiento de los funcionarios públicos en Venezuela.

2.4 Cuadro Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Desarrollar un Sistema Digital para la Contraloría Municipal de Valera que facilite la comunicación y la participación ciudadana

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumento
Identificar las necesidades de información y comunicación de ciudadanos y la contraloría para la participación ciudadana.	Necesidades de Información y Comunicación.	- Necesidades de Información Municipal.	- Acceso a información municipal	- Encuestas. - Cuestionarios.
		- Necesidades de Información Ciudadana.	- Canales de comunicación usados - Barreras para comunicarse con la Contraloría	
Implementar un sistema digital interactivo para el acceso a información relevante y la interacción entre ciudadanos y contraloría.		Sistema Digital Interactivo.	- Acceso a Información Relevante - Interacción Ciudadano-Contraloría	
Evaluar el impacto del sistema en la participación ciudadana y la transparencia de la gestión municipal.	Impacto del Sistema.	- Participación Ciudadana - Transparencia en la Gestión	- Cambios en el nivel de participación ciudadana - Percepción sobre mejora en la transparencia - Nivel de satisfacción general con el sistema	- Encuestas. - Cuestionarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Hacer mención del tipo de investigación es en términos básicos establecerla según la naturaleza que abarque el problema propuesto, de los objetivos que se establecen de manera previa y de los recursos que se dispongan para ejecutar una determinada solución; son estos los factores que determinan la dirección metodológica del estudio en cuestión, gracias a que permiten facilitar la definición del enfoque más apropiado para lograr los objetivos que se establecieron. Con esto, se hace evidente dejar en claro que la indagación puede categorizarse bajo diversos criterios, entre ellos destacamos sus objetivos, su extensión o inclusive el grado de profundidad, y esto permite mayor claridad sobre su intención o su uso práctico.

Partiendo de ese contexto, se determina que la presente investigación se sitúa en un modo aplicativo, todo esto partiendo de su definición; enfocada en proporcionar soluciones específicas a un problema particular (siendo el caso mostrado en el presente estudio la transparencia institucional y la promoción de la participación ciudadana mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo). Ortega (2024) complementa lo anteriormente dicho, explicando que la investigación aplicada no sigue de manera estricta un procedimiento sistemático, pero que aun así se centra en solucionar situaciones reales que puedan traer consigo consecuencias, estas últimas pudiendo ser individuales, comunitarias o ampliamente sociales.

3.1.2 Diseño de Investigación

Haciendo paso al diseño de una investigación, la misma alude a la estructura metodológica que guía todo el proceso de indagación, estableciendo así el cómo se recolectan, procesan e interpretan los datos; todo esto para dar una respuesta acorde a la pregunta principal

del estudio en cuestión. Este diseño funciona como una orientación organizativa que garantiza consigo la consistencia interna entre los diferentes elementos metodológicos y las decisiones operativas del investigador.

Según los criterios mencionados con anterioridad, se determina que el diseño que compone la presente investigación es la No-Experimental, con un enfoque únicamente cuantitativo, y que según Hernández et al (2010), hace mención de la misma sobre cómo en dicha investigación que adopta este enfoque, no existe modificación alguna de las variables; todo lo contrario, son examinadas tal cual se manifiestan en su ambiente natural, esto es para examinarlas con objetividad y entender su comportamiento.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

A la presente se le define como el grupo completo de elementos que tiene ya sea una o varias características particulares y que constituyen el fenómeno que se pretende investigar; y es de acá dónde se obtienen los datos requeridos para el entendimiento y la examinación del objeto de estudio. Ahora bien, Hernández et al (2014) menciona algo importante; el cómo la población simboliza el universo al que se busca aplicar los hallazgos de la investigación. Tomando todo esto en cuenta, se definen 42 personas para la población del presente estudio, divididos entre funcionarios pertenecientes a la CMV e individuos dispuestos a ser parte de la investigación, convirtiéndolos así en un grupo completo de análisis integral para la recolección de la información pertinente.

3.2.2 Muestra

Al hablar de muestra, Tamayo y Tamayo (2006) la describen como un proceso en el que se elige un segmento representativo de la población, esto va con el objetivo de analizar determinadas características y trasladar los hallazgos al conjunto total; no obstante, hace falta

aclarar que, en este específico caso, se tomó la decisión de trabajar con la población total de estudio (42 personas). La elección se ve motivada en la obtención del acceso a todos los miembros del conjunto de la población, lo que, de hecho, facilita una recopilación de datos más exacta, con ello también se suprime el error de muestreo y se fortalece la validez y confiabilidad de los resultados logrados en el estudio.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Son conocidos como los métodos empleados para recoger y documentar la información relevante en el proceso de investigación; y de acuerdo con Arias (2006), las técnicas aluden a los procesos sistemáticos de recolección de datos, mientras que, por otro lado, los instrumentos son los aparatos particulares a través de los cuales se registra y organiza dicha información. Teniendo esto en cuenta, se determina que se hará uso de la encuesta como técnica principal, y el cuestionario como el instrumento para la recopilación de los datos.

Para explicar que es una encuesta, hacemos paso a García (1993), cuya mención determina cómo esta última determina la obtención de datos fiables sobre las percepciones, saberes o conductas de una población, todo esto a través de estándares que tienen como objetivo el describir o interpretar fenómenos sociales. Por otro lado, Hernández et al (2010) mencionan que el cuestionario se compone de una serie organizada de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables de interés; esto facilita la evaluación sistemática de las actitudes y percepciones de los participantes respecto a los temas tratados, y todo esto se desarrolla gracias a determinados principios establecidos.

3.4 Validez y Confiabilidad

Cuando se hace mención de investigaciones cuyo enfoque es cuantitativo, los conceptos de validez y confiabilidad resultan esenciales para garantizar la calidad de los instrumentos

empleados en la recopilación de datos; es por ello que Hernández et al (2014) hacen mención de la validez como el nivel en el que un instrumento mide de manera eficaz lo que busca evaluar en primer lugar, entretanto, la confiabilidad hace referencia a la estabilidad y uniformidad de los resultados que se logren al usar el instrumentos bajo determinadas condiciones que resulten parecidas a las oficiales.

Y es bajo el presente contexto que la validez de la investigación será establecida mediante el juicio de expertos, esto implica someter al instrumento a la evaluación de personal calificado (En este caso específico, tutores de investigación pertenecientes a la universidad), quienes confirmarán si los elementos logran adecuarse correctamente a las variables de estudio, permitiendo así asegurar su relevancia y consistencia interna. Pasando a la confiabilidad, para determinarla, se llevará a cabo una prueba piloto en una muestra totalmente diferente a la población final, pero esta tendrá atributos parecidos; esto permitirá facilitar la detección de posibles fallos y garantizará que el cuestionario proporcione resultados estables y reproducibles. Ahora bien, para evaluar la consistencia interna, se aplicará el Coeficiente Alfa de Cronbach al cuestionario completo, el cual ha sido elaborado por medio de la escala Likert.

De acuerdo a lo mencionado por Oviedo y Campo-Arias (2005), se considera aceptable un valor de Alfa que sea igual o mayor a 0.70, esto señala que un instrumento es fiable y apropiado para alcanzar los propósitos de la investigación. Y es este método el que asegura que la información recolectada sea válida y provechosa para la examinación de los tres (03) objetivos propuestos en el presente estudio. Para el cálculo del coeficiente de confiabilidad de Cronbach, se utilizará la siguiente fórmula:

Figura 1

Fórmula para Calcular el índice de Cronbach.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

α : Alfa.

n: Número de ítems.

Si^2 : Varianza de cada ítem.

St^2 : Varianza total.

Fuente: Elaboración propia (2025)

3.5 Procedimiento Metodológico

Dentro del presente estudio, el procedimiento metodológico fue llevado a cabo por medio de una serie de etapas organizadas que generan facilidades en la disposición consistente y estricta de cada fase del estudio; con una metodología cuantitativa empleada, con orientación aplicada y diseño no experimental, centrado en detallar y en valorar los efectos de la implementación de un SICPC en la CMV, dónde se describen alrededor de 5 fases en las que se dividió la investigación. Con el fin de descubrir deficiencias en los mecanismos de interacción entre la institución y sus ciudadanos, la fase I, también conocida como el diagnóstico del problema, comenzó con un análisis situacional del marco institucional de la CMV.

Esto con el fin de identificar el problema principal y definir objetivos específicos que se ajusten a los requisitos reales del contexto institucional, este paso implicó el examen de documentos oficiales, la observación directa y entrevistas informales. Después avanzamos a la Fase II, o diseño metodológico, en la que se establecieron los elementos clave del enfoque metodológico, incluidos el universo demográfico, la técnica de muestreo, la naturaleza y el diseño de la investigación; se dio uso del muestreo censal, ya que teníamos acceso a todos los

participantes, y para recoger la información pertinente a los tres objetivos diferenciados, se creó un cuestionario estructurado utilizando una escala tipo Likert.

Siendo clave evidenciar la operacionalización de las variables, que incluía elementos como la transparencia, el compromiso digital, la participación pública, la disponibilidad de información y la perspectiva institucional, lo que sirvió de base para el diseño del instrumento. Y es ese diseño el que garantiza que sea funcionalmente apropiado para el entorno teniendo en cuenta tanto la calidad metodológica como la experiencia del usuario. Para continuar, hacemos paso a la Fase III, la de recopilación de datos, que se organizó en tres etapas distintas que se corresponden con las fases de desarrollo y aplicación del SICPC.

Destacando que antes de poner en marcha el sistema, la aplicación inicial determinará el grado de demanda de comunicación que la institución y sus habitantes creen tener, y la evaluación de la experiencia de los usuarios en cuanto al funcionamiento y la accesibilidad del entorno digital será posible en la segunda fase, que es cuando se esté implantando el sistema. Por último, el cuestionario se utilizará una tercera vez para evaluar el impacto percibido del sistema después de que se haya utilizado durante un periodo de tiempo predeterminado, estos métodos se llevarán a cabo de forma presencial y anónima para proteger la privacidad de los participantes, e irán precedidos de pruebas piloto en una muestra externa de características similares para confirmar la claridad de los ítems y asegurar la confiabilidad del instrumento.

A continuación, se iniciará la Fase IV, o de procesamiento y análisis de datos, en la que se organizarán y analizarán los datos recogidos utilizando técnicas de estadística descriptiva como frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y de dispersión; estos procedimientos permitirán describir de forma clara y ordenada el comportamiento de las

variables, facilitando la interpretación sistemática de los resultados de acuerdo con los objetivos formulados.

Por último, la Fase V describirá las conclusiones y sugerencias, con los resultados evaluados e interpretados a la luz de los objetivos particulares, el marco teórico y el diagnóstico institucional que se realizaron previamente. Y es en esta fase dónde se concluirá con la elaboración del informe final, la presentación de conclusiones y la elaboración de sugerencias destinadas a evaluar la posible influencia del SICPC en la mejora de la participación ciudadana en la Contraloría del Municipio Valera del Estado Trujillo.

3.6 Técnicas de Análisis de Datos

Los datos recolectados en el marco de esta investigación serán analizados utilizando técnicas de estadística descriptiva, las cuales son especialmente relevantes para estudios de enfoque cuantitativo cuyo objetivo es describir fenómenos sin manipular directamente las variables observadas (Hernández et al, 2014); estas técnicas permitirán organizar, sintetizar e interpretar la información obtenida a través del cuestionario estructurado con una escala Likert. Para ello, los datos se codificarán, organizarán y tabularán utilizando el programa Microsoft Excel, que facilitará tanto su tratamiento como su representación visual a través de tablas y gráficos, permitiendo una lectura más eficaz y comprensible de los resultados obtenidos a lo largo de las fases de aplicación del instrumento. Las principales técnicas estadísticas que se aplicarán durante el análisis comprenden:

1. Frecuencias absolutas y relativas: Esto nos permite determinar cuántas veces se eligió cada categoría de respuesta y su proporción en relación con el número total de participantes, proporcionando una visión general del comportamiento de cada variable supervisada.

2. Medidas de tendencia central: La media aritmética, por ejemplo, que se utilizará para determinar los valores medios por ítem, lo que permite una evaluación más completa de las opiniones o actitudes de los encuestados hacia las características consideradas.
3. Medidas de dispersión: La desviación típica es un claro ejemplo, y que permitirá revelar el grado de diversidad de las respuestas, permitiendo establecer si las opiniones obtenidas son homogéneas o presentan una dispersión sustancial.

En conjunto, estas herramientas permitirán un análisis riguroso de los datos, con una interpretación de los resultados basada en pruebas cuantitativas sólidas; esto servirá de base para extraer conclusiones pertinentes y formular recomendaciones destinadas a mejorar la participación ciudadana y la transparencia institucional en el contexto en cuestión.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación y Análisis de los Resultados de la Investigación

En el presente capítulo se expone de manera ordenada y coherente el análisis de los datos obtenidos a través del instrumento de recolección de información descrito en el Capítulo III: Marco Metodológico; el objetivo de esta sección es interpretar los resultados obtenidos en función de los objetivos específicos previamente planteados, permitiendo así una comprensión más profunda y estructurada del fenómeno investigado, enmarcado en el diseño y futura implementación de un Sistema Digital de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) en la Contraloría Municipal de Valera.

De acuerdo con Hurtado (2010), el análisis de resultados comprende un conjunto de procedimientos destinados a establecer relaciones significativas e interpretaciones lógicas a partir de la información suministrada por los participantes, ya sea mediante respuestas verbales o mediante representaciones gráficas que reflejen los comportamientos observados; este proceso otorga sentido a los datos recolectados dentro del contexto empírico del estudio.

En la misma línea, Talaya (2008) sostiene que el análisis debe considerar las particularidades de las variables investigadas y del instrumento utilizado, lo cual requiere organizar la información obtenida por ítems, sistematizar las respuestas a través de tabulaciones, calcular frecuencias absolutas y relativas, y presentar los datos mediante recursos gráficos que faciliten su interpretación; estas acciones permiten realizar un análisis cuantitativo riguroso, generando hallazgos vinculados directamente con los objetivos de la investigación y ofreciendo insumos concretos para el desarrollo de conclusiones pertinentes.

4.1.1 Objetivo Específico 1

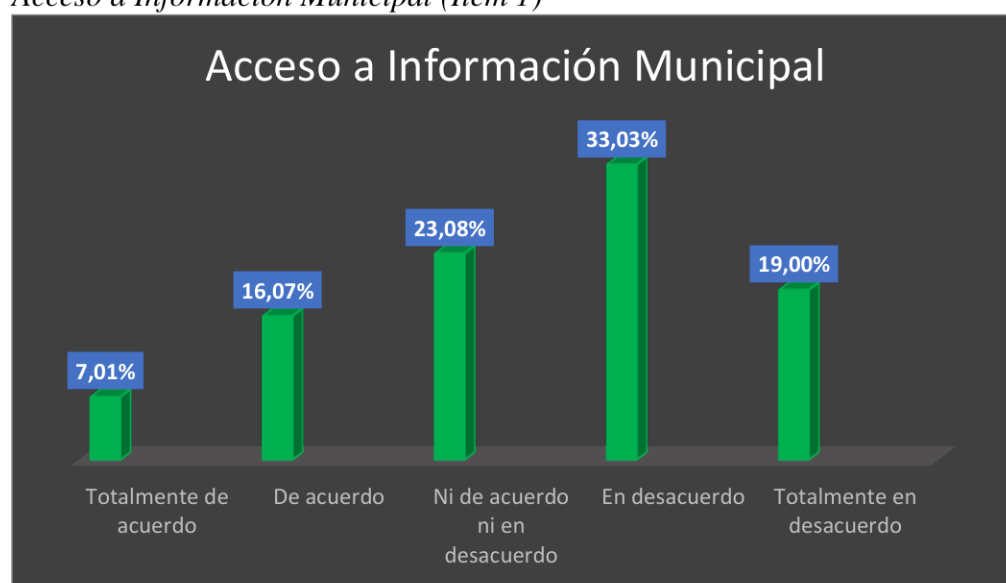
4.1.1.1 Dimensión 1 y Variables 1 y 2. A continuación, se presentan los resultados correspondientes a los ítems asociados al primer objetivo específico de esta investigación, los cuales fueron respondidos por los funcionarios de la institución antes de la implementación del sistema digital propuesto; esta primera aplicación del instrumento tuvo como finalidad diagnosticar el estado actual de los procesos de comunicación e información desarrollados dentro de la Contraloría Municipal de Valera.

El análisis de los datos recolectados busca identificar posibles debilidades, deficiencias o limitaciones percibidas por los participantes en torno al acceso a la información institucional, los canales disponibles para la interacción ciudadana y las barreras existentes para establecer una comunicación efectiva con el organismo. Esta información servirá de base para justificar la necesidad de actualizar y fortalecer los mecanismos de comunicación, respaldando así la pertinencia de diseñar e implementar un Sistema Digital de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) que contribuya a optimizar la transparencia, la accesibilidad y la participación dentro del contexto institucional.

Tabla 1*Acceso a Información Municipal*

Alternativas	Ítem 1. ¿Considera que la Contraloría Municipal de Valera proporciona la información necesaria para los ciudadanos?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	3	7,1%
De acuerdo	7	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23,8%
En desacuerdo	14	33,3%
Totalmente en desacuerdo	8	19,00%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Acceso a Información Municipal de la variable Necesidades de Información y Comunicación. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 2*Acceso a Información Municipal (Ítem 1)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Los resultados obtenidos revelan que una proporción considerable de los encuestados percibe que la Contraloría Municipal de Valera no proporciona de manera adecuada la información necesaria a los ciudadanos. En total, el 52,3% de los participantes manifestó algún grado de desacuerdo con esta afirmación, desglosado en un 33,3% con desacuerdo moderado y un 19% con desacuerdo total; en contraste, únicamente el 23,8% expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación planteada.

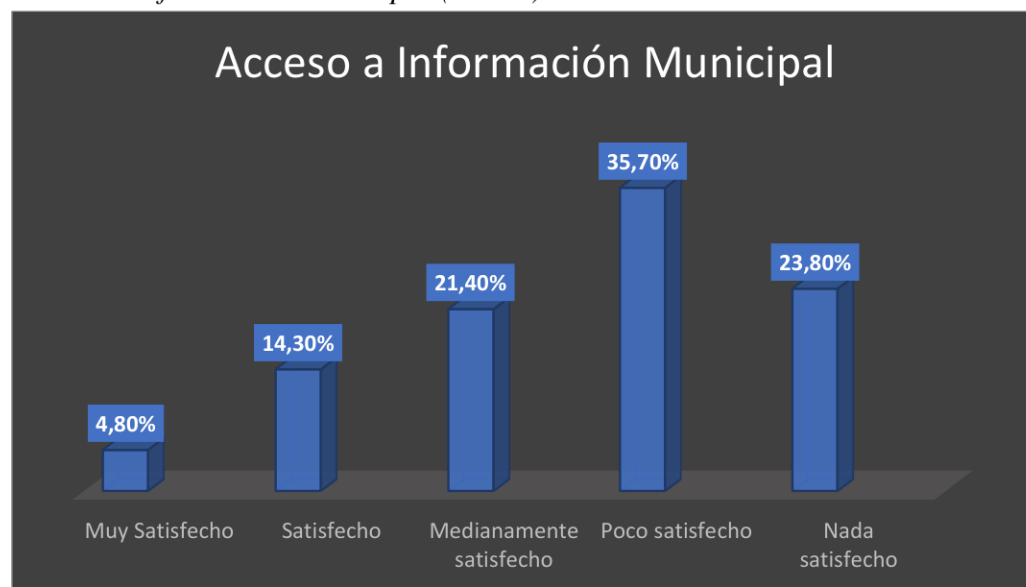
Esta distribución sugiere la existencia de una percepción generalizada de insuficiencia comunicacional institucional, lo que podría estar incidiendo de forma negativa en los niveles de transparencia y participación ciudadana dentro del ámbito municipal. Frente a esta situación, se hace evidente la necesidad de reforzar los canales informativos entre la Contraloría y la población, pues la ausencia de información clara, oportuna y accesible puede limitar severamente la capacidad de los ciudadanos para involucrarse de manera activa en los asuntos públicos y ejercer un control efectivo sobre la gestión local.

De no corregirse esta debilidad, se corre el riesgo de profundizar la desconexión entre la ciudadanía y las instituciones encargadas de garantizar el buen gobierno. En este sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (S.F.) afirma que el acceso a la información representa un derecho fundamental y constituye un requisito indispensable para la participación ciudadana efectiva; cuando dicho acceso no se garantiza de forma adecuada, se generan barreras que restringen el involucramiento ciudadano, debilitan la rendición de cuentas y afectan directamente la confianza en las instituciones públicas.

Tabla 2*Acceso a Información Municipal*

Alternativas	Ítem 2. ¿Recibe usted información suficiente sobre los planes y acciones de la gestión municipal?	
	fi	%
Muy satisfecho	2	4,8%
Satisfecho	6	14,3%
Medianamente satisfecho	9	21,4%
Poco satisfecho	15	35,7%
Nada satisfecho	10	23,8%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Acceso a Información Municipal de la variable Necesidades de Información y Comunicación. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 3*Acceso a Información Municipal (Ítem 2)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Los resultados obtenidos evidencian una percepción predominantemente insatisfactoria en relación con el nivel de información que reciben los funcionarios sobre las acciones de la gestión municipal. En particular, un 35,7% de los encuestados manifestó sentirse poco satisfecho, mientras que apenas un 4,8% expresó un nivel de satisfacción elevado; esta distribución sugiere la existencia de una deficiencia crítica en los mecanismos de difusión de información institucional, ya que los contenidos relacionados con la gestión pública no parecen ser transmitidos de forma clara, comprensible ni oportuna.

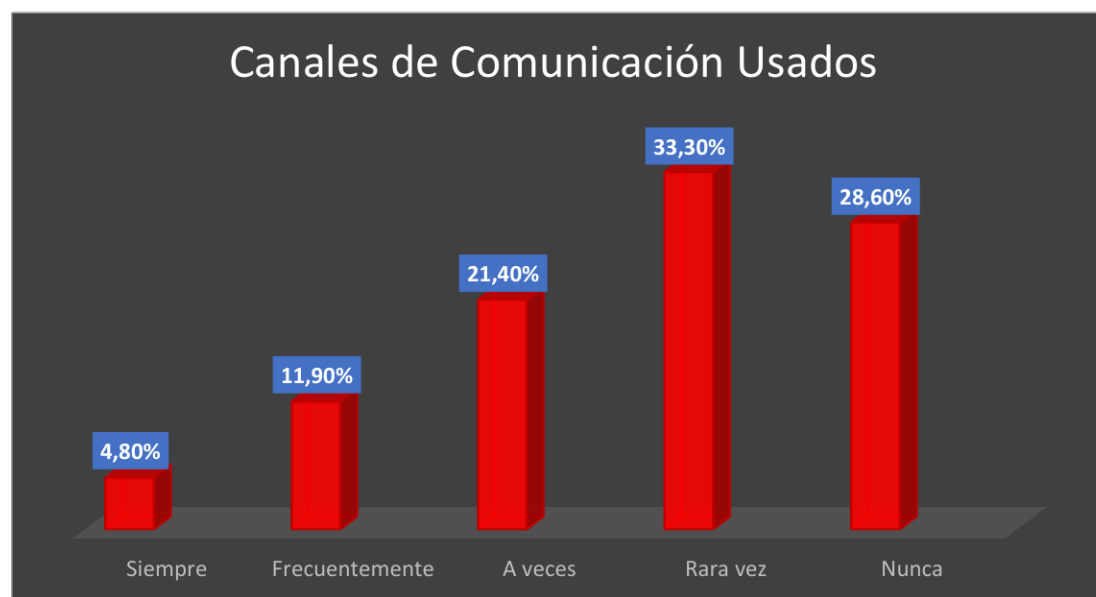
Dicha percepción refuerza la idea de que los canales comunicacionales existentes resultan ineficaces o poco accesibles, limitando con ello la posibilidad de una participación informada por parte del personal institucional. La falta de satisfacción respecto al conocimiento sobre planes y acciones ejecutadas no solo afecta la transparencia, sino que también puede generar desconfianza y desmotivación dentro del equipo de trabajo, debilitando la cohesión organizacional y el compromiso con los principios de gestión pública participativa.

Frente a esta realidad, se hace imprescindible garantizar el derecho de acceso a la información para todos los actores que intervienen en la dinámica institucional. En este sentido, el Consejo de Europa (2004) sostiene que el ejercicio pleno de la ciudadanía requiere disponer del derecho, los medios, el espacio y las oportunidades necesarias, junto con el respaldo adecuado, para participar e incidir activamente en la toma de decisiones públicas y contribuir a la construcción de una sociedad más justa. Desde esta perspectiva, el acceso a la información no solo es un derecho en sí mismo, sino también un instrumento clave para que funcionarios y ciudadanos puedan ejercer sus funciones con responsabilidad y legitimidad dentro de la vida pública.

Tabla 3*Canales de Comunicación Usados*

Alternativas	Ítem 3. ¿Con qué frecuencia utiliza canales digitales (como redes sociales, correo electrónico u otros) para comunicarse con la Contraloría?	
	fi	%
Siempre	2	4,8%
Frecuentemente	5	11,9%
A veces	9	21,4%
Rara vez	14	33,3%
Nunca	12	28,6%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Canales de comunicación usados de la variable Necesidades de Información y Comunicación. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 4*Canales de Comunicación Usados (Ítem 3)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes no utiliza con frecuencia los canales digitales como vía de comunicación con la Contraloría Municipal de Valera; específicamente, un 33,3% manifestó que rara vez recurre a estos medios, mientras que tan solo un 4,8% indicó hacer uso de ellos de forma constante; esta distribución señala una escasa integración de herramientas tecnológicas dentro de la dinámica comunicacional institucional, lo cual sugiere que el entorno organizacional aún no ha adoptado plenamente el uso de canales digitales como parte de su funcionamiento cotidiano.

Esta baja frecuencia de uso podría responder a distintos factores, entre ellos la ausencia de plataformas accesibles, el desconocimiento sobre los medios disponibles o incluso una cultura institucional que aún no promueve activamente el uso de tecnologías digitales para la interacción con la ciudadanía o entre funcionarios; esta situación representa una barrera importante para la consolidación de procesos más ágiles, transparentes y participativos dentro de la gestión pública local.

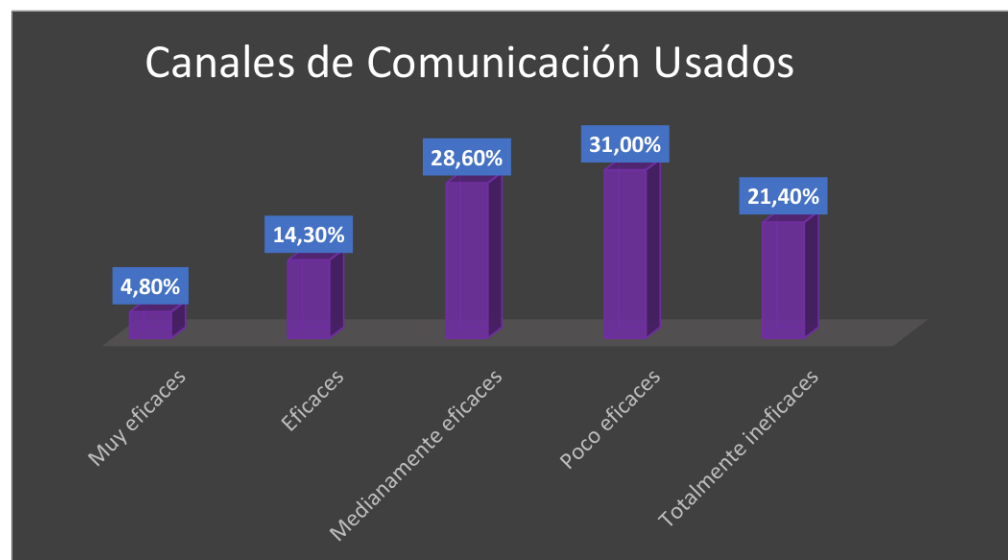
En este contexto, la gobernanza electrónica —entendida como la aplicación estratégica de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para optimizar la eficiencia institucional, la transparencia y la participación ciudadana— se presenta como un enfoque clave para modernizar los procedimientos y ampliar los espacios de diálogo entre el Estado y la sociedad. No obstante, como advierte Agüero (2023), su implementación requiere ser acompañada por estrategias de inclusión digital, que aseguren el acceso equitativo, la alfabetización tecnológica y la apropiación real de estas herramientas por parte de los usuarios, de manera que la participación no solo sea posible, sino también efectiva y transformadora.

Tabla 4*Canales de Comunicación Usados*

Ítem 4. ¿Considera efectivos los canales actuales de comunicación entre la Contraloría y los ciudadanos?		
Alternativas	fi	%
Muy eficaces	2	4,8%
Eficaces	6	14,3%
Medianamente eficaces	12	28,6%
Poco eficaces	13	31%
Totalmente ineficaces	9	21,4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Barreras para comunicarse con la contraloría de la variable Necesidades de Información y Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Figura 5*Canales de Comunicación Usados (Ítem 4)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Los resultados obtenidos muestran que una porción significativa de los encuestados considera poco eficaces los canales de comunicación actualmente utilizados por la Contraloría Municipal de Valera; en concreto, un 31% calificó dichos canales como poco efectivos, mientras que apenas un 4,8% expresó una valoración muy favorable; este panorama refuerza la percepción institucional de una débil estructura comunicacional, que obstaculiza el flujo adecuado de información y reduce las oportunidades de interacción, retroalimentación y rendición de cuentas entre la institución y sus distintos públicos.

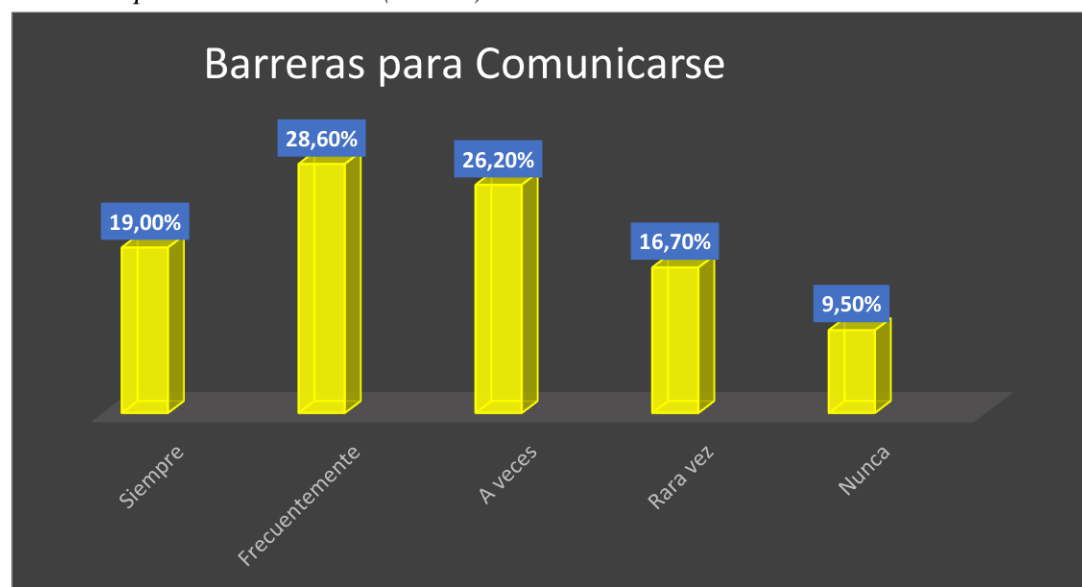
La prevalencia de opiniones negativas o intermedias evidencia la necesidad de replantear los mecanismos comunicativos actuales, incorporando herramientas digitales que respondan a criterios de interactividad, accesibilidad y pertinencia tecnológica, lo cual permitiría alinear la dinámica comunicacional con las expectativas contemporáneas en materia de gestión pública eficiente y abierta al diálogo ciudadano.

En este sentido, Floréz et al. (2022) afirman que la incorporación de herramientas tecnológicas en los procesos gubernamentales no solo facilita la prestación de servicios y simplifica trámites, sino que potencia la comunicación directa entre las instituciones del Estado y la ciudadanía; además, estas soluciones tecnológicas contribuyen a fortalecer la transparencia, generar confianza institucional y consolidar una cultura organizacional orientada al servicio público de calidad.

Tabla 5*Barreras para Comunicarse*

Alternativas	Ítem 5. ¿Ha tenido dificultades para comunicarse con la Contraloría Municipal de Valera?	
	fi	%
Siempre	8	19%
Frecuentemente	12	28.6%
A veces	11	26.2%
Rara vez	7	16.7%
Nunca	4	9.5%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Barreras para comunicarse de la variable Necesidades de Información y Comunicación. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 6*Barreras para Comunicarse (Ítem 5)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

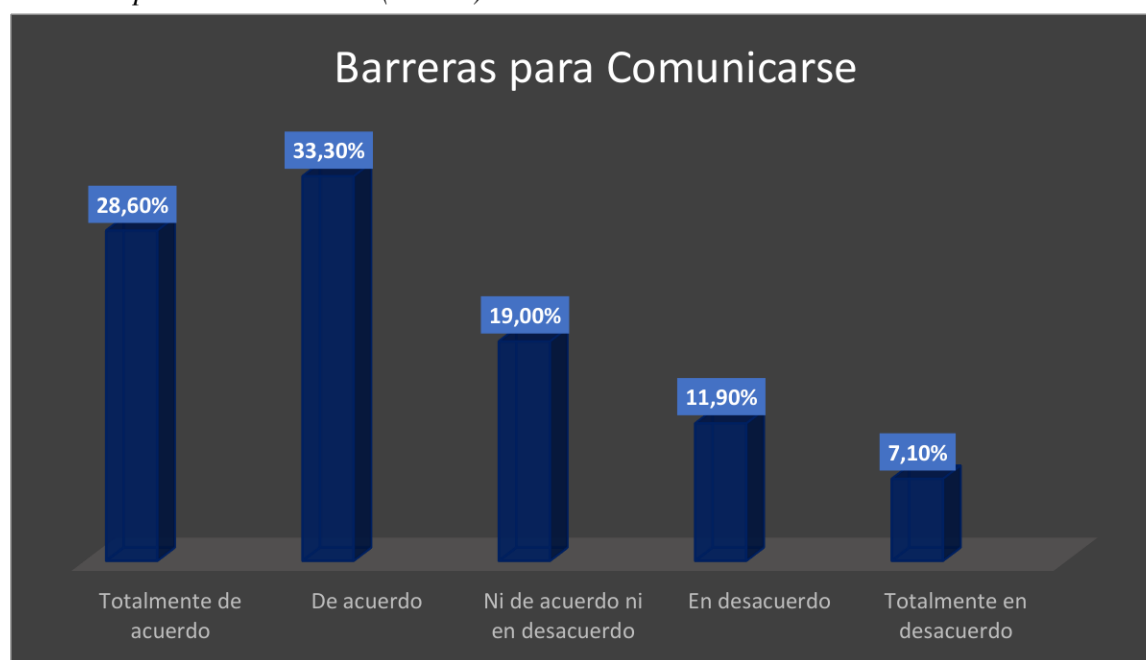
Los resultados indican que una proporción considerable de los encuestados ha experimentado dificultades al intentar establecer comunicación con la Contraloría Municipal de Valera. En particular, un 28,6% manifestó haber enfrentado este tipo de obstáculos de manera frecuente, mientras que solo un 9,5% señaló que no ha tenido inconvenientes al respecto; esta tendencia confirma la existencia de limitaciones importantes en los canales institucionales de comunicación, las cuales representan una barrera directa que restringe el flujo de información y el diálogo efectivo entre los funcionarios y el ente fiscalizador.

Entre las posibles causas de estas dificultades pueden encontrarse la ausencia de canales accesibles, los tiempos prolongados de respuesta, o incluso restricciones tecnológicas que impiden una interacción fluida. La persistencia de estos problemas no solo compromete la eficiencia interna de los procesos administrativos, sino que también puede provocar desconfianza, frustración o desmotivación entre los ciudadanos y funcionarios interesados en participar activamente en los asuntos públicos. En relación con ello, Arango et al. (2018) advierten que cuando las instituciones carecen de canales comunicacionales claros, oportunos y confiables, se reduce de manera significativa la capacidad de interacción con los usuarios, lo cual afecta no solo la transparencia y eficiencia administrativa, sino también la percepción de legitimidad que la ciudadanía tiene sobre el accionar de las entidades públicas.

Tabla 6*Barreras para Comunicarse*

Alternativas	Ítem 6. ¿Cree que existen obstáculos (tecnológicos o institucionales) que impiden una comunicación efectiva con la Contraloría?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	12	28.6%
De acuerdo	14	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19%
En desacuerdo	5	11.9%
Totalmente en desacuerdo	3	7.1%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Barreras para comunicarse de la variable Necesidades de Información y Comunicación. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 7*Barreras para Comunicarse (Ítem 6)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Los resultados obtenidos reflejan que una mayoría significativa de los participantes percibe la existencia de obstáculos —ya sean de naturaleza tecnológica o institucional— que dificultan el establecimiento de una comunicación efectiva con la Contraloría Municipal de Valera. Específicamente, un 33,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que únicamente un 7,1% expresó un desacuerdo total, lo que evidencia una percepción clara sobre la presencia de barreras estructurales que afectan el intercambio de información y el vínculo entre la institución y sus actores internos o ciudadanos.

Estos datos refuerzan la hipótesis inicial del estudio, en la que se plantea que, antes de la implementación de un sistema digital, las condiciones existentes limitan el flujo comunicacional, impidiendo que la interacción institucional se desarrolle de manera fluida, oportuna y efectiva. Esta situación evidencia la urgente necesidad de incorporar herramientas modernas que permitan optimizar la conectividad y la accesibilidad, garantizando una relación más cercana, transparente y funcional entre el ente público y sus públicos de interés.

En este sentido, Merlici (2023) destaca que, para que la comunicación pública sea verdaderamente eficaz, no basta con emitir mensajes unidireccionales, sino que se deben establecer canales que posibiliten un diálogo bidireccional constante, promoviendo la retroalimentación y el involucramiento ciudadano; superar las barreras tradicionales implica reconfigurar la lógica comunicacional institucional y adoptar Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como recurso estratégico para fomentar la transparencia, la participación activa y la confianza en los procesos de gestión pública.

4.1.2 Objetivo Específico 2

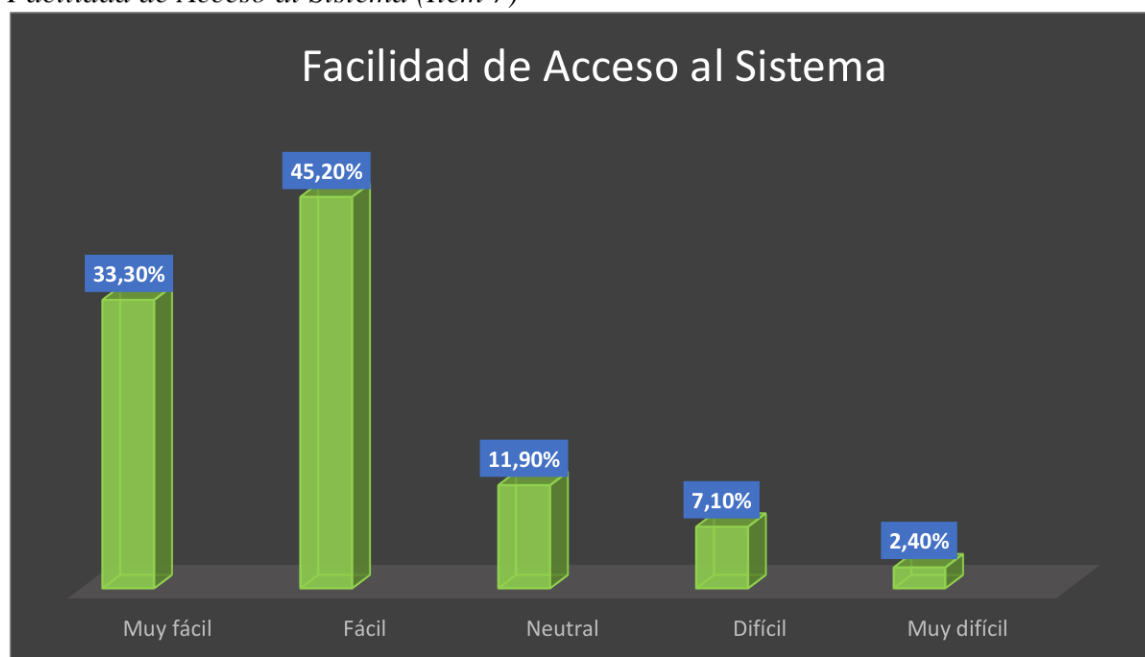
4.1.2.1 Variable 2 y Dimensiones 3 y 4. En esta sección se exponen los resultados correspondientes al segundo objetivo específico de la investigación, a través del cual se evaluó la experiencia de los funcionarios tras la implementación del sistema digital propuesto. Las preguntas agrupadas en este bloque fueron diseñadas para explorar aspectos clave como la funcionalidad de la plataforma, su facilidad de uso y el impacto generado en la interacción institucional.

Además de reflejar el nivel de aceptación y la experiencia de uso por parte de los funcionarios, estos datos constituyen una evidencia clave para determinar la viabilidad, eficacia y utilidad práctica del sistema implementado dentro del entorno organizacional de la Contraloría Municipal de Valera.

Tabla 7*Facilidad de Acceso al Sistema*

Alternativas	Ítem 7. ¿Qué tan fácil le resulta acceder al sistema digital implementado por la Contraloría?	
	fi	%
Muy fácil	14	33.3%
Fácil	19	45.2%
Neutral	5	11.9%
Difícil	3	7.1%
Muy difícil	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Facilidad de acceso al sistema de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 8*Facilidad de Acceso al Sistema (Ítem 7)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Los resultados obtenidos revelan una percepción ampliamente positiva en cuanto al nivel de accesibilidad del sistema digital introducido por la Contraloría Municipal de Valera; en efecto, un 78,5% de los encuestados indicó que el acceso a la plataforma le resulta fácil o muy fácil, mientras que apenas un 9,5% reportó haber tenido dificultades para ingresar o utilizarla. Esta tendencia representa un cambio sustancial en comparación con los resultados previos a la implementación, y sugiere que el nuevo sistema ha logrado mejorar significativamente la disponibilidad, navegabilidad y usabilidad del canal institucional.

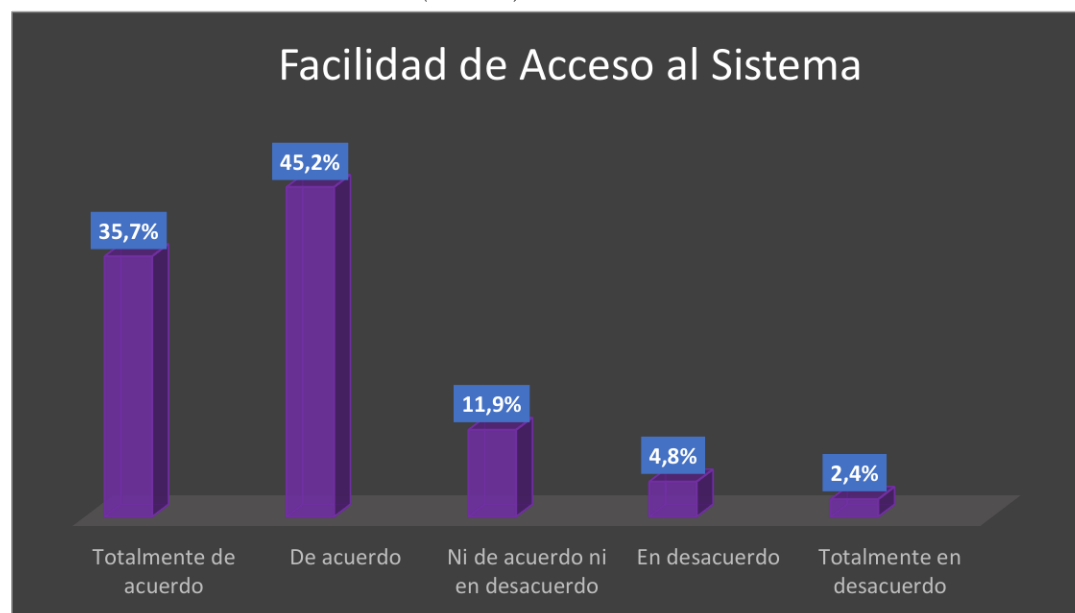
Este alto nivel de accesibilidad evidencia el cumplimiento de uno de los objetivos funcionales esenciales del sistema: facilitar un ingreso ágil, sin barreras técnicas, y ofrecer una experiencia de uso satisfactoria para los funcionarios. Esta condición resulta crucial, ya que un sistema digital orientado a la participación y a la gestión informativa solo puede alcanzar sus metas si es realmente accesible para sus usuarios; cualquier limitación en este aspecto comprometería su eficacia y, por ende, su impacto institucional.

En este sentido, User Experience Design & Technology (2025) subraya que la accesibilidad en plataformas digitales gubernamentales no debe entenderse únicamente como un requisito normativo, sino como un factor clave para la inclusión, la equidad y la mejora continua de la experiencia del usuario. Garantizar que todos los ciudadanos —sin importar sus capacidades o condiciones— puedan interactuar con los sistemas institucionales es un paso fundamental hacia una administración pública más abierta, moderna y centrada en las personas.

Tabla 8*Facilidad de Acceso al Sistema*

Alternativas	Ítem 8. ¿El sistema le permite encontrar la información que necesita sin dificultad?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	15	35.7%
De acuerdo	19	45.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11.9%
En desacuerdo	2	4.8%
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Facilidad de acceso al sistema de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 9*Facilidad de Acceso al Sistema (Ítem 8)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

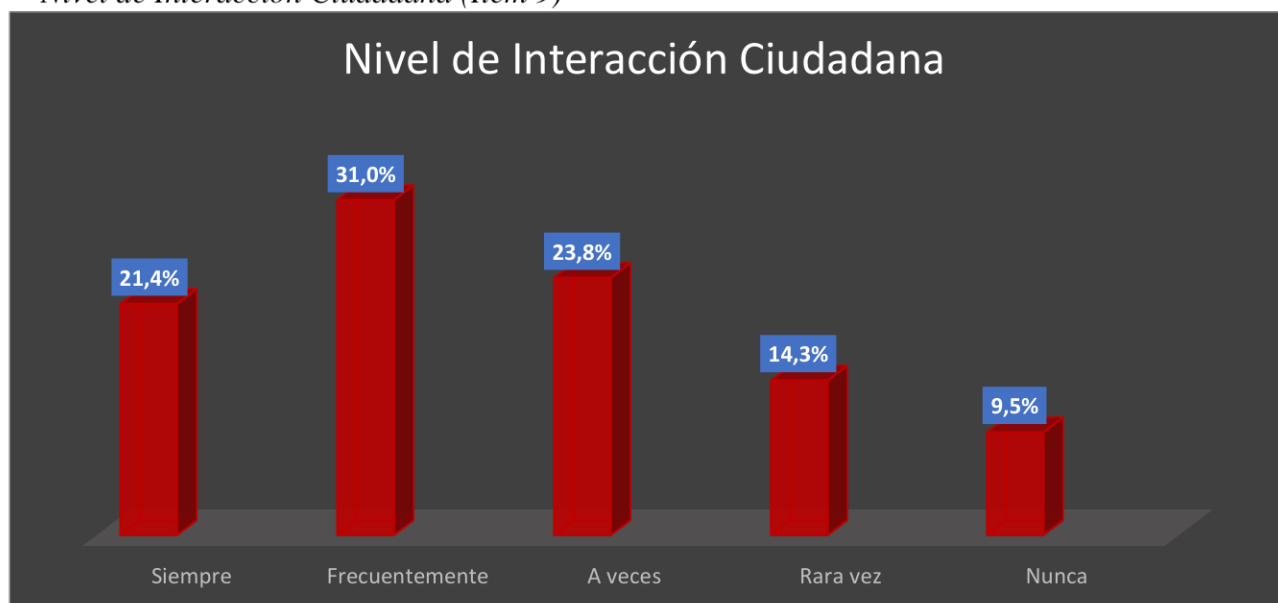
Los resultados evidencian una percepción altamente positiva en torno a la funcionalidad del sistema digital en lo que respecta al acceso a la información institucional; específicamente, un 45,2% de los encuestados expresó estar de acuerdo con que puede encontrar fácilmente la información que necesita, mientras que solo un 2,4% manifestó estar en desacuerdo. Esta marcada diferencia entre valoraciones positivas y negativas sugiere que el sistema ha sido efectivamente diseñado para facilitar la localización de contenidos relevantes, lo cual reduce fricciones y mejora significativamente la experiencia del usuario.

Este indicador reviste especial importancia, ya que la capacidad de una plataforma digital para entregar información de manera clara, precisa y oportuna constituye un criterio clave de evaluación en contextos administrativos. Tal como sostiene Agurto (2020), la facilidad de acceso a la información pública es un pilar fundamental para consolidar la transparencia institucional y fomentar una auténtica rendición de cuentas. En este sentido, un diseño informativo eficiente y una navegación intuitiva no solo fortalecen la confianza del usuario, sino que también promueven una participación más activa y consciente dentro de los entornos de gobernanza digital.

Tabla 9*Nivel de Interacción Ciudadana*

Alternativas	Ítem 9. ¿Ha utilizado el sistema digital para enviar opiniones, reclamos o sugerencias?	
	fi	%
Siempre	9	21.4%
Frecuentemente	13	31%
A veces	10	23.8%
Rara vez	6	14.3%
Nunca	4	9.5%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Nivel de interacción ciudadana de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 10*Nivel de Interacción Ciudadana (Ítem 9)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

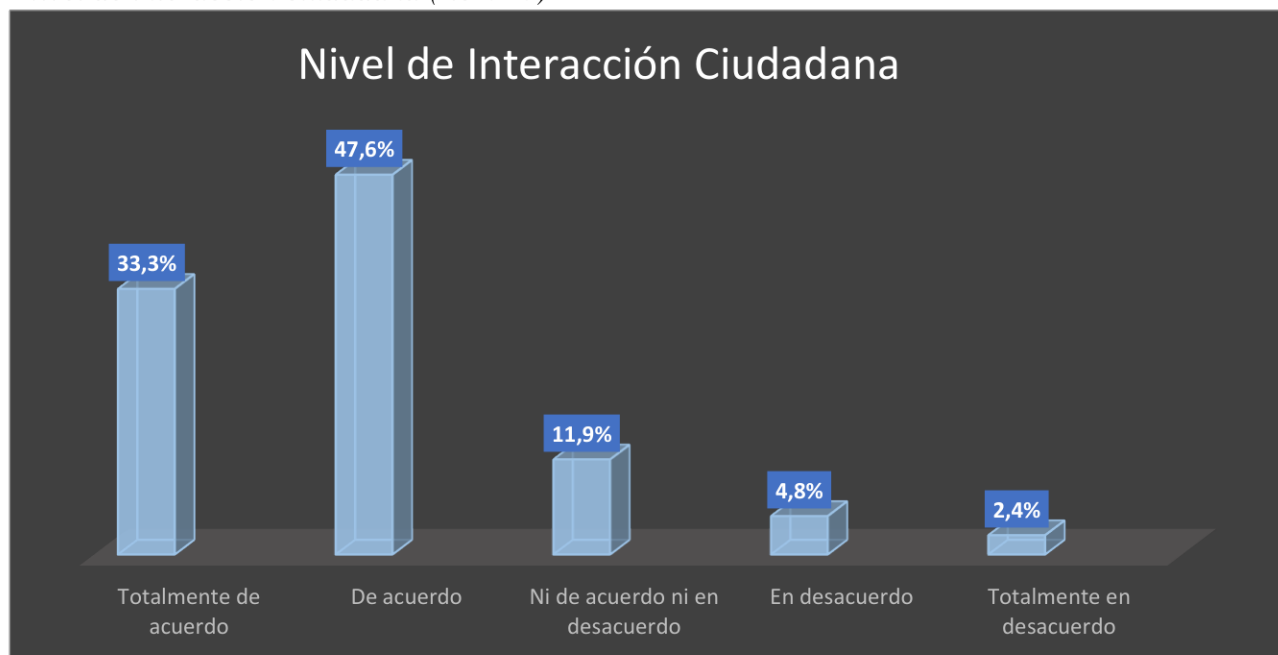
Los resultados obtenidos revelan una adopción significativa del sistema digital como medio para expresar opiniones, reclamos o sugerencias. Un 52,4% de los encuestados indicó que utiliza la plataforma frecuentemente o siempre, lo cual refleja un uso activo del sistema como herramienta de comunicación bidireccional entre los funcionarios y la institución. Este dato evidencia que la funcionalidad participativa del sistema ha comenzado a consolidarse en la práctica cotidiana.

En este marco, la efectividad de una iniciativa de gobierno electrónico no se mide únicamente por la existencia de plataformas tecnológicas, sino por su capacidad de fomentar una participación genuina y sostenida. Como sostiene la Organización de las Naciones Unidas (2018), cuando los canales digitales son percibidos como espacios confiables para expresar ideas y recibir respuestas, se fortalece la confianza institucional y se impulsa una ciudadanía más activa, crítica e informada, aspectos esenciales para el fortalecimiento de una gobernanza democrática e inclusiva.

Tabla 10*Nivel de Interacción Ciudadana*

Alternativas	Ítem 10. ¿Considera que el sistema facilita una interacción directa con la Contraloría?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	14	33.3%
De acuerdo	20	47.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11.9%
En desacuerdo	2	4.8%
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Nivel de interacción ciudadana de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 11*Nivel de interacción ciudadana (Ítem 10)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

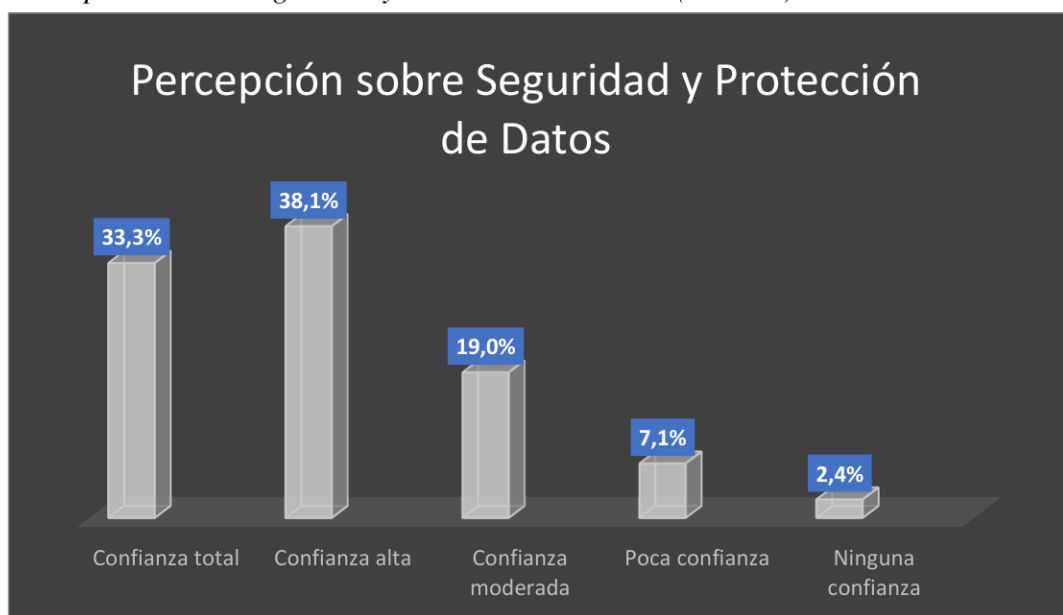
Los datos recogidos reflejan una valoración ampliamente favorable respecto a la capacidad del sistema digital para promover una interacción directa entre los funcionarios y la Contraloría Municipal de Valera; específicamente, un 80,9% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo cual confirma que el sistema ha sido percibido como un canal comunicacional eficiente, dinámico y funcional. A su vez, la baja proporción de desacuerdo —apenas 7,2%— refuerza la aceptación generalizada del nuevo mecanismo entre los usuarios institucionales.

Este resultado sugiere que el sistema no solo ha tenido una recepción positiva, sino que ha logrado acortar la brecha comunicacional existente entre los funcionarios y la administración, generando un entorno más horizontal, receptivo y participativo; la posibilidad de establecer contacto directo con la institución contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia, agiliza la resolución de trámites y mejora la calidad del servicio ofrecido a nivel organizacional. La interacción directa constituye un eje fundamental en los procesos de participación activa, ya que permite a los usuarios expresar necesidades, hacer seguimiento a gestiones y mantenerse involucrados en tiempo real con las dinámicas institucionales. En este sentido, el hallazgo respalda uno de los propósitos centrales del sistema: estrechar el vínculo entre el ciudadano y la entidad pública.

Tabla 11*Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos*

Alternativas	Ítem 11. ¿Siente confianza en la seguridad del sistema digital para proteger sus datos personales?	
	fi	%
Confianza total	14	33.3%
Confianza alta	16	38.1%
Confianza moderada	8	19%
Poca confianza	3	7.1%
Ninguna confianza	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Percepción sobre seguridad y protección de datos de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 12*Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos (Ítem 11)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

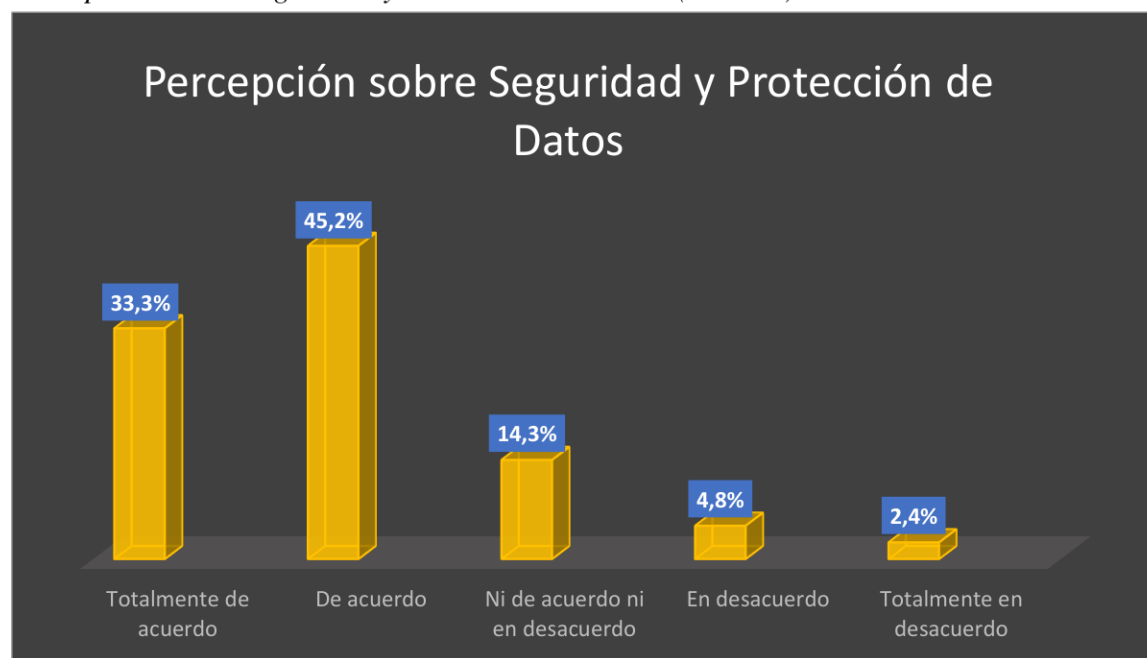
Los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva en relación con la seguridad del sistema digital implementado por la Contraloría Municipal. Un 71,4% de los encuestados expresó tener alta o total confianza en que la plataforma protege adecuadamente sus datos personales, mientras que un 19,0% indicó contar con una confianza moderada; en contraste, solo un 9,5% manifestó niveles bajos o nulos de confianza, lo que evidencia una tendencia generalizada hacia la percepción de fiabilidad del sistema en materia de privacidad.

Esta distribución de respuestas sugiere que el sistema ha logrado generar un entorno percibido como seguro, lo cual constituye un factor clave para su legitimidad institucional y su uso sostenido; la confianza en la protección de los datos personales no solo incentiva la participación digital activa, sino que también fortalece el vínculo entre los usuarios y la plataforma, permitiendo una interacción más abierta, fluida y sostenida en el tiempo. Tal como señalan Al-Khaffaf et al. (2024), la percepción de riesgo frente a posibles vulneraciones de datos o al uso indebido de la información puede afectar negativamente la disposición de los ciudadanos a participar en plataformas digitales; por ello, ofrecer garantías sólidas en materia de seguridad y protección de datos no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también se convierte en un requisito indispensable para el éxito y sostenibilidad de cualquier iniciativa de gobierno electrónico.

Tabla 12*Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos*

Alternativas	Ítem 12. ¿Cree que la información que usted comparte en el sistema es tratada con confidencialidad?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	14	33.3%
De acuerdo	19	45.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.3%
En desacuerdo	2	4.8%
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Percepción sobre seguridad y protección de datos de la variable Sistema Digital Interactivo. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 13*Percepción sobre Seguridad y Protección de Datos (Ítem 12)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Los resultados reflejan una percepción altamente favorable respecto al manejo confidencial de la información por parte del sistema digital implementado. Un 78,5% de los encuestados afirmó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que su información es tratada con confidencialidad, mientras que solo un 7,2% expresó algún nivel de desacuerdo y un 14,3% adoptó una posición neutral; esta distribución evidencia un amplio consenso sobre el respeto a la privacidad de los datos personales, lo cual representa un aspecto crucial en entornos institucionales donde se gestionan contenidos sensibles o vinculados a trámites administrativos.

Tal como señala Ramírez (2011), la garantía de confidencialidad y protección de los datos personales es un componente insustituible para construir relaciones de confianza entre los ciudadanos y las plataformas digitales de gobierno. En ausencia de esta certeza, la disposición a participar, interactuar y utilizar los canales institucionales disminuye drásticamente, afectando no solo la legitimidad del sistema, sino también su alcance, eficacia y sostenibilidad en el tiempo.

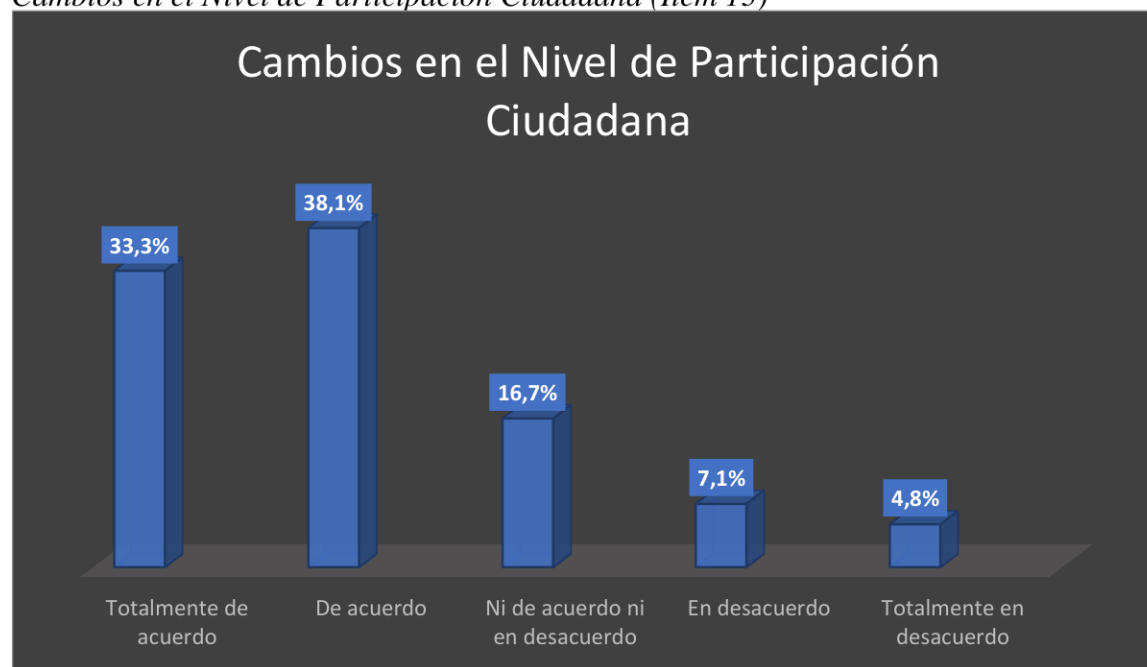
4.1.3 Objetivo 3

4.1.3.1 Variable 3 y Dimensiones 5 y 6. A continuación, se presentan los resultados correspondientes al tercer objetivo específico de esta investigación. En esta sección se analizan las respuestas recopiladas tras un periodo de uso sostenido del sistema digital, lo que permite evaluar su efectividad real en términos de transformación institucional y fomento de la participación activa dentro de la Contraloría Municipal de Valera. Estos datos resultan fundamentales para valorar si la implementación del sistema ha generado un impacto significativo más allá de lo meramente funcional, es decir, si ha contribuido a transformar la cultura organizacional, fortalecer los canales de comunicación institucional, y consolidar una gestión pública local más abierta, transparente y participativa.

Tabla 13*Cambios en el nivel de Participación Ciudadana*

Alternativas	Ítem 13. ¿Considera que el sistema ha aumentado su disposición a participar en temas municipales?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	14	33.3%
De acuerdo	16	38.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	16.7%
En desacuerdo	3	7.1%
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Cambios en el nivel de participación ciudadana de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 14*Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana (Ítem 13)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

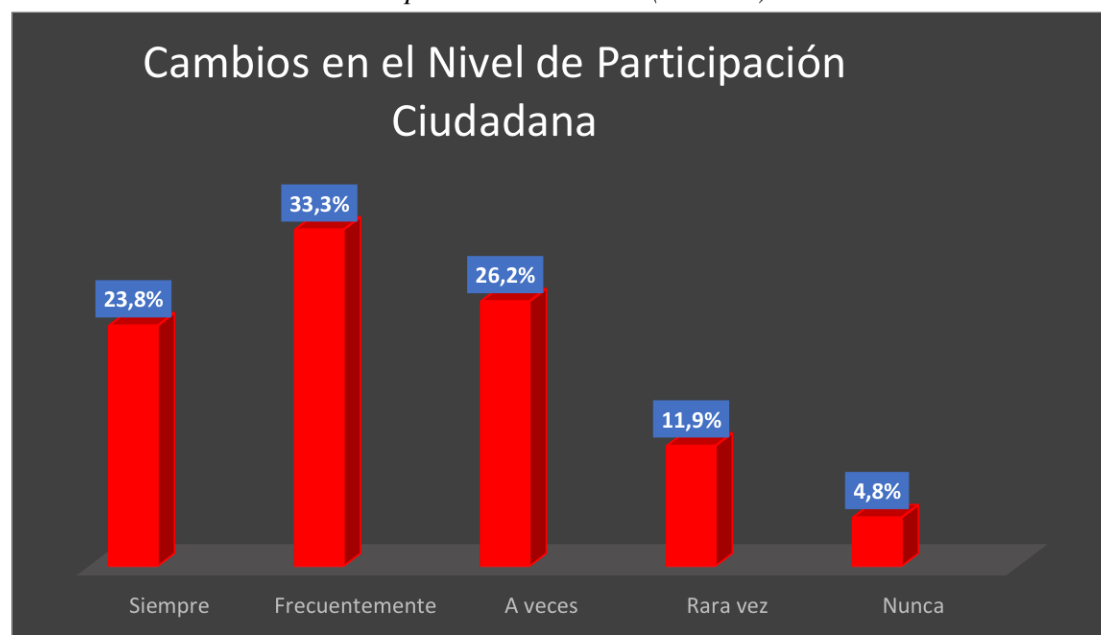
Los resultados reflejan que una amplia mayoría de los encuestados percibe un incremento en su disposición a participar en asuntos municipales tras la implementación del sistema digital. Un 71,4% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que evidencia que la plataforma está desempeñando un papel relevante como facilitador del compromiso y la participación ciudadana dentro del contexto institucional. La baja proporción de desacuerdo —limitada al 11,9%— sugiere que si bien existen aún ciertos usuarios que podrían requerir orientación adicional o mayor motivación para involucrarse de manera activa, la percepción generalizada apunta hacia una experiencia positiva.

Este comportamiento indica que el sistema ha contribuido a reducir barreras tradicionales de participación y a abrir nuevas oportunidades para el involucramiento funcional de los ciudadanos y funcionarios. En este marco, diversos estudios han demostrado que las plataformas digitales e interactivas no solo eliminan obstáculos logísticos asociados a la participación en procesos públicos, sino que también fortalecen la autoeficacia política de los usuarios, es decir, su creencia de que su opinión e intervención tienen valor dentro del sistema.

Tabla 14*Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana*

Alternativas	Ítem 14. ¿Ha participado más activamente en procesos ciudadanos desde la implementación del sistema?	
	fi	%
Siempre	10	23.8%
Frecuentemente	14	33.3%
A veces	11	26.2%
Rara vez	5	11.9%
Nunca	2	4.8%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Cambios en el nivel de participación ciudadana de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 15*Cambios en el Nivel de Participación Ciudadana (Ítem 14)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

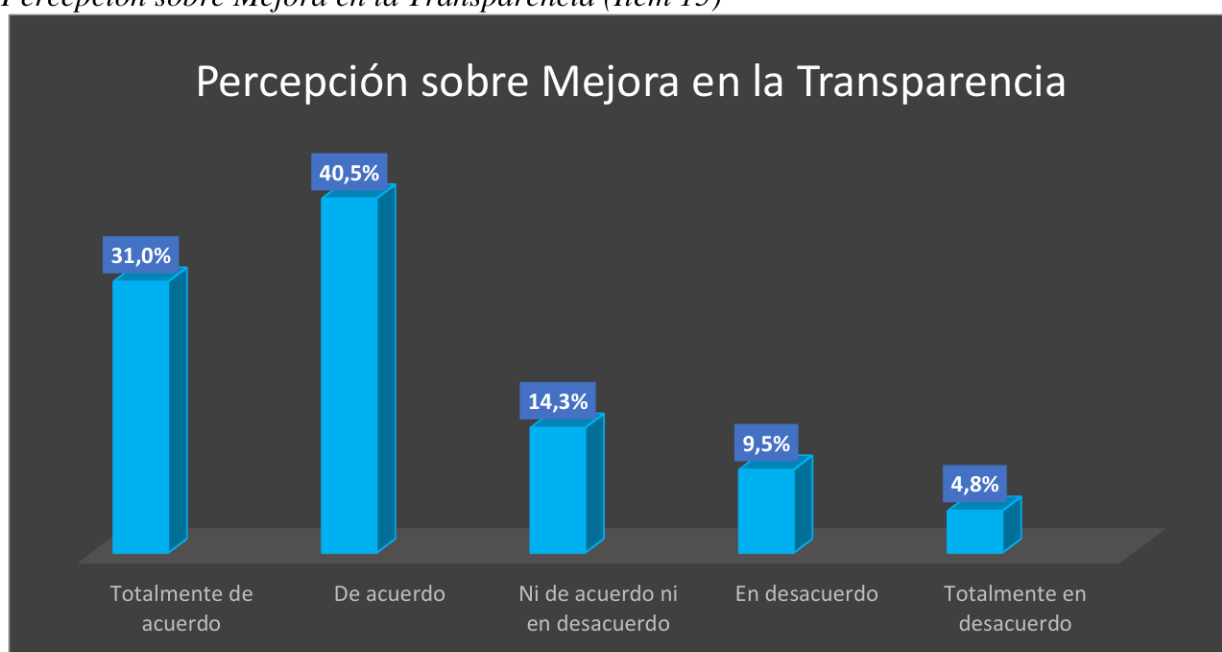
Los resultados revelan una tendencia clara hacia una mayor participación ciudadana como consecuencia directa de la implementación del sistema digital. Un 57,1% de los encuestados afirmó haber participado en procesos ciudadanos frecuente o constantemente, lo que evidencia una transformación positiva en la dinámica de interacción entre los usuarios y la institución. Por otro lado, un 16,7% manifestó haber participado rara vez o nunca, porcentaje que podría estar relacionado con factores personales, como la falta de tiempo, desconocimiento del sistema o un menor interés en asuntos institucionales, más que con limitaciones inherentes a la plataforma misma.

Las tecnologías digitales aplicadas al gobierno electrónico han transformado profundamente la forma en que la ciudadanía se relaciona con las instituciones públicas, haciéndola más accesible, inclusiva y eficaz. Como destacan Asimankopoulos et al. (2024), este tipo de evolución tecnológica no solo facilita el contacto con las entidades gubernamentales, sino que también tiene el potencial de movilizar a sectores tradicionalmente inactivos políticamente, ampliando así la base participativa y consolidando una gobernanza más activa, plural y representativa.

Tabla 15*Percepción sobre Mejora en la Transparencia*

Alternativas	Ítem 15. ¿Cree que el sistema digital ha mejorado la transparencia en la gestión municipal?	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	13	31%
De acuerdo	17	40.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.3%
En desacuerdo	4	9.5%
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Percepción sobre mejora en la transparencia de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 16*Percepción sobre Mejora en la Transparencia (Ítem 15)*

Fuente: Elaboración Propia (2025)

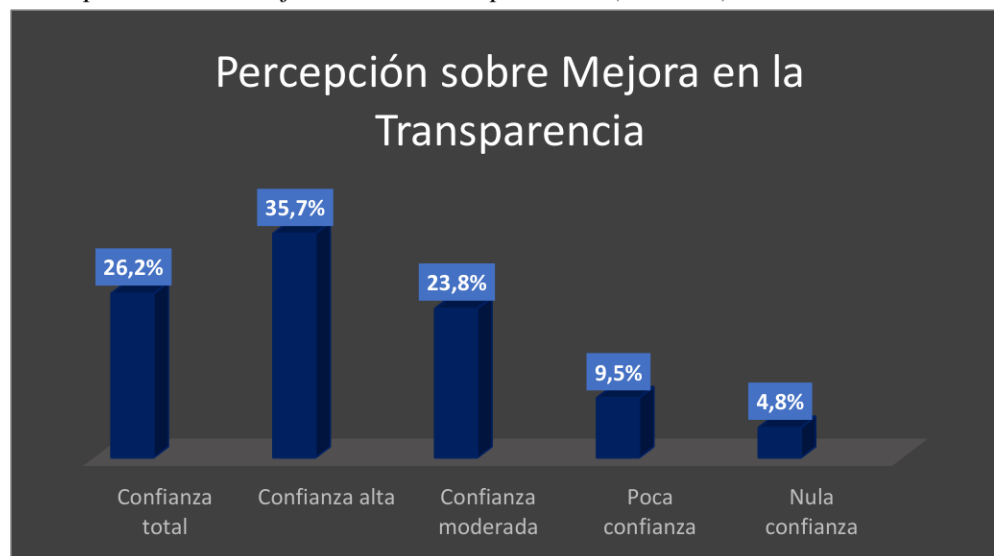
Los resultados reflejan que una amplia mayoría de los encuestados percibe un impacto positivo del sistema digital en la transparencia de la gestión municipal. En concreto, un 71,5% expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 14,3% adoptó una postura neutral y un 14,3% manifestó algún nivel de desacuerdo. Este balance sugiere que el sistema ha contribuido de manera efectiva a hacer más visible y comprensible el funcionamiento institucional, mejorando así la percepción de transparencia entre los usuarios.

En este contexto, la incorporación de tecnologías digitales en la gestión pública se presenta como un motor clave para impulsar la transparencia y consolidar una gobernanza ética y democrática. Tal como señala Conceição (2021), los sistemas digitales no solo facilitan el acceso a la información y la visibilidad de las operaciones gubernamentales, sino que también contribuyen a generar una gestión más clara, responsable y confiable, condiciones imprescindibles para construir una relación más sólida entre el Estado y la ciudadanía.

Tabla 16*Percepción sobre Mejora en la Transparencia*

Alternativas	Ítem 16. ¿Confía más en la Contraloría Municipal desde que se implementó el sistema digital?	
	fi	%
Confianza total	11	26.2%
Confianza alta	15	35.7%
Confianza moderada	10	23.8%
Poca confianza	4	9.5%
Ninguna confianza	2	4.8%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Percepción sobre mejora en la transparencia de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

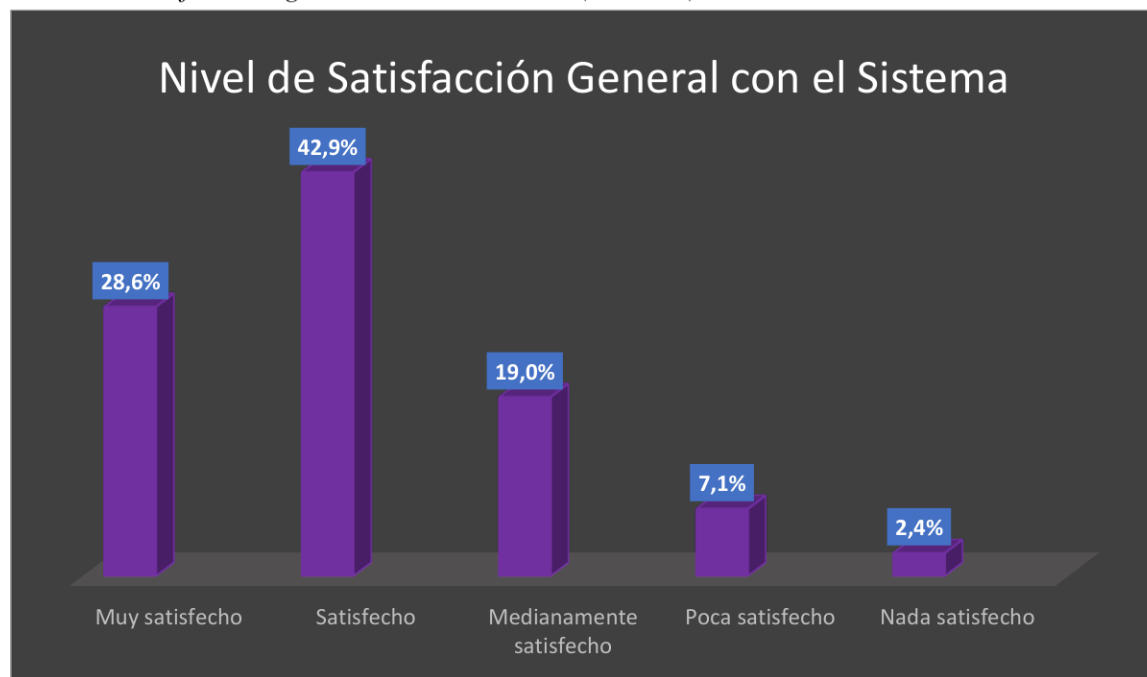
Figura 17*Percepción sobre Mejora en la Transparencia (Ítem 16)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Los resultados revelan que un 61,9% de los encuestados manifestó tener una confianza alta o total en la Contraloría Municipal de Valera desde la implementación del sistema digital, mientras que un 23,8% indicó poseer una confianza moderada. Solo un 14,3% expresó niveles bajos o nulos de confianza, lo que sugiere que el sistema ha contribuido significativamente a fortalecer la percepción institucional positiva, generando un entorno más transparente, accesible y cercano para los usuarios. Este indicador resulta crucial para evaluar el impacto del sistema en la legitimidad institucional y en la construcción de relaciones sólidas entre la ciudadanía y las autoridades públicas. La confianza institucional es un componente esencial de cualquier modelo de gobernanza democrática, y su fortalecimiento depende, en gran medida, de la percepción que los ciudadanos tienen sobre la apertura, la eficiencia y la responsabilidad de las entidades gubernamentales.

Tabla 17*Nivel de Satisfacción General con el Sistema*

Alternativas	Ítem 17. ¿Está satisfecho con el funcionamiento general del sistema digital?	
	fi	%
Muy satisfecho	12	28.6%
Satisfecho	18	42.9%
Medianamente satisfecho	8	19%
Poco satisfecho	3	7.1%
Nada satisfecho	1	2.4%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Nivel de satisfacción general con el sistema de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 18*Nivel de satisfacción general con el sistema (Ítem 17)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Los resultados reflejan una evaluación sumamente positiva en relación con el funcionamiento general del sistema digital implementado por la Contraloría Municipal. Un 71,5% de los encuestados manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con la plataforma, lo que indica que la herramienta responde de forma adecuada a las expectativas y necesidades funcionales de la mayoría de los usuarios. Además, un 19,0% expresó un nivel de satisfacción intermedio, mientras que únicamente un 9,5% manifestó estar poco o nada satisfecho, lo que reafirma la tendencia favorable en la percepción institucional.

Este indicador representa una medida clave de la eficacia operativa del sistema, pues evidencia en qué medida la plataforma facilita el desempeño laboral, optimiza procesos internos y mejora la interacción institucional en el contexto de la gestión pública local. La satisfacción de los usuarios, en este caso los funcionarios, constituye un referente directo del éxito del sistema, tanto desde una perspectiva funcional como desde su impacto en la cultura organizacional. Tal como señalan McKeen y Smith (2007), la adopción exitosa de soluciones digitales en el sector público no debe medirse únicamente por su implementación técnica, sino por el nivel de satisfacción que generan en quienes las utilizan. Un alto grado de conformidad valida no solo la utilidad y pertinencia de la herramienta, sino que también indica mejoras en la eficiencia institucional, la fluidez comunicacional y el fortalecimiento de los vínculos entre los usuarios y la administración.

Tabla 18*Nivel de Satisfacción General con el Sistema*

Alternativas	Ítem 18. ¿Recomendaría este sistema como modelo para otras instituciones públicas?	
	fi	%
Definitivamente sí	18	42.9%
Probablemente sí	16	38.1%
No estoy seguro	6	14.3%
Probablemente no	2	4.8%
Definitivamente no	0	0%
Total	42	100%

Nota: Frecuencia absoluta simple (fi) y frecuencia relativa simple (%) del indicador Nivel de satisfacción general con el sistema de la variable Impacto del Sistema. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Figura 19*Nivel de Satisfacción General con el Sistema (Ítem 18)***Fuente:** Elaboración Propia (2025)

Los resultados evidencian una valoración sumamente favorable en cuanto a la posibilidad de recomendar el sistema digital como modelo replicable en otras instituciones públicas. Un 81,0% de los encuestados indicó que definitivamente sí o probablemente sí recomendaría su implementación, lo cual refleja un alto nivel de satisfacción general con respecto a su desempeño, usabilidad y funcionalidad. Cabe destacar que ningún participante expresó una postura completamente negativa (es decir, “definitivamente no”), lo que reafirma la aceptación generalizada y la percepción de efectividad del sistema.

Tal como sostienen Twizeyimana y Andersson (2019), el éxito en la implementación de plataformas de gobierno electrónico, medido a través de la satisfacción de los usuarios y la percepción de utilidad, es un criterio fundamental para que dichas iniciativas sean consideradas como buenas prácticas. La posibilidad de replicar un sistema funcional y aceptado en otras instituciones públicas no solo valida la robustez de su diseño, sino que además contribuye a la mejora continua de la gestión pública, promoviendo una cultura organizacional más abierta, eficiente y orientada a la ciudadanía.

4.2 Discusión de los Hallazgos

La presente investigación, orientada al diseño de un Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) en la Contraloría Municipal de Valera (CMV), permitió evidenciar hallazgos relevantes que no solo demuestran la necesidad y viabilidad de dicho sistema, sino que además permiten establecer un diálogo crítico y propositivo con el marco teórico y los antecedentes investigativos sobre participación ciudadana, control social y ciudadanía digital.

En efecto, al contrastar estos hallazgos con investigaciones previas, se identifican coincidencias que refuerzan los planteamientos teóricos abordados, al tiempo que se reconocen particularidades propias del contexto institucional de la CMV. Por ejemplo, la premisa que sustenta esta investigación —que la participación ciudadana es una herramienta clave para robustecer el control social— encuentra una notable correspondencia con el estudio de Veliz (2024), quien, al analizar la relación entre participación ciudadana y control social en la Municipalidad de La Victoria (Perú), identificó una correlación significativa entre ambas variables ($r=0.971$; $p=0.029$). Este paralelismo fortalece la idea de que, tanto en contextos urbanos latinoamericanos diversos como en Valera, la interacción efectiva entre ciudadanía e instituciones de control se traduce en una gestión pública más responsable y sujeta a vigilancia social.

En este sentido, la disposición mostrada por los funcionarios y ciudadanos de Valera a participar mediante canales digitales respalda la idea de que el SICPC podría convertirse en un instrumento eficaz para promover esa relación virtuosa. En el plano normativo, los hallazgos también dialogan con el análisis realizado por Loes (2021), quien señaló que la participación ciudadana, además de ser un derecho constitucional, requiere de canales institucionalizados promovidos activamente por las autoridades electas.

En esta línea, la propuesta del SICPC se presenta como una herramienta concreta y regulada que permite ejercer ese derecho de forma sistematizada y permanente. Si bien Lores analiza la participación desde la óptica de los funcionarios electos, el presente estudio complementa dicha visión al centrarse en el ciudadano como actor protagónico, brindándole herramientas tecnológicas para incidir directamente en la gestión pública. Ambos enfoques coinciden en la necesidad de institucionalizar los mecanismos de participación para que su ejercicio no dependa exclusivamente de la voluntad política ocasional.

Asimismo, los resultados vinculados al fortalecimiento de la transparencia institucional tras la implementación del sistema digital están en consonancia con los planteamientos de Peñaloza (2019), quien analizó los medios de participación y defensa ciudadana como mecanismos para ejercer contraloría social en el contexto de la nueva Ley de Mercado de Valores. Según Peñaloza, la transparencia y la vigilancia ciudadana son procesos complementarios que requieren tanto canales institucionales eficaces como una ciudadanía informada y empoderada. En este sentido, el SICPC representa una respuesta práctica a estas exigencias, al ofrecer un entorno estructurado que permite a los ciudadanos monitorear, denunciar y dialogar con la administración pública local.

En suma, los hallazgos de esta investigación no solo respaldan las teorías existentes sobre participación ciudadana, democracia digital y control social, sino que también aportan evidencia empírica que refuerza la pertinencia de avanzar hacia modelos de gobernanza más interactivos y abiertos. El caso de Valera confirma que, cuando se habilitan canales accesibles, seguros y transparentes, la ciudadanía está dispuesta a involucrarse en la gestión pública de forma activa, crítica y constructiva. El SICPC, en este sentido, no es solo una herramienta tecnológica, sino un instrumento de transformación institucional y de fortalecimiento de la democracia local.

4.2.1 Relevancia y Novedad de los Hallazgos en el Contexto Estudiado

Los hallazgos obtenidos en esta investigación revisten una especial relevancia dentro del contexto de la Contraloría Municipal de Valera (CMV), tanto por su pertinencia institucional como por su novedad en el abordaje metodológico y aplicado del fenómeno estudiado. En primer lugar, el estudio ha permitido cuantificar y cualificar de manera sistemática la percepción de los funcionarios respecto a la participación ciudadana y al uso de tecnologías de información en el ámbito municipal.

Esta aproximación resulta particularmente significativa, ya que, aunque la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) consagra la participación ciudadana como un derecho fundamental, en la práctica, dicho derecho suele verse limitado por factores estructurales como la ausencia de canales adecuados, la desconfianza institucional o la falta de accesibilidad tecnológica. Además, otro elemento que refuerza su aporte innovador es la evidencia empírica obtenida sobre la disposición de los ciudadanos y funcionarios a participar activamente siempre que se les brinden los medios adecuados para hacerlo. Esta disposición, manifestada de forma clara a través de los resultados de las encuestas, ofrece un argumento contundente para justificar la inversión en plataformas digitales orientadas a la participación.

4.2.1.2 Limitaciones de los Resultados Obtenidos. Es crucial reconocer las limitaciones inherentes a los resultados obtenidos para garantizar una interpretación precisa y proporcionar un marco adecuado para el futuro desarrollo investigativo. Una de las principales limitaciones se encuentra en la naturaleza de la población encuestada y la etapa de implementación del sistema. Aunque el Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) ya se encuentra en funcionamiento en la Contraloría Municipal de Valera, las preguntas de la encuesta se centran en la percepción y experiencia de los ciudadanos con el sistema tal como está operando en el momento de la aplicación del cuestionario.

Los resultados obtenidos reflejan una fotografía puntual de la experiencia de los usuarios, pero la efectividad y el impacto real del sistema, así como sus efectos a largo plazo en la participación ciudadana y la transparencia institucional, solo pueden evaluarse adecuadamente mediante un monitoreo continuo y un análisis de datos de uso real a lo largo del tiempo. Otra limitación importante radica en el alcance geográfico y demográfico del estudio. Este se ha centrado exclusivamente en la Contraloría Municipal de Valera, por lo que, si bien los hallazgos ofrecen perspectivas valiosas sobre la implementación y la percepción de un sistema digital en un contexto municipal específico, no son directamente generalizables a otras realidades municipales o a otros niveles de la administración pública sin realizar una validación empírica adicional.

Las características socioeconómicas, culturales y tecnológicas de Valera pueden diferir significativamente de las de otras localidades, lo que podría influir en la adopción y el impacto de un sistema similar. Finalmente, aunque este estudio aborda la percepción de seguridad y protección de datos por parte de los usuarios, hay que reconocer que la validación técnica exhaustiva y las auditorías de seguridad del SICPC en su fase de implementación real no formaron parte del alcance de esta investigación.

Si bien el estudio se centró en la justificación de la necesidad del sistema desde la perspectiva ciudadana y en la evaluación de la percepción inicial, la robustez y la confiabilidad del sistema desde un punto de vista técnico y de ciberseguridad son áreas cruciales que deberían someterse a evaluaciones continuas para garantizar que el sistema cumple con los más altos estándares de protección de datos y confidencialidad. Esto aseguraría que se resuelvan de manera efectiva las preocupaciones ciudadanas expresadas durante la encuesta y que el sistema se mantenga seguro a medida que se amplíen sus funcionalidades y su uso.

4.3 Vinculación con los Objetivos Institucionales del Desarrollo Humano Sustentable

La presente investigación, centrada en el diseño e implementación del Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) en la Contraloría Municipal de Valera (CMV), trasciende la dimensión técnica y operativa para insertarse plenamente en los principios que orientan el Desarrollo Humano Sustentable. Más allá de su carácter tecnológico, los hallazgos obtenidos confirman que la promoción de una ciudadanía activa y la consolidación de prácticas de transparencia institucional son pilares indispensables para avanzar hacia una sociedad más equitativa, inclusiva y participativa. Estos elementos guardan una estrecha sintonía con la visión transformadora y los objetivos formativos que orientan a la Universidad Valle del Momboy (UVM).

4.3.1 Fortalecimiento de Proyectos Institucionales en Torno al Desarrollo Sustentable

Los resultados alcanzados en este estudio —especialmente aquellos que evidencian una mejora en la percepción de la transparencia, una mayor disposición a participar, y un incremento en la confianza ciudadana hacia la CMV— contribuyen de forma directa al fortalecimiento de los proyectos institucionales vinculados al desarrollo sustentable. En este marco, debe recordarse que una gobernanza democrática, basada en la apertura institucional y el control social, constituye un componente esencial de la sostenibilidad social.

Tanto la CMV como la UVM, al sostener compromisos institucionales orientados a la ética pública, la eficiencia administrativa y la inclusión social, encuentran en el SICPC un aliado estratégico. Cuando los ciudadanos cuentan con canales efectivos para expresarse y participar, se convierten en actores activos en la vigilancia de los recursos públicos, lo que fortalece la transparencia, reduce el margen para prácticas corruptas y optimiza la asignación de recursos y en consecuencia, la calidad de vida se ve positivamente impactada.

Además, los datos sobre la facilidad de uso del sistema y su nivel de accesibilidad permiten afirmar que es posible superar barreras tecnológicas históricas, lo cual es esencial para ampliar la participación ciudadana en el ámbito digital. El diseño de canales de comunicación bidireccionales y accesibles impulsa una gestión pública más sensible a las demandas del entorno, incrementando así la eficiencia en la formulación de políticas públicas.

Este dinamismo, a su vez, genera impactos positivos tanto en la sostenibilidad económica —mediante un uso más racional de los recursos— como en la sostenibilidad ambiental —al permitir a la ciudadanía fiscalizar proyectos de impacto ecológico—. Asimismo, la consolidación de un vínculo institucional más confiable y transparente fortalece la legitimidad democrática, constituyendo un cimiento imprescindible para cualquier estrategia de desarrollo a largo plazo.

4.3.1.1 Relación con la Misión y Visión de la Universidad Valle del Momboy (UVM).

Los hallazgos derivados de este estudio dialogan profundamente con la Misión y Visión institucional de la Universidad Valle del Momboy, al reflejar un compromiso tangible con la formación integral, la pertinencia social de la investigación y la interacción activa con el entorno. De acuerdo con su Misión, la UVM busca "promover procesos relevantes y éticos que fomenten el Desarrollo Humano Sostenible, mediante la formación integral de personas competentes, participativas y emprendedoras, la investigación con pertinencia social y la interacción con el entorno". Esta investigación articula perfectamente esos principios en varios niveles:

1. Formación integral de ciudadanos competentes y participativos: El diseño del SICPC facilita no solo el ejercicio de la participación, sino también la formación de ciudadanos empoderados, conscientes de sus derechos y deberes dentro del sistema democrático. La evidencia recogida —como el aumento en la disposición a participar y la percepción positiva sobre la transparencia— demuestra que el

sistema puede servir como catalizador de una ciudadanía más activa y crítica, en línea con los valores formativos de la UVM.

2. Investigación con pertinencia social: Esta investigación responde directamente a una problemática real del entorno local —la limitada participación ciudadana y la escasa transparencia institucional—, proponiendo una solución viable, medible y con potencial de replicabilidad. El impacto positivo observado en los usuarios justifica la inversión en estudios aplicados que generen transformaciones concretas, reforzando el rol de la universidad como generadora de soluciones para su comunidad.
3. Interacción con el entorno: El SICPC, en tanto mecanismo de vinculación entre la ciudadanía y la Contraloría, es una manifestación clara de la interacción universidad-sociedad. La UVM, al respaldar esta investigación, asume un rol activo en el desarrollo regional, facilitando la transferencia de conocimiento y fortaleciendo los vínculos con las instituciones públicas.

Por su parte, la Visión de la UVM —"ser una universidad comprometida con sus estudiantes, inclusiva y de calidad, con visión internacional y vinculada con la región"— también encuentra eco en esta investigación:

1. Inclusión: La plataforma digital promueve un modelo de participación abierto y accesible, eliminando barreras temporales y geográficas. Este enfoque inclusivo garantiza que distintos sectores sociales puedan ejercer su derecho a participar, democratizando la toma de decisiones y promoviendo la equidad.

2. Sostenibilidad: A través del fortalecimiento de la gobernanza local, la participación activa y la confianza institucional, el SICPC impulsa un entorno favorable para el desarrollo social y económico sostenido.
3. Innovación: El desarrollo de esta plataforma representa una propuesta innovadora que aplica tecnología al servicio del bienestar colectivo. La UVM, al formar profesionales que lideran este tipo de iniciativas, ratifica su orientación hacia la innovación con propósito social, consolidando su rol como incubadora de talento al servicio de la transformación pública.

4.3.1.2 Recomendaciones o Aplicaciones Prácticas para Implementar los Hallazgos en el Marco de las Políticas Institucionales. A partir de los resultados obtenidos, y en coherencia con los principios del Desarrollo Humano Sustentable y los objetivos institucionales de la UVM, se proponen las siguientes recomendaciones estratégicas y aplicaciones prácticas tanto para la Contraloría Municipal de Valera como para la Universidad Valle del Momboy:

4.3.1.3 Fortalecimiento Continuo del SICPC y su Promoción Activa.

1. Política Institucional: Consolidar una política sostenida de inversión en la mejora y actualización del SICPC, incluyendo funciones avanzadas basadas en las necesidades emergentes de los usuarios.
2. Aplicación Práctica: Implementar campañas de sensibilización y formación ciudadana en alianza con organizaciones locales y la UVM, que promuevan el uso del sistema y la apropiación de los valores de la participación y contraloría social.

3. Vínculo UVM: Integrar la participación de estudiantes mediante proyectos de extensión, prácticas o servicio comunitario, especialmente en carreras como Comunicación Social, Ingeniería o Informática.

4.3.1.4 Transparencia Proactiva y Bidireccional.

1. Política Institucional: Adoptar como política una transparencia activa, que anticipe las demandas de información ciudadana y haga públicos datos relevantes de la gestión en formatos abiertos.
2. Aplicación Práctica: Incorporar un módulo dentro del SICPC con indicadores de desempeño, estadísticas de participación y seguimiento de denuncias y sugerencias.
3. Vínculo UVM: La UVM puede asesorar metodológicamente el diseño de estos indicadores y colaborar en la visualización de los datos de forma accesible a la ciudadanía.

4.3.1.5 Garantía de Seguridad y Confidencialidad de Datos.

1. Política Institucional: Establecer protocolos robustos de seguridad informática, garantizando la protección de la información ciudadana conforme a estándares internacionales.
2. Aplicación Práctica: Realizar auditorías periódicas por especialistas externos o por la propia UVM, e implementar certificados digitales y encriptación avanzada.
3. Vínculo UVM: La Escuela de Computación puede apoyar con consultorías o investigaciones en ciberseguridad, fortaleciendo la confianza ciudadana.

4.3.1.6 Inclusión Digital y Reducción de Brechas.

1. Política Institucional: Garantizar el acceso equitativo al sistema, abordando las brechas de conectividad y formación digital existentes.
2. Aplicación Práctica: Crear puntos de acceso asistido en espacios comunitarios, atendidos por personal capacitado o estudiantes en pasantías.
3. Vínculo UVM: Diseñar programas de alfabetización digital desde los departamentos de Extensión y Proyección Social, utilizando el SICPC como eje didáctico.

4.3.1.7 Fomento de la Cultura de Participación y Contraloría Social.

1. Política Institucional: Incorporar la promoción de la participación ciudadana en la planificación estratégica de la CMV y en los programas académicos de la UVM.
2. Aplicación Práctica: Establecer un Observatorio de Participación Ciudadana con base en los datos del SICPC, y desarrollar programas de formación comunitaria.
3. Vínculo UVM: Estimular investigaciones interdisciplinarias sobre gobernanza, participación digital y desarrollo sustentable, posicionando el SICPC como un modelo replicable.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A lo largo del desarrollo de esta investigación, se logró cumplir satisfactoriamente con el objetivo general propuesto: diseñar e implementar un Sistema de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC) en la Contraloría Municipal de Valera (CMV). Esta meta no solo permitió consolidar vínculos más sólidos entre la ciudadanía y la institución, sino que también demostró la viabilidad y pertinencia del uso de tecnologías digitales como aliadas estratégicas en la gestión pública local. En función de este resultado, se puede afirmar con claridad que cada uno de los objetivos específicos fue alcanzado de manera coherente, dando lugar a resultados tangibles que validan las hipótesis formuladas desde el inicio del estudio.

En primer lugar, se identificaron de forma precisa las necesidades comunicacionales de los ciudadanos y de la propia CMV, constatando que los canales tradicionales resultaban insuficientes para garantizar una interacción fluida y efectiva. Asimismo, se evidenció una marcada ausencia de herramientas tecnológicas que facilitaran la participación ciudadana continua, lo que puso de relieve una doble brecha: por un lado, una carencia en materia de infraestructura comunicacional institucional; por otro, un desfase entre la oferta institucional y las expectativas sociales. Este diagnóstico inicial ratificó la urgencia de implementar soluciones digitales que fueran accesibles, seguras, funcionales y ajustadas al contexto local.

Posteriormente, la puesta en marcha del SICPC permitió contar con una plataforma tecnológica capaz de ofrecer información pública relevante, generar espacios de diálogo ciudadano, y canalizar eficazmente solicitudes, denuncias y sugerencias. Este sistema representó una mejora sustancial en relación con los modelos tradicionales de atención ciudadana, y

contribuyó a la consolidación de una comunicación bidireccional basada en principios de eficiencia, transparencia y corresponsabilidad. Estos avances reafirman el potencial transformador de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión pública.

En cuanto a la evaluación del impacto generado, los resultados obtenidos muestran una mejora en la percepción de los funcionarios sobre el funcionamiento institucional. Destaca la valoración positiva respecto a la accesibilidad del sistema, la claridad de la información y la actitud receptiva por parte de la CMV. Si bien estos efectos se ubican aún en una fase inicial, proyectan un escenario prometedor a mediano plazo, en el que la participación ciudadana digital pueda consolidarse como un componente estructural de la gestión local. No obstante, este proceso requiere del compromiso político de las autoridades, del soporte técnico adecuado y de procesos formativos continuos tanto para el personal institucional como para los ciudadanos.

Desde una perspectiva teórica, los hallazgos de esta investigación permiten reafirmar que la participación ciudadana digital no debe concebirse como un simple complemento de la administración pública, sino como un eje fundamental de la gobernanza contemporánea. En esta línea, las TIC se posicionan como herramientas esenciales para la construcción de modelos de gestión más democráticos, horizontales y colaborativos, orientados a las necesidades reales de la ciudadanía. Igualmente, se hace evidente la necesidad de marcos normativos e institucionales sólidos que acompañen esta transformación, garantizando que el uso de la tecnología no quede limitado a una función decorativa o simbólica, sino que adquiera un valor sustantivo.

Ahora bien, es indispensable reconocer las limitaciones propias de este estudio. Entre ellas, destaca la dependencia del acceso a internet y de competencias digitales por parte de los usuarios, lo cual podría excluir a ciertos sectores poblacionales en situación de vulnerabilidad

digital. Asimismo, al tratarse de un proyecto piloto enmarcado en una realidad institucional específica, los resultados no son extrapolables de manera automática a otras contralorías u organismos públicos. En este sentido, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la evaluación del sistema desde una perspectiva comparativa, incorporando dimensiones técnicas, jurídicas y socioculturales que permitan adaptar la propuesta a distintos contextos locales.

En síntesis, la implementación del SICPC en la Contraloría Municipal de Valera constituye una estrategia oportuna, pertinente y necesaria para responder a las exigencias de una ciudadanía cada vez más informada, crítica y participativa. Al mismo tiempo, representa una valiosa oportunidad para que las instituciones públicas se transformen, recuperen la confianza ciudadana y fomenten una cultura de participación activa, transparente y corresponsable, en sintonía con los principios del desarrollo humano sustentable y con el compromiso social que promueve la Universidad Valle del Momboy.

5.2 Recomendaciones

A partir de los resultados y conclusiones alcanzadas en esta investigación, se considera oportuno formular una serie de recomendaciones que respondan no solo a los hallazgos obtenidos, sino que también contribuyan directamente al fortalecimiento de la participación ciudadana en contextos similares al de la Contraloría Municipal de Valera (CMV). Estas sugerencias se han estructurado con base en criterios de pertinencia, viabilidad y temporalidad, con la intención de que puedan ser ejecutadas progresivamente en el corto, mediano y largo plazo.

En primer lugar, se recomienda llevar a cabo un estudio comparativo entre diversas contralorías municipales del estado Trujillo, con el objetivo de detectar la presencia de necesidades similares en cuanto al uso de sistemas de información y comunicación. Esta

comparación permitiría identificar patrones comunes, recopilar buenas prácticas y proponer la creación de una política regional de participación digital, que unifique esfuerzos institucionales y tecnológicos orientados a una gestión pública más abierta, transparente y colaborativa. Asimismo, esta línea de investigación facilitaría el diseño de indicadores que permitan evaluar de manera más precisa el impacto de los sistemas digitales sobre la participación ciudadana.

De igual manera, se sugiere profundizar en estudios longitudinales que examinen la evolución del uso del SICPC en la CMV a lo largo del tiempo. Este tipo de análisis permitiría identificar cambios sostenidos en la relación entre ciudadanía e institución, evaluar el grado de apropiación tecnológica de los usuarios, y ajustar las funcionalidades del sistema de acuerdo con la retroalimentación recibida. Además, este seguimiento continuo garantizaría una actualización permanente del sistema y permitiría validar su efectividad como herramienta de gestión participativa.

Por otro lado, resulta necesario que la Contraloría Municipal impulse programas de formación dirigidos a la ciudadanía para fomentar el uso efectivo del sistema digital, con especial atención a los sectores con menor nivel de alfabetización tecnológica. Para ello, podrían establecerse alianzas estratégicas con instituciones educativas, organizaciones comunitarias o entes gubernamentales, a fin de facilitar espacios de capacitación accesibles, contextualizados y participativos. Esta estrategia contribuiría significativamente a reducir la brecha digital y promover una participación más inclusiva, representativa y equitativa.

En cuanto al funcionamiento institucional, se recomienda revisar y actualizar los protocolos de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), incorporando criterios de gestión digital y estándares de calidad que garanticen una atención eficiente a las solicitudes, denuncias y sugerencias canalizadas a través del sistema. Esta actualización permitiría mejorar

los tiempos de respuesta, asegurar la trazabilidad de los casos y reforzar la confianza de los usuarios en la gestión institucional. A su vez, este proceso debería estar acompañado de un plan de formación continua del personal en competencias digitales, comunicación efectiva y atención ciudadana de calidad.

Adicionalmente, se propone que las autoridades municipales avancen hacia la institucionalización del SICPC como una herramienta permanente para los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública. Esta acción permitiría consolidar su uso más allá del contexto investigativo, garantizando su sostenibilidad y evolución a largo plazo. Para ello, se sugiere su incorporación en la normativa interna de la CMV, así como la asignación de recursos técnicos y financieros destinados a su mantenimiento, actualización y mejora continua.

Asimismo, se considera pertinente recomendar a otras instituciones públicas del municipio Valera, e incluso del estado Trujillo, la adopción adaptada del modelo digital propuesto, tomando en cuenta las características particulares de cada organización y comunidad. La réplica de este sistema, con las adecuaciones necesarias, permitiría construir un ecosistema de plataformas interconectadas que promuevan una participación ciudadana más integral, coherente y efectiva, desde una lógica unificada que facilite la interacción de la población con múltiples instituciones públicas.

Finalmente, se alienta a futuros investigadores a explorar líneas temáticas complementarias que profundicen en los aspectos técnicos, jurídicos y socioculturales asociados a los Sistemas de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana. Entre las áreas prioritarias se destacan los estudios sobre ciberseguridad, accesibilidad digital, legislación en materia de datos abiertos, así como modelos de participación en zonas rurales. Estas

investigaciones contribuirían a enriquecer el campo de estudio, consolidar mejores prácticas y desarrollar soluciones más inclusivas, sostenibles y alineadas con los desafíos contemporáneos de la administración pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, J. (2023), *Ciudadanía digital. Competencias digitales para la participación ciudadana joven en Costa Rica*, Universidad de Zaragoza, <https://zaguán.unizar.es/record/135283/files/TESIS-2024-148.pdf>
- Araujo, A. (2016), *El rol de las tecnologías de Información y Comunicación para el fomento de la participación ciudadana*, Redalyc, <https://www.redalyc.org/pdf/622/62257046005.pdf>
- Asimakopulos, G; Antonopoulou, H; Giotopoulos, K; Y Halkiopoulos, C. (2024), *Impact of Information and Communication Technologies on Democratic Processes and Citizen Participation*, MDPI, <https://doi.org/10.3390/soc15020040>
- Apolitical, (2023), *Por qué hablar con los ciudadanos es fundamental*, <https://apolitical.co/solution-articles/es/por-que-hablar-con-los-ciudadanos-es-esencial>
- Barros, A. (2009), *Las TIC y la Participación Ciudadana*, <https://www.alejandrobarrros.com/las-tic-y-la-participacion-ciudadana/>
- Blanco, L. (2020), *Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas*, <https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/html/>
- Bolaños, V; Anderica, V; Magallón, R y Sánchez, J. (2015). *Evolución y desarrollo de las tecnologías cívicas en España. Entre el activismo y el periodismo*. XXI Congreso Internacional de la SEP. 19 y 20 de junio de 2015.

Business of Government, (2004), *Restoring Trust in Government: The Potential of Digital Citizen Participation*, IBM Center for The Business of Government,

https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/HolzerReport_0.pdf

Chadwick, A. (2003), *Bringing E-Democracy Back In Why It Matters for Future Research on E-Governance*, Universidad de Londres,

<https://www.dhi.ac.uk/san/waysofbeing/data/citizenship-robson-chadwick-2003a.pdf>

Conceição, P. (2011), *Informe de Desarrollo Humano 2021-2022: Tiempos inciertos, vidas inestables: Dar forma a nuestro futuro en un mundo en transformación*, Studocu,

<https://www.studocu.com/ec/document/universidad-central-del-ecuador/desarrollo-humano/informe-de-desarrollo-humano-2021-2022/50727675>

Contraloría Departamental del Valle del Cauca, (2024), *Mecanismos de participación ciudadana*,

<https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/publicaciones/32717/mecanismos-de-participacion-ciudadana/>

Contraloría Municipal de Valera, (2024), *Informe de Gestión Anual 2023*, Contraloría de Valera,

https://contraloriadevalera.com.ve/wp-content/uploads/2024/11/INFORME_ANUAL_DE_GESTION_2023.pdf

Council of Europe, (2020), *Ciudadanía y participación*,

<https://www.coe.int/es/web/compass/citizenship-and-participation>

Darjeling Silva, (2018), *Válidez del Instrumento*,

<https://darjelingsilva.wordpress.com/investigacion/validez-del-instrumento/>

Defensoría del Pueblo-Colombia, (2024), *¿Qué es la participación Ciudadana?*,

<https://www.defensoria.gov.co/participacion-ciudadana>

Descubre Comunicación, (2019), *Qué es Backend y Frontend*,

<https://descubrecomunicacion.com/que-es-backend-y-frontend/>

Dunleavy, P; Margetts, H; Bastow, S; y Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance*; IT

Corporations, the State and e-Government. New York: Oxford University Press. 289 pp.

Social Science Computer Review, 26(2), 254-257.

<https://doi.org/10.1177/0894439307304515>

Elsevier, (2002), *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y*

tratamiento estadístico de los datos (I), [https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-](https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738)

[primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738](https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738)

Encina, J. (2020), *l-Cognocracia: modelo de democracia participativa mediada por las TIC*,

RIDUNaM, <https://rid.unam.edu.ar/handle/20.500.12219/2763>

Floridi, L. (2013), *The Fourth Revolution*, Universidad de Oxford,

<https://global.oup.com/academic/product/the-fourth-revolution-9780199606726?cc=ve&lang=en&>

Foro Alfa, (2013), *Funcionalidad, usabilidad, accesibilidad*,

<https://foroalfa.org/articulos/funcionalidad-usabilidad-accesibilidad>

- Franciskovic, J; Hamann, A y Miralles, F. (2019), *LAS TIC, UNA OPORTUNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS SUBNACIONALES*, SciELO, <http://www.scielo.org.co/pdf/repbl/n29/2256-5027-repbl-29-21.pdf>
- Floréz, E; Muñoz, S; Garzón, L; Floréz, S; García, G; Salas, C; Chavez, J; Elezma, M; Segura, E; Morales, G; Cortés, M; Londoño, D; Moreno, L; Vacca, R; Movil, M; Arévalo, F; Valbuena, M; Zabala, A; Zamudio, A; Arias, N; Barrios, J; Moreno, I; Larrarte, E; Flechas, S; Cajamarca, S y Vergel, R. (2022), *Herramientas tecnológicas para la efectividad en la comunicación con el ciudadano, simplificando los trámites y servicios de las instituciones de gestión pública*, Sena, <https://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/issue/view/431/355>
- Fundacite Mérida, (2013), *Nace en Venezuela el Sistema Bolivariano de Comunicación e Información*, <https://www.fundacite-merida.gob.ve/index.php/2013/03/05/nace-en-venezuela-el-sistema-bolivariano-de-comunicacion-e-informacion/>
- García, J. (2014), *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas*, SciELO, <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v24n54/v24n54a06.pdf>
- Gayubas, A. (9 de marzo de 2025). *Participación ciudadana*, <https://concepto.de/participacion-ciudadana/>.
- Grimmelikhuijsen, S y Welch, E. (2012), *Developing and Testing a Theoretical Framework for Computer-Mediated Transparency of Local Governments*, ResearchGate, https://www.researchgate.net/publication/254886771_Developing_and_Testing_a_Theoretical_Framework_for_Computer-Mediated_Transparency_of_Local_Governments

- Investigación e Innovación Metodológica, (2017), *Población y Muestra*,
<https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Investigalia, (2020), *La encuesta y el cuestionario*, <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Mao, Z; Zhang, W; Zou, Q y Deng, W. (2024), *The effects of e-participation on voice and accountability: are there differences between countries?*, Tandfonline,
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/02681102.2024.2373745?needAccess=true>
- McKeen, J y Smith, H. (2007), *Developments in Practice XXIV: Information Management: The Nexus of Business and IT*, Aisel Asinet,
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=2646&context=cais>
- Mercedes, O; Bolaños, E; Irigoyen, J y Torres, L (2024), *Análisis de la participación ciudadana y gobernabilidad en un sistema democrático: Un enfoque documental*, Aula Virtual,
<https://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/334/875>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, (2018), *Participación Ciudadana*,
<https://www.minrel.gob.cl/minrel/ministerio/gestion-publica/participacion-ciudadana>
- Noura, A. (2024), *Key factors influencing the e-government adoption: a systematic literature review*, Emerald Insight, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jidt-09-2023-0016/full/pdf?title=key-factors-influencing-the-e-government-adoption-a-systematic-literature-review>
- OECD, (2003), *The e-Government Imperative*, https://www.oecd.org/en/publications/the-e-government-imperative_9789264101197-en.html

Oficina de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, (S.F), *Acerca de la buena gobernanza y los derechos humanos*, <https://www.ohchr.org/es/good-governance/about-good-governance>

O'Reilley, T. (2007), *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, SSRN, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1008839

Participa Jalisco, (S.F), *¿Qué son los Mecanismos de Participación Ciudadana?*, <https://participa.jalisco.gob.mx/mecanismo-de-participacion-ciudadana/>

Peralta, G; Lozano, I y Jorda, M. (2020), *EL IMPACTO DE LAS TIC EN GOBIERNO ABIERTO*, FCE, <https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/105.pdf>

Peña, D; Olivar, C y Primera, N. (2007), *Tecnologías de información y comunicación en mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local*, SciELO, https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300005

Peñaloza, P. (2019), *Análisis de los Medios de Participación y Defensa Ciudadana como mecanismos para el ejercicio de la contraloría social, en el marco de la nueva ley de mercado de valores*, Universidad Católica Andrés Bello, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU4148.pdf>

PIT Policy Lab, (2022). *Tecnología cívica para la participación ciudadana*, <https://www.policylab.tech/post/tecnolog%C3%ADa-c%C3%ADvica-para-la-participaci%C3%B3n-ciudadana-1?lang=es>

Ramirez, A. (2011), *Gobierno abierto y modernización de la gestión Pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales*, Dialnet, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3808851>

Redalyc, (2005), *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*, Redalyc,

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

RED FEMP, (2022), *Participación ciudadana en la gobernanza*,

<https://redtransparenciayparticipacion.es/participacion-ciudadana-en-la-gobernanza/>

RED FEMP, (2022), *¿Qué es la gobernanza participativa? La importancia de la participación*

ciudadana, <https://redtransparenciayparticipacion.es/que-es-la-gobernanza-participativa-la-importancia-de-la-participacion-ciudadana/>

RED FEMP, (2023), *¿Cuáles son los niveles de participación ciudadana?*,

<https://redtransparenciayparticipacion.es/niveles-participacion-ciudadana/>

RED FEMP, (2023), *Del gobierno abierto a la gobernanza participativa: un nuevo marco de*

relación con la ciudadanía, <https://redtransparenciayparticipacion.es/del-gobierno-abierto-a-la-gobernanza-participativa-un-nuevo-marco-de-relacion-con-la-ciudadania/>

RED FEMP, (2023), *Evolución de la participación ciudadana: del modelo clásico al modelo*

contemporáneo, <https://redtransparenciayparticipacion.es/evolucion-participacion-ciudadana-modelos/>

Red Holos XXI, (2022), *Sobre las técnicas e instrumentos para la recolección de información*

(en la perspectiva metodológica cuantitativa), [https://redholosxxi.com/sobre-las-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacion/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Arias%20\(2012\)%20%E2%80%9CLas,25](https://redholosxxi.com/sobre-las-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacion/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Arias%20(2012)%20%E2%80%9CLas,25)

Registraduría Nacional del Estado Civil, (2025), *Mecanismos de participación*,

<https://registraduria.gov.co/-Mecanismos-de-participacion-664-.html#pagination1>

Rivera, L. (2023), *Análisis e interpretación de los EEFF*, Studocu,

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-jorge-basadre-grohmann/tributacion/analisis-e-interpretacion-de-los-eeff/67394203>

Rivera, R; Valencia, O y Soto, D. (2019), *INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO TERRITORIAL DE LA DEMOCRACIA ELECTRÓNICA (E-DEMOCRACIA)*, Universidad de la Sierra Sur (UNISIS), <https://ru.iiec.unam.mx/4668/1/3-069-Rivera-Valencia-Soto.pdf>

SAP, (S.F), *¿Qué es la gobernanza de datos?*, <https://www.sap.com/latinamerica/products/data-cloud/master-data-governance/what-is-data-governance.html>

Tesis de Investigación (2012), *Diseños no experimentales. Según Hernández, Fernández y Baptista*, <https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

Treviño, J. (2011). *Gobernanza en la administración pública*,

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008&lng=es&tlng=es

Tyan, M. (2023), *Sistema Web de Participación Ciudadana con Anonimidad Completa*, Universidad Politécnica de Madrid,

https://oa.upm.es/75870/1/TFM_MARKEL_TYAN_TYAN.pdf

Twizeyimana, J y Andersson, A. (2019), *The public value of E-Government – A literature review*, Elsevier, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

QuestionPro, (2024), *Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos*,

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

QuestionPro, (2024), *Sistema PQRS: ¿Qué es y cuáles son sus características?*,

<https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/>

Quintero, C. (2017). *Gobernanza y teoría de las organizaciones*,

<https://doi.org/10.18504/pl2550-003-2017>

Unidad Curricular Seminario de Investigación II (2016), *Capítulo III. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos*, [https://upelzeaseminariodeinvestigacion2.blogspot.com/p/tecnicas-y-](https://upelzeaseminariodeinvestigacion2.blogspot.com/p/tecnicas-y-metodos-estadisticos.html)

[metodos-estadisticos.html](https://upelzeaseminariodeinvestigacion2.blogspot.com/p/tecnicas-y-metodos-estadisticos.html)

UN E-Government Knowledgebase, (2018), *Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*, Naciones Unidas,

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

UXDT, (2025), *Ensuring Inclusivity: The Role of Accessibility in Digital Government Products*,

<https://www.uxdt.nic.in/ensuring-inclusivity-the-role-of-accessibility-in-digital-government-products/>

Van Dijk, J. A. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. SAGE Publications, Inc., <https://doi.org/10.4135/9781452229812>

Victoreo, A. (2024), *Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo*, Redilat,

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2528/3158>

ANEXOS

Anexo 1

Cuadro de Definición de Variables (Bases Teóricas)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Participación Ciudadana	Conjunto de acciones a través de las cuales los individuos y colectivos de una sociedad se involucran en los asuntos públicos.	Grado en el que los ciudadanos participan en actividades cívicas como elecciones o asambleas	-Participación electoral. -Participación en asambleas. -Integración social.	-Porcentaje de individuos participantes. -Número de asambleas realizadas.
Gobernanza	Métodos de aplicación del poder y toma de decisiones en una sociedad. Puede ser definida como el uso de la autoridad política, económica y administrativa que facilitan la gestión de los asuntos de una nación.	Forma en que se estructuran y ejecutan las políticas públicas, incluyendo la colaboración entre diferentes niveles de gobierno.	-Eficiencia. -Inclusión. -Transparencia.	-Índice de transparencia gubernamental.
Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Herramientas digitales y plataformas que facilitan la creación, intercambio y almacenamiento de la información	Tienen el objetivo de cambiar radicalmente la manera en que los ciudadanos interactúan con sus gobiernos y logran involucrarse en cuestiones públicas	-Acceso a nuevas tecnologías. -Alfabetización digital.	-Porcentaje de población con acceso a internet. -Tasa de alfabetización digital.
Sistemas de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana (SICPC)	Plataformas diseñadas específicamente para facilitar la integración ciudadana en procesos electorales	Instrumentos y plataformas tecnológicas creadas para simplificar la interacción entre ciudadanos y gobiernos, fomentando la implicación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la administración pública	-Accesibilidad. -Efectividad.	-Número de usuarios activos en plataformas de participación.
Sistemas de Denuncias, Quejas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Mecanismos establecidos para que los ciudadanos puedan presentar denuncias o reclamos sobre servicios públicos o actos administrativos	Plataformas digitales creadas para simplificar la interacción entre ciudadanos y organizaciones, facilitando a los usuarios manifestar sus preocupaciones, pedir información o ejecutar procedimientos de forma eficaz	-Confidencialidad -Respuesta.	-Tiempo promedio de respuesta a denuncias. -Porcentaje total de denuncias. -Niveles de satisfacción con el proceso reportado.

Anexo 2

Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación

Estimado(a) participante

De antemano le agradezco su participación para el desarrollo de la presente investigación, la cual se titula: **“SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA”**.

El propósito de este cuestionario es recopilar información valiosa sobre su experiencia y percepción con respecto al acceso a la información pública, los canales de comunicación con la Contraloría, y el impacto del sistema digital implementado en la participación ciudadana y la transparencia en la gestión municipal.

Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad, y los datos recolectados se utilizarán exclusivamente con fines académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que responda con sinceridad y de acuerdo a su experiencia personal.

¡Muchas gracias por su valiosa participación!

Anexo 2 (Continuación)

Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación

Ítems	CUESTIONARIO					
Variable: Necesidades de Información y Comunicación						
Indicador: Acceso a Información Municipal.						
1.	¿Considera que la Contraloría Municipal de Valera proporciona la información necesaria para los ciudadanos?	TDA	DA	N	ED	TED
2.	¿Recibe usted información suficiente sobre los planes y acciones de la gestión municipal?	MS	S	N	PS	NS
Indicador: Canales de comunicación usados.						
3.	¿Con qué frecuencia utiliza canales digitales (como redes sociales, correo electrónico u otros) para comunicarse con la Contraloría?	S	F	AV	RV	N
4.	¿Considera efectivos los canales actuales de comunicación entre la Contraloría y los ciudadanos?	ME	E	N	PE	TI
Indicador: Barreras para comunicarse con la Contraloría.						
5.	¿Ha tenido dificultades para comunicarse con la Contraloría Municipal de Valera?	S	F	AV	RV	N
6.	¿Considera que existen obstáculos (tecnológicos o institucionales) que impiden una comunicación efectiva con la Contraloría?	TDA	DA	N	ED	TED
Variable: Sistema Digital Interactivo.						
Indicador: Facilidad de acceso al sistema.						
7.	¿Qué tan fácil le resulta acceder al sistema digital implementado por la Contraloría?	MF	F	N	D	MD
8.	¿El sistema le permite encontrar la información que necesita sin dificultad?	TDA	DA	N	ED	TED
Indicador: Nivel de interacción ciudadana.						
9.	¿Ha utilizado el sistema digital para enviar opiniones, reclamos o sugerencias?	S	F	AV	RV	N
10.	¿Considera que el sistema facilita una interacción directa con la Contraloría?	TDA	DA	N	ED	TED
Indicador: Percepción sobre seguridad y protección de datos.						
11.	¿Siente confianza en la seguridad del sistema digital para proteger sus datos personales?	CT	CA	CM	PC	NC

Anexo 2 (Continuación)

Cuestionario para la Encuesta del Trabajo de Investigación

12.	¿Cree que la información que usted comparte en el sistema es tratada con confidencialidad?	TDA	DA	N	ED	TED
Variable: Impacto del Sistema.						
Indicador: Cambios en el nivel de participación ciudadana.						
13.	¿Considera que el sistema ha aumentado su disposición a participar en temas municipales?	TDA	DA	N	ED	TED
14.	¿Ha participado más activamente en procesos ciudadanos desde la implementación del sistema?	S	F	AV	RV	N
Indicador: Percepción sobre mejora en la transparencia.						
15.	¿Cree que el sistema digital ha mejorado la transparencia en la gestión municipal?	TDA	DA	N	ED	TED
16.	¿Confía más en la Contraloría Municipal desde que se implementó el sistema digital?	CT	CA	CM	PC	NC
Indicador: Nivel de satisfacción general con el sistema.						
17.	¿Está satisfecho con el funcionamiento general del sistema digital?	MS	S	MS	PS	NS
18.	¿Recomendaría este sistema como modelo para otras instituciones públicas?	DS	PS	NE S	PN	DN

Anexo 3*Formato de Validación (Prof. Mayra Maldonado)*

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**Estimado: Prof. Maira Maldonado****Presente**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en su condición de experto, con el propósito de solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento que anexo a la presente, el cual tiene por objeto obtener información necesaria para la realización del Trabajo de Grado titulado: **Sistemas de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana para la Contraloría Municipal de Valera**, presentado para optar al título de **Ingeniero en Computación**.

El objetivo de la investigación, es Desarrollar un Sistema Digital para la Contraloría Municipal de Valera que facilite la comunicación y la participación ciudadana.

Sus respuestas pueden plasmarse en el formato de validación que se ha diseñado al efecto. Asimismo, le agradezco las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre el contenido del instrumento, las cuales serán tomadas en consideración para enriquecer y/o mejorar el mismo.

Atentamente

BR. Carlos Quintero

Anexo 3 (Continuación)

Formato de Validación (Prof. Mayra Maldonado)

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 6/5/2025

Nombre del Experto: Maira Maldonado

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

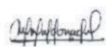
D: Deficiente

Observaciones Generales:

Experto:

Apellidos y Nombres: Maira Maldonado

Firma:



Estudios realizados

Pregrado: Economista

Especialización: Gerencia de RRHH

Maestría: Gerencia Financiera

Doctorado:

Anexo 4*Formato de Validación (Prof. Ana Ojeda)***INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN****Estimado: Prof. Ana Ojeda****Presente**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en su condición de experto, con el propósito de solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento que anexo a la presente, el cual tiene por objeto obtener información necesaria para la realización del Trabajo de Grado titulado: **Sistemas de Información y Comunicación para la Participación Ciudadana para la Contraloría Municipal de Valera**, presentado para optar al título de **Ingeniero en Computación**

El objetivo de la investigación, es Desarrollar un Sistema Digital para la Contraloría Municipal de Valera que facilite la comunicación y la participación ciudadana.

Sus respuestas pueden plasmarse en el formato de validación que se ha diseñado al efecto. Asimismo, le agradezco las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre el contenido del instrumento, las cuales serán tomadas en consideración para enriquecer y/o mejorar el mismo.

Atentamente

BR. Carlos Quintero

Anexo 4 (Continuación)

Formato de Validación (Prof. Ana Ojeda)

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: _____

Nombre del Experto: Ana Ojeda

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1				X				X				X	
2				X				X				X	
3				X				X				X	
4				X				X				X	
5				X				X				X	
6				X				X				X	
7				X				X				X	
8				X				X				X	
9				X				X				X	
10				X				X				X	
11				X				X				X	
12				X				X				X	
13				X				X				X	
14				X				X				X	
15				X				X				X	
16				X				X				X	
17				X				X				X	
18				X				X				X	
19													
20													

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto:

Apellidos y Nombres: Ana Ojeda

Firma:


Pregrado: AbogadoEspecialización: Derecho Administrativo

Maestría:

Doctorado:

Anexo 5

Formato de Validación (Prof. María Godoy Chávez)

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 02.05.2025

Nombre del Experto: María R. Godoy

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación	
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D		
1		X				X				X				
2			X			X				X				
3	X				X					X				
4	X				X					X				
5	X				X					X				
6	X				X					X				
7	X				X					X				
8	X				X					X				
9	X				X					X				
10	X				X					X				
11	X				X					X				
12	X				X					X				
13		X				X					X			
14			X			X				X				
15		X				X				X				
16		X				X				X				
17		X				X				X				
18		X				X				X				
19		X				X				X				
20		X				X				X				

A: Excelente B: Bueno C: Regular D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto:
Apellidos y Nombres:
Firma:

Pregrado: ASESORÍA URBANÍSTICA
Especialización: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Maestría: DOCTORADO EN INGENIERÍA
Doctorado: EN CURSO

Sistemas de Información y Comunicación para la
Planificación Urbana para la Comuna Municipal
de Valparaíso. Carlos Quintana, Ingeniero.

Anexo 6*Formulario de Solicitudes PQRS*

contraloriadevalera.com.ve/carlos/ 

Contraloría Municipal de Valera

Realiza tu solicitud



Nombre *

Apellido *

Cédula *

Anexo 6 (Continuación)*Formulario de Solicitudes PQRS*

 **Contraloría Municipal de Valera**

Dirección *

Municipio o parroquia

Tipo de solicitud. *

- Selecciona -

Descripción de la solicitud. *

Describe su solicitud

Correo electrónico

Coloca un correo

Número de teléfono *

Teléfono celular

Enviar

Contacto:

Teléfono: **0271-221-4352**

Correo: **contraloriavalera@gmail.com**

Anexo 7

Noticias OAC (Cuadernillo de Orientación y Contraloría Social)

The screenshot shows a web browser window with the URL contraloriadevalera.com.ve. The page features a navigation bar with three highlighted items: "Destacadas" (January 20, 2025), "Socialización de la Guía de Archivo" (January 15, 2025), and "Noticias del mes de" (October 31, 2024). The main content area displays a large blue banner for a "Cuadernillo de orientación" titled "Participación Popular y Contraloría Social" with the subtitle "Experiencias concretas en el Estado venezolano". To the right, a news article is featured with the title "Presentan el Plan de Formación sobre Participación Popular y Contraloría Social para las Comunas y Circuitos Comunales." The article text states that the General Comptroller of the Republic, Dr. Gustavo Vizcaíno, conducted a videoconference titled "Formación: Participación Popular y Contraloría Social al Poder Popular" to present guidelines. A "Seguir leyendo" link is provided below the text.

Inicio - Contraloría Municipal de x +

contraloriadevalera.com.ve

Destacadas

Taller Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano
• enero 20, 2025

Socialización de la Guía de Archivo
• enero 15, 2025

Noticias del mes de
• octubre 31, 2024

Cuadernillo de orientación

Participación Popular y Contraloría Social

Experiencias concretas en el Estado venezolano

Destacadas Evento Noticias

Presentan el Plan de Formación sobre Participación Popular y Contraloría Social para las Comunas y Circuitos Comunales.

El contralor general de la República, Dr. Gustavo Vizcaíno, realizó la videoconferencia denominada "Formación: Participación Popular y Contraloría Social al Poder Popular", con la finalidad de presentar los lineamientos que...

Seguir leyendo. >

Anexo 8

Formulario PQRS (C-Panel)

Forms

Activo ▼ [+ Añadir un nuevo formulario](#)

ID	Título	ShortCode	Entradas
3	PQRS	<code>[fluentform id="3"]</code>	2

Total 1 < 1 > Go to





Anexo 9

Entradas disponibles (Encuestas realizadas mediante formulario PQRS)

Navigation: < PQRS Editor Ajustes e integraciones Entradas [f...] Vista previa y diseño

Entradas Informe visual Exportar PQRS

Todos los tipos Filtro avanzado Columnas Date Filter

#	Name	Cédula	Dirección	Tipo de solicitud	Descripción de la solicitud	Correo	Acciones
2	prueba2 prueba2	v9999999	probando2	Petición	probando2	cmv.mo	 
1	prueba1 prueba1	V00000000	PRUEBA	Petición	PROBANDO	cmv.qui	 

Anexo 10

Datos completos de entrada del Formulario PQRS

< PQRS Editor Ajustes e integraciones Entradas [f...] Vista previa y diseño

Entradas / Serial Number #1 ← Anterior Siguiente → Ver todo

Datos de entrada del formulario Mostrar campos vacíos

Name
prueba1 prueba1

Cédula
V00000000

Dirección
PRUEBA

Tipo de solicitud.
Petición

Descripción de la solicitud.
PROBANDO

Correo electrónico
cmv.quinteroCarlos@gmail.com

Número de teléfono
04121759807

Submission Info

ID de envío: #1

IP de usuario: 186.188.102.171

URL de la fuente: <https://contraloriadevalera.com.ve/carlos/>

Navegador: Chrome

Dispositivo: Linux

Usuario: david

Estado: Leer

Enviado el: 2025-06-26 14:26:00

[Editar](#) [Cambiar estado a](#)

Anexo 11

Método de Exportación de las Encuestas PQRS

The screenshot displays a web application interface for managing survey entries. At the top left, the title "Entradas" is visible. To the right, there are buttons for "Informe visual" and "Exportar", along with a "PQRS" dropdown menu. Below the title, there is a filter section with a dropdown menu set to "Todos los tipos", a "Filtro avanzado" toggle switch, and a search bar labeled "Buscar".

The main content is a table with the following columns: #, Name, Cédula, Dirección, Tipo de solicitud, Descripción, and Acciones. The table contains two rows of data:

#	Name	Cédula	Dirección	Tipo de solicitud	Descripción	Acciones
2	prueba2 prueba2	v9999999	probando2	Petición	probando2	cmv.mo [Add] [Edit]
1	prueba1 prueba1	V00000000	PRUEBA	Petición	PROBANDO	cmv.qui [Add] [Edit]

An "Exportar" dropdown menu is open, showing the following options: "Exportar como CSV", "Exportar como Excel (xlsx)", "Exportar como ODS", and "Exportar como JSON Data".

Anexo 13*Carta de aprobación del tutor*

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi Carácter de Tutor (a) del Trabajo Especial del Grado Titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VALERA**, realizado por el Bachiller: **Carlos David Quintero Aguilar**, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.755, para optar por el título de **Ingeniero de Computación**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

Prof. Yerson González
C.I. 14.149.542

A los 28 días del mes de junio de 2025