

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO DE GESTIÓN
DE DENUNCIAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA
REPÚBLICA EN LA REGIÓN TACNA, 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. Jaime Enrique Quispe Pérez

ORCID: 0009-0006-1941-5662

Asesor:

Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

ORCID: 0000-0002-6569-0634

Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis

**“PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO DE GESTIÓN DE
DENUNCIAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
EN LA REGIÓN TACNA, 2023”**

Presentada por:

Bach. Jaime Enrique Quispe Pérez

**Tesis sustentada y aprobada el 15 de marzo de 2024; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Edgar Gonzalo Parihuana Travezano

SECRETARIO: Dr. Guido Benedicto Palumbo Pinto

VOCAL: Dr. Elard Thamar Salas Valdivia

ASESOR: Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Jaime Enrique Quispe Pérez**, en calidad de **egresado** de la **Maestría en Gestión y Políticas Públicas**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI N° 72697418.

Soy autor de la tesis titulada:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA EN LA REGIÓN TACNA, 2023, con asesor: Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaró, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 19 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto original que presentó junto al mismo.

Por último, declaró que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran

derivarse de ello en favor de tercero con motivos de acciones, reclamaciones o conflicto derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 15 de marzo de 2024.



Jaime Enrique Quispe Pérez

DNI N° 72697418

DEDICATORIA

Dios ha hecho posible que alcance esta meta adicional y continúe creciendo en el camino del conocimiento.

También estoy dedicada a mis padres y mis familiares, ellos fueron el apoyo que necesitaba, apoyaron incondicionalmente cada decisión que tomé, estuvieron a mi lado y me apoyaron para continuar con mi maestría.

Jaime Enrique

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por su infinita sabiduría que me ha guiado en este camino y ha sido fuente de confianza en cada decisión que he tomado.

También agradezco a la Universidad Privada de Tacna por la oportunidad de continuar mis estudios de maestría y obtener este grado académico.

Asimismo, gracias a todos los docentes involucrados en este proceso de aprendizaje.

Finalmente, me gustaría agradecer a la Escuela de Postgrado de la UPT y a mi asesor de tesis por su apoyo constante durante este proceso hasta la culminación del informe final de tesis.

Jaime Enrique

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Declaración jurada de autenticidad	iv
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Índice de apéndices	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	01
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	03
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	07
1.2.1 Problema principal	07
1.2.2 Problemas secundarios	08
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	08

1.4	OBJETIVOS	10
1.4.1	Objetivo general	10
1.4.2	Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		12
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales	16
2.2	BASES TEÓRICAS	20
2.2.1	Participación ciudadana	20
2.2.1.1	Definición de participación ciudadana	20
2.2.1.2	La participación ciudadana en el control gubernamental	21
2.2.1.3	Condiciones de participación ciudadana para el ejercicio del control social	23
2.2.1.4	Dimensiones de la participación ciudadana	25
2.2.2	Servicio de gestión de denuncias	27
2.2.2.1	Definición de servicio de gestión de denuncias	27
2.2.2.2	Servicios de gestión de denuncias en el control gubernamental	28
2.2.2.3	Dimensiones del servicio de gestión de denuncias	29
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	32

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	HIPÓTESIS	35
3.1.1	Hipótesis general	35
3.1.2	Hipótesis específicas	35
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	36
3.2.1	Identificación de la variable uno	36
3.2.2	Identificación de la variable dos	37
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	38
3.5	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.6	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.7	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.7.1	Unidad de estudio	40
3.7.2	Población	40
3.7.3	Muestra	41
3.8	PROCESAMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.8.1	Procedimiento	42
3.8.2	Técnicas	43
3.8.3	Instrumentos	43

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	47
4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	48
4.3 RESULTADOS	48
4.3.1 Resultados descriptivos de las variables de estudio	48
4.3.2 Resultados en tablas cruzadas por cada objetivo planteado	50
4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA	57
4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	58
4.5.1 Contraste de la hipótesis general	58
4.5.2 Contraste de las hipótesis específicas	59
4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	75
APÉNDICES	84

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Variable “Participación ciudadana” y “Servicio de gestión de denuncias” N° preguntas – dimensión</i>	46
Tabla 2. <i>Variable N° 01 – Participación ciudadana</i>	50
Tabla 3. <i>Variable N° 02 – Servicio de gestión de denuncias</i>	51
Tabla 4. <i>Tabla de frecuencia de la variable Participación ciudadana y variable Servicio de gestión de denuncias</i>	52
Tabla 5. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión Sociedad civil organizada y variable Servicio de Gestión de Denuncias</i>	54
Tabla 6. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión Vigilancia ciudadana y variable Servicio de Gestión de Denuncias</i>	55
Tabla 7. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión Gobernanza participativa y variable Servicio de Gestión de Denuncias</i>	57
Tabla 8. <i>Significancia y relación entre la participación ciudadana y el servicio de gestión de denuncias</i>	60
Tabla 9. <i>Significancia y relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias</i>	61
Tabla 10. <i>Significancia y relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias</i>	63
Tabla 11. <i>Significancia y relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias</i>	64

Tabla 12. *Significancia y correlación entre las dimensiones del servicio de gestión de denuncias y la participación ciudadana*

65

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Características de la participación ciudadana en la CGR, obtenido de la CGR (2020)</i>	23
Figura 2. <i>Control social en el ámbito de la CGR, obtenido de la CGR (2020)</i>	24
Figura 3. <i>Procedimiento del servicio de gestión de denuncias de la CGR, obtenido de la CGR (2022)</i>	29

ÍNDICE DE APÉNDICES

	Pág.
Apéndice 01. <i>Matriz de consistencia</i>	85
Apéndice 02. <i>Instrumentos</i>	86
Apéndice 03. <i>Resultados de validación de instrumento</i>	90
Apéndice 04. <i>Confiabilidad de instrumentos</i>	91
Apéndice 05. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	92

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023, dicho estudio fue de tipo básico y relacional, bajo los alcances del diseño no experimental y con un corte transversal, con una muestra constituida por 234 monitores de la región Tacna, empleando un como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; obteniendo como resultado descriptivos más relevantes que el 80,3% de los encuestados consideraron que la participación ciudadana se viene desarrollando de manera inadecuada y el 60,3% consideraron que el servicio de gestión de denuncias se ejecutó de forma regular, asimismo respecto a los resultados inferenciales se obtuvo que entre las variables de estudio existe un p valor de 0,000, así como un Rho de Spearman de 0,793. Concluyendo que la participación ciudadana presenta una correlación positiva alta con respecto al servicio de gestión de denuncias, por lo que, en la medida que se mejora los mecanismos para contar con una participación ciudadana activa e informada se mejoraría el servicio relacionado de gestión de denuncias dentro del marco de los servicios de control gubernamental y el principio de participación ciudadana que promueve la CGR.

Palabras claves: Participación ciudadana, Servicio de gestión de denuncias, Contraloría General de la República

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how citizen participation is related to the complaint management service of the Comptroller General of the Republic in the Tacna region, 2023. This study was basic and relational, under the scope of the non-experimental design. and with a cross section, with a sample consisting of 234 monitors from the Tacna region, using a survey as a technique and a questionnaire as an instrument; obtaining as more relevant descriptive results that 80.3% of those surveyed considered that citizen participation has been developing inadequately and 60.3% considered that the complaint management service was carried out regularly, also with respect to the Inferential results showed that among the study variables there is a p value of 0.000, as well as a Spearman's Rho of 0.793. Concluding that citizen participation presents a high positive correlation with respect to the complaint management service, therefore, to the extent that the mechanisms are improved to have active and informed citizen participation, the related complaint management service would be improved within of the framework of government control services and the principle of citizen participation promoted by the CGR.

Keywords: Citizen participation, complaints management service, Office of the Comptroller General of the Republic.

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la participación ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna en el año 2023, dicha investigación tiene relevancia puesto el principio de participación ciudadana se encuentra enmarcado dentro de la ley orgánica de la CGR (2002), asimismo, en ese contexto dicha entidad promueve mecanismos de participación ciudadana, siendo uno de ellos el servicio relacionado de gestión de denuncias, sobre este es preciso indicar que tiene su origen en el año 2011, y a lo largo del tiempo ha sido materia de mejoras continuas respecto a su procedimiento, siendo la último en el año 2022, sobre este, es que surge la necesidad de evaluar en una primera instancia como este servicio guarda relación con una efectiva participación ciudadana y de esta manera ayuda a mejorar los servicios de control gubernamental, sobretodo en la región Tacna considerando los resultados obtenidos por Calderón y Quispe (2020), que denotaron que gran cantidad de alertas ciudadanos fueron desestimadas entre los años 2018 y 2019, siendo pocos los servicios de control generados a raíz de esta participación.

En cuanto a los capítulos que componen la investigación, el primer capítulo examina la identificación del problema y formula los objetivos de la investigación y su relevancia para su desarrollo, este capítulo permite evidenciar la dirección y finalidades que buscó el presente estudio, luego el segundo capítulo detalla las variables antecedentes y marco conceptual de acuerdo a la investigación

y las definiciones de los términos clave utilizados, los cuales sustentan los conceptos empleados para efectuar el estudio.

El tercer capítulo explica aspectos metodológicos como tipo de cuestionario, diseño, nivel, población, muestra, tecnología, instrumento y método, haciendo énfasis en la prueba de confiabilidad y validez del cuestionario, los cuales fueron desarrollados denotando al final de dicho capítulo que los instrumentos generados superaron dichas pruebas.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos, agrupados por dimensiones y por temas, y se utiliza el método Ro de Spearman para las dos variables, de tal forma que se pueda efectuar la contrastación de hipótesis, y seguidamente se hace la presentación de la discusión del fondo del estudio considerando los antecedentes previamente descritos en el segundo capítulo; acto seguido, se procede con las conclusiones y recomendaciones elaboradas por el tesista, que cumplen con el propósito que inició la realización de este estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los problemas vinculados con la corrupción, se han convertido en un fenómeno mundial, ocasionando pobreza, impidiendo el desarrollo y la adecuada inversión estatal, debilitando los poderes del estado al servicio de la ciudadanía, tal es así su nivel de impacto que fueron considerados dentro de los aspectos por erradicar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Organización de las Naciones Unidas, 2015), específicamente dentro del objetivo 16, el cual busca contar con una sociedad en paz, con justicia e institución sólida, precisando esta meta en el numeral 16,6 que busca contar con entidades públicas que tengan altos estándares de eficiencia y de transparencia de información al momento de rendir cuentas a la ciudadana.

A nivel internacional, Stefani (2014), precisa que la corrupción es un problema público que viene afectando gravemente a las entidades gubernamentales y por consiguiente a la ciudadanía en general, asimismo Pastrana (2019) detalla que este trae consecuencias nocivas dentro del ámbito social, amenazando los principios democráticos, puesto que constituye un interés general y no particular, socando el estado de derecho y corrompiendo las nociones de igualdad, justicia y transparencia, al mismo tiempo deteriora los sistemas democráticos.

Por otro lado, Camacho (2020), resalta que la participación ciudadana es un factor fundamental para hacer frente a los actos de corrupción, puesto que vincula al individuo con la sociedad y el gobierno, mediante la generación de programas, instrumentos y mecanismo de regulación de control gubernamental, así como una visión de gobernanza constructiva donde la participación de dichos actores sea tanto externa como interna.

Ahora bien, en el caso latinoamericano, la creciente desigualdad social, debilidad en las instituciones, prevalencia de una cultura de clientelismo y desconfianza, así como constantes incumplimientos a la norma, generaron un escenario para comportamientos corruptos y búsqueda de beneficios de interés privado y no de índole general (Pastrana, 2019), denotando la existencia de tres factores fundamentales que explican dicho comportamiento, siendo ellos los culturales, estructurales e instituciones, evidenciando que la ciudadanía no tiene el

contrapeso para la actuación del gobierno y que hay una ausencia de medidas institucionales de control.

La realidad nacional, no es distante a esta problemática, puesto que según el Barómetro de las Américas (2022), el Perú con un 88% tiene el más alto índice de percepción sobre corrupción, denotándose la desconfianza ciudadana por los funcionarios y servidores en todos los niveles del estado.

Es en este contexto, que la Contraloría General de la República [CGR], como parte de sus atribuciones en concordancia con el principio de participación ciudadana enmarcado en la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR generó el sistema de gestión de denuncias desde el año 2011 que a la fecha ha ido actualizando sus procedimientos de atención siendo la última modificatoria realizada en el 2022, dicho servicio público permite que cualquier ciudadano en atención de sus derechos de participación ciudadana pueda brindar información calificada sobre las entidades públicas que permiten la detección de actos de corrupción relacionados a presuntos hecho irregulares (CGR; 2015).

Al respecto, a nivel local en la región Tacna, los problemas de corrupción son constante frente a los cuales la ciudadanía en ejercicio de su derecho de participación ciudadana presenta denuncias ante la CGR ya sea directamente por mesa de partes o mediante las audiencias públicas, sobre este último es preciso indicar por ejemplo que en el caso de la provincia de Tacna durante los año 2018 y

2019, la cantidad de 39% y 41% presuntos hechos irregulares alertados no eran de competencia de la CGR, asimismo de los hechos que sí fueron competencia de la CGR, únicamente se generaron tres servicios de control posterior, lo propio en el caso de la provincia de Jorge Basadre donde el 39% y 59% correspondiente al año 2018 y 2019 respectivamente no fueron competencia de la CGR, y respecto a los hechos que sí fueron competencia ninguno de ellos derivó en un servicio de control gubernamental (Calderón y Quispe, 2020).

Por citar otro caso, al 2020 la CGR, recibió en una audiencia pública la cantidad de 17 denuncias sobre deficiencias en ejecución de obras, tráfico de terrenos, y mal estado de conservación de vías, así mismos rindió cuentas que en ese año de manera general emitió 235 orientaciones de oficio, 98 visitas de control, 83 controles concurrentes y 2 servicios de control específico (CGR, 2020), denotando que si bien esta entidad viene cumplimiento sus funciones vinculadas al control gubernamental para prevenir indicios de corrupción, al contar con un canal para que la población en ejercicio de su derecho de participación ciudadana pueda apoyar desde el control social con dar indicios de presuntas irregularidades, estas en ocasiones denotan no ser competencias de esta entidad fiscalizadora, o en su defecto carecer de elementos objetivos que permitan la generación de servicios de control, generando así un contexto problemático necesario de ser estudiado, más aún teniendo en cuenta que dicho servicio ha sido modificado recientemente mediante la Directiva N° 020-20220-CG/GCSD (CGR, 2022).

En consecuencia, esta investigación se vuelve relevante, debido a la reciente modificación que ha sufrido el servicio de gestión de denuncias, y la poca información literaria y científica sobre si realmente la participación ciudadana está cumpliendo su finalidad de ser un aliado en la lucha contra la corrupción brindando información relevante sobre presuntos hechos irregulares para que la CGR tome las acciones preventivas del caso y alerta de forma oportuna a los entes competentes.

Finalmente precisar que en una primera instancia la investigación busca encontrar la relación entre la participación ciudadana y el servicio de gestión de denuncias, con la finalidad de identificar las acciones de mejora que pudiesen ser necesarias de implementarse, así como ampliar el conocimiento científico para comprender el comportamiento de las mencionadas variables dentro de la región de Tacna.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es la relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?

- b) ¿Cuál es la relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?

- c) ¿Cuál es la relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La justificación social que sustenta esta investigación, tiene su punto de partida analizar los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Contraloría General de la República [CGR], específicamente el servicio de gestión de denuncias que se encuentra enmarcado dentro de los alcances de la Ley N° 27785, Ley orgánica del sistema nacional de control y de la CGR y la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD, Servicio de gestión de denuncias, puesto que dicho servicio público tiene la finalidad de promover la participación ciudadana mediante el

control social dentro de las entidades estatales con la finalidad de prevenir la ocurrencia de presuntos hechos irregulares, ayudando de esta manera a contar con entidades públicas libres de corrupción.

Ahora bien, se tiene como justificación teórica, que la investigación busca cubrir un vacío en el conocimiento relacionado con la línea de investigación del sistema nacional de control contemplada por la Universidad Privada de Tacna, para la maestría en gestión y políticas públicas, relacionado a la adecuada implementación del control social con participación de ciudadanos alertando situaciones irregulares por el canal de gestión de denuncias, y cómo esta práctica gubernamental a cargo de la CGR viene o no dando resultados positivos, toda vez que se insumen recursos del estado para su despliegue y por ende sus resultados deben ser medibles en el tiempo para generar las mejoras continuas que sean pertinentes.

Asimismo, respecto a la justificación práctica de esta investigación, es de gran importancia analizar como se viene desarrollando el servicio de gestión de denuncias con participación de los ciudadanos, puesto que su marco normativo cuenta recién con un año de haber sido modificado por medio de la Resolución de Contraloría N° 292-2022-CG, y es pertinente conocer cómo los resultados a los cuales viene abordando permiten mejorar la situación problemática de instituciones con altos índices de corrupción estatal.

Finalmente, la justificación metodológica se sustenta en la generación de dos instrumentos que gozarán del máximo rigor científico, para medir la percepción de los monitores ciudadanos, personas acreditadas por la CGR en temas de control social dentro del control gubernamental, sobre el adecuado desarrollo de las acciones relacionadas con la gestión de denuncias y el nivel de participación ciudadana, las mismas que podrían ser replicables a nivel nacional, para que de esta forma se realicen procedimientos de una mejora continua a los aspectos más relevantes de su desarrollo, en concordancia con el literal ñ) del artículo 22 de la Ley N° 27785 (2002), Ley del Sistema Nacional de Control y de la CGR.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

- b) Determinar la relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

- c) Determinar la relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A continuación, se procede a detallar los estudios previos desarrollados por diversos autores que forman parte del estado del arte vinculado a las dos variables de estudio.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De la revisión a la literatura existente, se han seleccionado las siguientes investigaciones como antecedentes de esta investigación:

2.1.1 Antecedentes internacionales

a) Revista científica

En el artículo científico denominado “Participación ciudadana y acción gubernamental: una curva de indiferencia para la seguridad pública en México” de Ordoñez (2019) de la Revista Espiral, que tuvo como objetivo explicar de manera teórica el comportamiento de las variables de participación ciudadana y acción

gubernamental dentro del contexto de la seguridad pública, considerando una metodología de tipo descriptiva partiendo del análisis de escenarios hipotéticos, llegó a la conclusión que la participación ciudadana y la acción gubernamental son instrumentos que buscan lograr el bienestar social y es importante que la ciudadanía forma parte del proceso de solución de los problemas de bienestar social ante el contexto de un estado incumplidor. Lo antes detallado denota la importancia que tiene la participación ciudadana ejercido por los miembros de una comunidad para de esta manera abordar diversos problemas sociales y coadyuvar con las acciones gubernamentales.

Por su parte, en el artículo científico titulado “La veeduría ciudadana como herramienta para la coadministración del estado”; de Hernández y Orozco (2018) de la Revista Jurídica Derecho, tuvo como objetivo conocer los tipos de participación e identificarlos de forma clara, para evidenciar cuales pertenecen al mecanismo de veeduría y si estos efectivamente generan un proceso de participación ciudadana eficiente dentro del aparato estatal, considerando una metodología de revisión documental, con un análisis exhaustivo de los temas de participación, veeduría y desarrollo jurisprudencial y doctrinal. Concluyendo que las veedurías son un mecanismo de participación ciudadana activo, que conlleva a generar denuncias ciudadanas para detectar cualquier irregularidad dentro del sistema electoral o cualquier proceso del estado, donde el ciudadano tiene la posibilidad de ejercer fiscalización sobre los intereses generales y de bien común. Lo antes detallado evidencia la relevancia que tiene la participación ciudadana

como medio generador de denuncias ante los entes competentes para prevenir actos de corrupción, o injerencia de los procesos por interés privados.

b) Tesis

En la tesis denominada “Análisis de la función auditora de la Contraloría General de la República y su aplicación al control del correcto uso del trato directo en compras públicas” presentado por Avayú (2020), para optar el grado de Magíster en derecho con mención en derecho regulatorio en la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde el objetivo fundamental fue conocer cómo se viene dando las acciones auditoras en la citada entidad vinculada a la verificación de los servicios públicos, la misma que se desarrolló bajo un tipo de investigación básica, concluyendo que la función auditora incide en el control del correcto uso de la modalidad de trato directo de compras públicas, dentro de los organismos de la administración estatal, así como resaltando la participación del control ciudadano a través de los mecanismo de rendición de cuentas y la presentación de denuncias que conllevan una declaración donde el ciudadano pone en conocimiento a la entidad fiscalizadora acciones puntuales relacionadas a situaciones irregulares con el objetivo que se investigue y se determine la veracidad de las actuaciones. Esto denota la relevancia que tiene el poder empoderar al ciudadano para que sus denuncias cuenten con la mayor precisión y calidad necesaria para que la entidad fiscalizadora pueda realizar los servicios de control que ameriten y de ser el caso encontrar las responsabilidades que pudiesen existir.

De igual forma, en la tesis denominada “El papel de la participación ciudadana en Madrid para la consecución de la misión europea 100 ciudades climáticamente neutrales para 2030” presentado por Puche (2022) para optar el Máster en estrategias y tecnologías para el desarrollo en la Universidad Politécnica de Madrid, que tuvo como principal objetivo destacar el papel que tiene la participación ciudadana en el contexto actual de constantes cambios, así como la interacción de los ciudadanos hacia la consecuencia de una ciudadanía participativa, bajo el alcance de una metodología de tipo básica, llegando a la conclusión que existe una desconexión de los ciudadanos con respecto a sus representantes políticos, puesto que los objetivos políticos no guardan relación con las expectativas ciudadanos denotándose esto en un bajo nivel de participación, lo antes detallado evidencia que en la medida se empodere al ciudadano, esté a su vez tendrá la voluntad de participar de forma activa en las acciones gubernamentales dentro del sector estatal.

Asimismo, en la tesis denominada “Evaluación de la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas; Caso Programa Nacional de Juventud” presentado por Trejo (2020) para optar el grado de Maestra en acción pública y desarrollo social en el Colegio de la Frontera Norte, que tuvo como principal objetivo analizar la calidad de la participación ciudadana que existe en el instituto mexicano de la juventud, considerando como metodología la investigación cualitativa por medio de la revisión documental de los diversos planes y programas vinculados a dicho programa, concluyendo que es importante insertar la participación ciudadana en la construcción de políticas públicas, facilitando su

implementación dentro del proceso de creación y asignación presupuestal, así como la generación de mensajes de denuncia ciudadana en caso se tenga que realizar. Lo descrito evidencia la relevancia que tiene la participación ciudadana como actor predominante para generar nuevas políticas públicas, así como en la generación de insumo vinculado a denuncias ciudadanas que permitan ejercer una labor fiscalizadora con mayor precisión.

2.1.2 Antecedentes nacionales

a) Revista científica

En el artículo de investigación denominado “Proceso de atención de denuncias y acciones del Órgano de Control Institucional” de los autores Figueroa y Díaz (2021) de la revista Gobierno y Gestión Pública, que tuvo como objetivo primordial conocer cómo se encuentran asociados el proceso de recepción, evaluación y atención de las denuncias con la generación del servicio de acción de oficio posterior dentro del Órgano de Control Institucional de una Unidad de Gestión Educativa Local ubicada en la región de Tacna, empleando un diseño descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, no experimental y básico, concluyendo que desde la perceptivas de los directivos encuestados consideran que los procesos llevados a cabo para la ejecución de servicio de acción de oficio posterior son eficientes y favorables, lo antes descrito evidencia que en la medida que los insumos presentados como denuncias tengan una mayor calidad, esto

permitirá generar servicios de control, específicamente en este caso acción de oficio posterior.

De igual forma, en el artículo de investigación denominado “Impacto de las audiencias públicas La Contraloría te escucha como mecanismo de participación ciudadana en el control social de la región de Tacna, 2018 - 2019” de los autores Calderón y Quispe (2020) de la revista de Divulgación Científica SINCRETISMO, que tuvo como objetivo central conocer el impacto de las audiencias públicas como mecanismo de participación ciudadana para el ejercicio del control social en la región Tacna, bajo una metodología descriptiva, básica y de corte longitudinal, denoto como resultados que si bien este tipo de mecanismo de participación ciudadana es un escenario ideal para la presentación de alertas y denuncias ciudadanas, lo cierto es que no todas se materializan en servicio de control gubernamental, concluyendo que producto del desarrollo de las audiencias públicas entre los años 2018 y 2019 se han presentado una cantidad baja de alertas ciudadanas presentadas, y de estas una gran parte fueron desestimadas y otras derivadas por no ser de competencia de la Contraloría General de la República. Lo antes denota la urgencia que existe por seguir ampliando el conocimiento existente vinculado a las variables de estudio participación ciudadana y evaluación de denuncias, puesto que en la medida que se logre empoderar a los ciudadanos de forma directa se podría aumentar la calidad de los insumos que ingresan por el canal de atención de gestión de denuncias.

b) Tesis

En la tesis denominada “Participación ciudadana y control gubernamental en el contexto de la Audiencia Pública La Contraloría te escucha de la provincia de Tarata, en el año 2018” presentado por Calderón (2019) para optar el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad José Carlos Mariátegui, tiene como objetivo principal encontrar la relación entre la participación ciudadana y el control gubernamental en las citadas audiencias, utilizando un enfoque básico, con niveles pertinentes, un diseño no experimental de corte transversal para concluir que existe una relación directa entre las variables estudiadas. Y lo que es más importante, indicando la relación entre las variables anteriores, si la primera variable se ve afectada, puede proporcionar una mejor comprensión de las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios controlados por el gobierno que producen.

Asimismo, en la tesis denominada “Gestión administrativa y evaluación de denuncias en la Contraloría General de la República de San Martín, 2021” presentado por Sánchez (2022) para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que tuvo como objetivo central conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la evaluación de las denuncias de la citada entidad, para lo cual desarrolló su investigación considerando el tipo básico, así como un enfoque de estudio cuantitativo dentro del alcance descriptivo correlacional. Encontrando que respecto a la gestión administrativa el 52,50% considera que tiene un nivel alto, así como respecto a la evaluación de denuncias el

52,50% percibe que es de nivel alto. Concluyendo que, al haber obtenido un valor de 0,959 de Pearson, la relación entre las variables de estudio es alta, por consiguiente, al mejorar la gestión administrativa se mejora la evaluación de las denuncias. Dicha investigación permite observar una postura interna sobre la evaluación de la variable evaluación de denuncias que para la presente investigación será de forma externa considerando la percepción de un grupo de ciudadanos capacitados en temas vinculados al control gubernamental.

De igual forma, en la tesis denominada “Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento fiscal en las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de Lima, 2019” presentado por Pejerrey (2019) para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; que tuvo como objetivo conocer qué relación existe entre las variables de investigación dentro del ámbito de las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de funcionarios, para lo cual empleó un método hipotético deductivo, así como un tipo de investigación básica, correlacional de corte transversal, obteniendo como resultados un Rho de Spearman de 0,901, es decir que existe relación entre las variables, concluyó precisando que entre la gestión de atención de denuncias ciudadanas y el procesamiento fiscal existe una correlación positiva alta, lo cual denota la importancia de la participación ciudadana dentro del proceso de atención de denuncias en las entidades públicas encargadas de realizar acciones de control y fiscalización.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Participación ciudadana

2.2.1.1 Definición de participación ciudadana

La participación ciudadana, según Sánchez (2009), se refiere a la intervención de la población (ciudadano) en asuntos de interés público. En tal contexto, Páez (2016), señala que la participación ciudadana es un derecho fundamental a través del cual los individuos, quienes de manera individual o de forma agrupada, inciden en la toma de decisiones en los ámbitos político, económico, social y cultural de la sociedad.

En este sentido, la participación ciudadana es muy importante para el funcionamiento de la democracia, porque es el mecanismo que vincula a la población organizada con el destino y desarrollo de la sociedad. Se puede mencionar que es un proceso que logra cambiar la organización administrativa a mejor, porque ayuda a identificar posibles errores en la gestión pública y a definir necesidades prioritarias que deben ser resueltas.

La participación ciudadana en la gestión pública requiere modelos democráticos; Sin embargo, Contreras y Montesinos (2019) muestran que, en una democracia deliberativa, el diálogo con el órgano representativo se da en un espacio público, debe escuchar y traducir el mensaje, y este proceso tiene el derecho de crear legitimidad en la decisión. realizado por el cabildo. institución; Sin embargo,

este enfoque es fuertemente criticado porque excluye a grupos de ciudadanos vulnerables que eviten conflictos reales. La participación de los ciudadanos en la democracia radical muestra que la democracia sí se fortalece con la parálisis de los ciudadanos, la población es políticamente responsable en los procesos que forman demandas democráticas, que crean una base pública para la autolegislación democrática. La participación ciudadana en la democracia participativa afirma que la libertad y el desarrollo individual se logran plenamente mediante la participación directa y continua de los ciudadanos en la regulación de la sociedad y el Estado.

2.2.1.2 La participación ciudadana en el control gubernamental

Para iniciar, Márquez (2002) establece que el propósito de la supervisión estatal es evaluar si es posible detectar actividades sospechosas en la administración pública con la ayuda de los objetivos e indicadores más importantes que pueden afectar a la administración y al estado. Básicamente se trata de gestionar las funciones del organismo, reconociendo si están bien desarrolladas o no.

Ahora bien, el control gubernamental, según Quispe (2017), se puede definir a través del concepto de la Secretaría de Gestión Pública como sucesivas actividades integrales y continuas en la labor de los funcionarios de instituciones públicas, trabajadores de cuello blanco o autoridades. Este control se realiza en oficinas de control interno, las cuales cuentan con tres tipos de control: externo, simultáneo y posterior. La Contraloría General ha integrado todas estas medidas de

control en procedimientos técnicos, políticas, métodos y normas. Aunque no se limitan a esta entidad, podría ser cualquier sistema nacional de vigilancia. Las funciones de control posterior y selectivo son realizadas por estos órganos y la de control simultáneo y previo suelen hacerse según quien esté bajo la Ley N° 27785 (2002).

En tal contexto, la citada ley (CGR, 2002), precisa que la participación ciudadana es un principio que rige el control gubernamental, según se detalla en el literal q) del artículo 6, puesto que permite que la ciudadanía contribuya al ejercicio del control gubernamental, específicamente mediante audiencias públicas y/o sistemas de vigilancia dentro de las entidades públicas como se enmarca en el literal ñ) del artículo 22 Atribuciones de la Contraloría General de la República. Asimismo, se precisa que la participación ciudadana conlleva las siguientes acciones:

Figura 1.

Características de la participación ciudadana en la CGR,



Nota. Obtenido de la CGR (2020).

2.2.1.3 Condiciones de participación ciudadana para el ejercicio del control social.

Para iniciar, Calderón et al (2021) precisa que la práctica del control social tiene su sustento en la participación ciudadana dentro de los procesos que se lleva a cabo en la gestión pública, con la finalidad que puedan participar en los procesos de la entidad, fiscalizando las diversas unidades de la administración pública,

detectando situaciones que contravienen las normativas aplicables para cada caso coadyuvando en la lucha contra la corrupción.

Por lo que, la CGR (2022) a través de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD “Servicio de gestión de denuncias”, tiene como objetivo fundamental promover mediante el mecanismo de denuncias la participación ciudadana en el control social, evaluando las situaciones comunicadas por la comunidad sobre presuntas situaciones irregulares en las entidades sujetas al control. Concordante con Márquez y Távara (2010), quien destaca que la participación de los ciudadanos en temas de interés público constituye un derecho fundamental de las personas, la cual tiene que ir afianzándose con el tiempo, asimismo con Calderón et al (2021) quienes precisan necesario contar con guías metodológicas de control social para que la ciudadanía pueda ejercer este derecho de forma eficiente.

Al respecto la siguiente imagen detalla la aplicación del control social dentro del ámbito del control gubernamental por parte de la CGR:

Figura 2.

Control social en el ámbito de la CGR, obtenido de la CGR (2020).



Nota. Obtenido de la CGR (2020).

2.2.1.4 Dimensiones de la participación ciudadana

Considerando lo antes descrito, es preciso resultar que Limaco (2017), aborda la conceptualización de la participación ciudadana considerando las siguientes dimensiones:

a) Sociedad civil organizada

La sociedad civil organizada, según Salas (2019) sostiene que la finalidad de la intervención de las instituciones organizadas es resolver problemas sociales, es decir, la cooperación entre organizaciones comienza a resolver un problema que afecta a la comunidad. Con el apoyo entre ellos se puede lograr el desarrollo económico y social, generalmente integrado con tres actores importantes: desde el ámbito académico hasta el desarrollo de teorías y enfoques, las organizaciones de la sociedad civil y el estado, todos los cuales lideran la sociedad. qué actividades desarrollar para resolver los problemas. Ahora bien, es preciso indicar que el análisis de la dimensión considera los indicadores de representación social, interés ciudadano, idoneidad, rendición de cuentas y las actividades sociales.

b) Vigilancia ciudadana

La vigilancia ciudadana, según Príncipe (2016) los ciudadanos tienen el derecho y la oportunidad de participar en las decisiones públicas sobre problemas cívicos, es decir, problemas sociales que afectan a la comunidad. Este término se

refiere a la gobernanza participativa, que es la forma más importante de involucrar a los ciudadanos. Así, este mecanismo tiene un gran poder contra la corrupción en la medida en que la población controle las actividades y acciones de las autoridades del sector público. Ahora bien, es preciso indicar que el análisis de la dimensión considera los indicadores de información, gestión municipal, supervisión, presupuesto y gasto público, finalmente la transparencia de información.

c) Gobernanza participativa

La gobernanza participativa, según Grau (2009), argumentan que esta categoría apareció como un medio para que los ciudadanos participaran en los asuntos políticos a nivel regional, local o nacional, reduciendo así la distancia entre el Estado y la sociedad. Aquí, los ciudadanos pueden tener un mejor entendimiento con los gobiernos, independientemente del nivel, es útil en instituciones privadas y públicas.

Además, McLaverty (2017) agrega que dicha vinculación a nivel local mejora la convivencia y la incidencia y el trabajo comunitario para resolver los problemas que les afectan y que solo pueden resolverse con la participación y el apoyo de los gobiernos. Ahora bien, es preciso indicar que el análisis de la dimensión considera los indicadores de espacios de participación, satisfacción ciudadana, mejora continua, denuncias efectuadas e información proporcionada.

2.2.2 Servicio de gestión de denuncias

2.2.2.1 Definición de servicio de gestión de denuncias

El servicio de gestión de gestión de denuncias se define como el proceso mediante el cual la ciudadanía o cualquier integrante de la comunidad en general brinda información relevante sobre presuntos hechos de irregularidad en una entidad pública, asociados al uso indebido de los recursos del estado transgrediendo algún normativa vigente y aplicable (CGR, 2022).

Al respecto, la CGR (2015) con la Directiva N°011-2015- CG/GPROD, como ente reguladora y supervisora del estado, aprobó en sus inicios un sistema del servicio de atención de denuncias, la misma que define la palabra denuncia, como manifestación del ejercicio del derecho amparado por la constitución, con base en la participación de los ciudadanos y la transmisión de los hechos ilícitos que puedan ocurrir en una o varias entidades públicas, todo ello de acuerdo a la Ley N° 27785, que tiene como fundamento la modernización. del Estado. cuya tarea principal es revisar las quejas de los ciudadanos.

Posterior a ello, la CGR (2020) a través de la Directiva N° 009-2020-CG/GCSD, que tenía como finalidad promover que la ciudadanía participe en el control social por medio de la atención, recepción y evaluación de la imprevisibilidad de la demanda de control derivados de denuncias sobre irregularidades en los órganos fiscalizados; informado sobre métodos de

participación ciudadana y evaluación de fuentes externas e internas; Esta directiva se aplica a todas las personas físicas o jurídicas que tienen derecho a participar en la participación ciudadana bajo control estatal en nombre de otra persona o por cuenta propia.

Seguidamente, la CGR (2022) por medio de la Directiva N° 020-2022-CG/CSD “Servicio de gestión de denuncias”, precisó que este enfoque busca gestionar las denuncias presentadas por los ciudadanos en base a su derecho de participación con la intención de generar valor público con dicha intervención, asimismo precisa que la denuncia ciudadana es definida como la comunicación realizada o autogenerada relacionada a presuntos hechos irregulares, que contravengan un marco normativo, siendo su presentación de forma gratuita.

Adicional a lo mencionado Figueroa y Diaz (2021) precisan que desarrollar estudios asociados a la gestión de denuncias se sustenta en generar mayor conocimiento vinculado a como fomentar la participación de los ciudadanos en el control social, de tal manera que se fortalezca el sistema nacional de control, ya que producto de este proceso se generan servicios de control gubernamental que reflejan la eficiente o ineficiente gestión administrativa de las entidades y permite generar procesos de cambio y mejora constante.

2.2.2.2 Servicio de gestión de denuncias en el control gubernamental

La CGR (2002), prevé en el artículo 22 literal n) como una de las atribuciones de dicha entidad el recibir y atender denuncias, así como sugerencias de los ciudadanos relacionados a la gestión pública, en dicho contexto, Calderón (2019), evidenció en su investigación que el 81,3% de encuestados está de acuerdo respecto a que la atención de las denuncias genera impacto positivo en el control gubernamental, asimismo es necesario generar mayores canales de información para que existe una adecuada recepción de denuncias, y que se pueda mejorar el nivel de conocimiento sobre los pobladores respecto a las labores de control gubernamental dentro de los mecanismos de participación.

Por su parte, Matute y Guillen (2014), refiere que la presentación de denuncias tiene que estar asociado a irregularidades cometidas dentro de las entidades estatales y deben ser por acciones cometidas por los servidores y funcionarios públicos.

Ahora bien, con la última actualización realizada por la CGR (2022), a la fecha el proceso de gestión de denuncias se desarrolla y vincula de la siguiente manera con el sistema nacional de control:

Figura 3.

Procedimiento del servicio de gestión de denuncias de la CGR, obtenido de la CGR (2022).



Nota. Obtenido de la CGR (2022).

Dicho proceso se genera como parte de la mejora continua al proceso de gestión de denuncias, considerando, por ejemplo, que entre los años 2018 y 2019 según la investigación de Calderón y Quispe (2020), existió una reducción del 64% de denuncias presentadas en las audiencias públicas realizadas en la provincia Tacna, así como una reducción del 63% de denuncias presentadas en la provincia de Jorge Basadre, ambas provincias pertenencias a la región Tacna, materia de estudio en esta investigación.

Concordante con lo antes expresado, Figueroa y Diaz (2021), resultan que la investigación sobre la atención de denuncias resulta fundamental para ampliar los conocimientos que se generan vinculados a la participación ciudadana, y de esta manera fortalecer el control social dentro del contexto del sistema nacional de control.

2.2.2.3 Dimensiones del servicio de gestión de denuncias

Considerando lo antes descrito, es preciso resultar que la CGR (2022), a través de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD conceptualiza el servicio de gestión de denuncias, considerando las siguientes dimensiones:

a) Recepción de denuncias

La recepción de la denuncia, según la CGR (2022), conlleva la etapa en donde mediante el uso de herramientas informativas y demás aplicativos corresponde calificar la admisión o no del hecho denunciado en concordancia si el citado hecho cumple con describir el presunto hecho irregular de manera clara y precisa, señalando la entidad en la cual suscitó, la fecha y los funcionarios y/o servidores involucrados, por otro lado precisando la trasgresión normativa aplicable y que esté vinculado con relatar un hecho de interés público.

Producto de esta etapa, la CGR (2022) ha previsto las siguientes acciones:

- Cuando el hecho denunciado describa de manera correcta el hecho irregular, y no cuente con antecedentes corresponde la admisión y comunicación al denunciante.
- Cuando el hecho denunciado no precise de forma clara el hecho irregular, no corresponde la admisión a trámite y se comunica dicha decisión al denunciante.
- Cuando el hecho denunciado no es de competencia de la CGR, se procede a la derivación ante la entidad competente, procediendo a la conclusión de la denuncia y comunicación al denunciante.

Aunado a ello, Pejerrey (2019) refiere que en este proceso se tiene que tener en consideración recopilar información de los antecedentes existentes, así como cumplir con el plazo determinado para el proceso, y que el resultado de dicha calificación sea comunicado al denunciante de manera oportuna.

b) Evaluación de denuncias

La CGR (2022) prevé que la evaluación de las denuncias únicamente conlleva el análisis de aquellos hechos que fueron admitidos en la etapa de recepción, y tiene la finalidad de analizar de manera documentada y sustentada la ocurrencia de un presunto hecho irregular, para lo cual la norma aplicable contempla las siguientes acciones:

- Requerir información con la entidad involucrada y mediante los aplicativos informáticos públicos con los que disponga el sistema nacional de control.
- Solicitar a las entidades involucradas o relacionadas, otorgándole un plazo para su atención la información vinculada con el hecho denunciado.
- Aplicar técnicas y procedimientos de verificación concordante con una previa acreditación ante la entidad, para las acciones de control que dieran lugar.

Producto de las acciones antes detalladas, se concluye en generar un servicio de control adecuado al hecho identificado o en su defecto concluir el servicio ante la desestimación del citado hecho (CGR, 2022). Concordante con Pejerrey (2019) quien dice que la información que sustente el hecho irregular debe estar vinculado al resultado de la evaluación objetiva de la denuncia en contra de un interés público, en caso no exista dicho sustento la denuncia tendrá que ser desestimada.

c) Comunicación al denunciante

Este proceso concordante con lo precisado por la CGR (2022) conlleva que el denunciante conozca el resultado de la admisión o no de su denuncia, sin embargo, la evaluación de la denuncia al ser un trámite de administración interna

no lo hace parte del proceso, no pudiendo interponer ningún recurso administrativo al respecto.

Asimismo, la citada norma prevé un plazo máximo de 30 días hábiles para la citada comunicación, la misma que se empieza a contabilizar al día siguiente de presentada la denuncia.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

A continuación, se precisa algunas definiciones, que por su relevancia y entendimiento es de importancia comentarlas:

- **Control social:** Consiste en el desarrollo de la participación activa de los ciudadanos en los procesos de la administración pública como fuente de información válida para identificar acciones corruptas (Calderon y Quispe, 2020).

- **Denuncias:** Es una comunicación realizada de manera forma sobre hechos que denoten presuntos actos ilegales en contra de una normativa, su tramitación se desarrolla de manera gratuita, asimismo el denunciante pueden presentarlo de manera persona o de forma anónima (Calderón y Quispe, 2020).

- **Entidad:** Son aquellas que se encuentran bajo el ámbito a lo precisado en el artículo 3° de la Ley N° 2775 (CGR, 2002).
- **Ética:** Conforman un conjunto de valores morales que capacitan a las personas para tomar decisiones y mostrar un comportamiento adecuado en relación con las acciones en las entidades (CGR, 2002).
- **Gerencia Regional de Control:** Se denomina así a las unidades orgánicas que tienen por función planificar, organizar y realizar la ejecución de los procesos de control gubernamental (Calderón y Quispe, 2020).
- **Gestión de denuncias:** Proceso creado para recibir, atender y procesar denuncias presentadas por las personas, que se consideran como insumo para las labores de auditoría y planeación de servicios de control (Figueroa y Diaz 2021).
- **Gestión Pública:** Son actividades a través de las cuales los organismos públicos desarrollan un mecanismo para lograr los objetivos establecidos dentro de la política regulatoria existente (CGR, 2002).
- **Hecho irregular:** Aquel suceso arbitrario o legal que contraviene las disposiciones o estipulaciones contractuales que se generan a consecuencia de una acción u omisión de los servidores o funcionarios públicos (CGR, 2022).

- **Irregularidad:** Conlleva la actuación contraria a algún dispositivo legal o estipulación contractual, que por acción u omisión genera una afectación al interés del estado (CGR, 2022).

- **Mecanismos de participación:** Corresponden a todos aquellos servicios que la CGR implementa con la finalidad de recepcionar información por parte de las personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de su derecho de participación ciudadana contribuyen al control gubernamental brindando información sobre hechos presuntamente irregulares (CGR, 2002).

- **Servicio de control:** Proceso desarrollado dentro del sistema nacional de control con la finalidad de dar respuesta a una necesidad de control gubernamental (CGR, 2002).

- **Servicio relacionado:** Proceso desarrollado dentro del sistema nacional de control que tienen la característica de ser técnicos y especializados derivados de atribuciones o encargos legales distintos a los servicios previo, simultáneo y posterior (CGR, 2002).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

La participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) La sociedad civil organizada se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

- b) La vigilancia ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

- c) La gobernanza participativa se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.2.1 Identificación de la variable uno (X)

Participación ciudadana

Respecto a la definición conceptual, la participación ciudadana se define como la oportunidad que tienen la ciudadanía de participar en los procesos y decisiones del estado, de tal manera que coopera con las instituciones del estado para lograr una adecuada actuación estatal (Limaco, 2017).

Aunado a ello, con respecto a la definición operacional de la variable participación ciudadana, esta fue trabajada considerando la operacionalización de las dimensiones de sociedad civil organizada, vigilancia ciudadana y gobernanza participativa en base a la aplicación de una encuesta de tipo Likert.

Dimensión / indicador

- **Sociedad civil organizada:** Contempla los indicadores de representación social, interés ciudadano, idoneidad, rendición de cuentas y actividades sociales.
- **Vigilancia ciudadana:** Contempla los indicadores de información, gestión municipal, supervisión, presupuesto público, gasto público y transparencia de información.
- **Gobernanza participativa:** Contempla los indicadores de espacios de participación, satisfacción ciudadana, mejora continua, denuncias efectuadas, información proporcionada.
-

3.2.2 Identificación de la variable dos (Y)***Servicio de gestión de denuncias***

Respecto a la definición conceptual, el servicio de gestión de denuncias conlleva la comunicación efectuada por la ciudadanía y público en general para brindar información relacionada a presuntas situaciones irregulares dentro de las entidades públicas (CGG, 2022)

Aunado a ello, con respecto a la definición operacional de la variable servicio de gestión de denuncias será operacionalizada considerando las

dimensiones de recepción de la denuncia, la evaluación de la denuncia y posterior comunicación al denunciante.

Dimensión / indicador

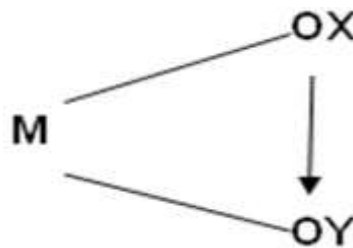
- **Recepción de denuncias:** Contempla los indicadores de oportunidad, aplicativos tecnológicos, rapidez, inconvenientes, eficiencia, plazos, planificación, revisión de antecedentes.
- **Evaluación de denuncias:** Contempla los indicadores de eficiencia, calidad de atención, profesionalismo, capacitación, supervisión y servicios de control.
- **Comunicación al denunciante:** Contempla los indicadores de admisión de la denuncia, tiempo de respuesta y medios electrónicos.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación considera el tipo de investigación básica, el cual tiene la utilidad de incrementar el conocimiento existente sobre un determinado tema de estudio (Moreno, 2018), específicamente vinculado a la participación ciudadana y el servicio de gestión de denuncias. De igual forma, considera un enfoque de investigación cuantitativa (Gallardo, 2021), ya que de manera numérica y en base a un análisis estadístico se describirán los resultados alcanzados.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de nivel relacional, ya que busca conocer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio desde la percepción de los encuestados (Robles y Rojas, 2015), en este caso en particular, relacionado con las variables de participación ciudadana y servicio de gestión de denuncias.



- M: Muestra de monitores ciudadanos de control de la región Tacna
- Ox: Variable uno = Participación ciudadana
- ↓: Relacional
- Oy: Variable dos = Servicio de gestión de denuncias

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Ahora bien, en cuanto al diseño de investigación este será no experimental ya que no existe ningún tipo de manipulación entre las variables de estudio ni la muestra elegida (Hernández y Mendoza, 2018), conjuntamente con lo detallado, esta investigación contempla ser desarrollada bajo los alcances del corte transversal,

ya que la recopilación de información será realizada en un momento determinado tiempo (Hernández et al., 2014).

Por último, es de mencionar que en concordancia con el autor Popper (2018), la investigación se encuentra bajo los alcances del método hipotético deductivo, ya que para analizar sus resultados se procederá a realizar la contrastación estadística en base a dos premisas negativa y positiva.

3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se encuentra enmarcada dentro de la región de Tacna, asimismo considera como tiempo de aplicación el segundo semestre del año 2023, tiempo en el cual se procederá a recopilar la información de la percepción de los monitores ciudadanos sobre el nivel de participación ciudadana y su percepción respecto al desarrollo del servicio de gestión de denuncia.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio está constituida por los monitores ciudadanos de control dentro de la región de Tacna.

3.7.2 Población

El autor Ventura (2017), define a la población como el conglomerado de personas que han sido seleccionadas con la finalidad de formar parte de un estudio sobre un tema en específico, en tal contexto, la investigación considera la cantidad de 593 personas que tienen la calidad de ser monitores ciudadanos de control acreditados por la Gerencia Regional de Tacna, la cual es información pública obtenida de <https://monitorciudadano.contraloria.gob.pe/>, que se caracterizan por tener un mayor nivel de conocimiento vinculado a las variables de estudio, cuya opinión tendrá mayor suficiencia investigativa.

Adicionalmente, se detalla que en relación al criterio de inclusión la investigación considera encuestar a ciudadanos que tengan la calidad de monitores ciudadanos de control, ya que ellos poseen conocimientos sobre los mecanismos de participación ciudadana que despliega la Contraloría General de la República. Por otra parte, se tiene como criterio de exclusión aquellos monitores que hayan sido acreditados durante el último trimestre del año 2022, asimismo aquellos que se encuentren fuera de la región de Tacna.

3.7.3 Muestra

Para obtener el valor que será considerado como muestra, se procede a emplear la fórmula para calcular población finita considerando los siguientes

aspectos; un nivel de confianza del 95%, una proporción igual a 0,5 y un error de estimación de más o menos 5%.

$$n = \frac{(Z^2 \times P \times Q \times N)}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

- N = Población.
- P = Probabilidad de éxito (50%).
- Q = Probabilidad de fracaso (50%).
- E = Margen de error (5%).
- n = Muestra.
- Z = Niveles de confianza del 95% (1.96).

$$n = \frac{((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 276)}{((593-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5))}$$

$$n = 234$$

La fórmula antes desarrollada, permite obtener que la muestra de investigación estará integrada por la cantidad de 234 monitores ciudadanos de control que radican en la región de Tacna.

3.8 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1 Procedimiento

Una vez obtenida la percepción externa de los monitores ciudadanos de control respecto a las dos variables de estudio, estos datos serán recopilados mediante el programa Microsoft Excel, para que posterior a ello, puedan ser ingresados al Software estadístico SPSS 26.0, en el cual se agruparan por dimensiones para luego crear las variables y obtener los resultados descriptivos e inferenciales que respondan a los objetivos general y específicos planteados.

La presentación de resultados, se hará empleando tablas cruzadas, las mismas que como se indicó anteriormente responderán a cada uno de los objetivos de investigación, asimismo tablas estadísticas que contengan el valor de Rho de Spearman, y por último gráficos de barras para comprender de manera sencilla el comportamiento de la percepción de los encuestados.

Finalmente, el análisis e interpretación de resultados se realizará considerando las tablas cruzadas y los valores de Rho de Spearman obtenidos, dichos datos permitirán conocer si existe o no relación entre las variables y como es el comportamiento interno de la percepción de los encuestados, estos resultados serán de utilidad para abordar las conclusiones que mejor se adecuen a la realidad estudiada y permitan plantear recomendaciones necesarias y viables.

3.8.2 Técnicas

La técnica seleccionada para desarrollar el proceso de recopilación de datos fue la encuesta, a continuación, se procede a detallar mayor información al respecto:

Encuesta

Los autores Hernández y Mendoza (2018), lo definen como la técnica estandarizada por medio de la cual a través de preguntas estructuradas es posible recabar la percepción de los encuestado, para este caso se ha considerado recabar la percepción de los encuestado sobre las variables participación ciudadana y servicio de gestión de denuncias.

3.8.3 Instrumentos

El instrumento elegido en la investigación es el cuestionario, el mismo que antes de ser aplicado para encuestar a la muestra poblacional pasará las pruebas de validez y confiabilidad de instrumento, a continuación, se detalla la información vinculada con el instrumento seleccionado:

Cuestionario

Este instrumento se caracteriza por su versatilidad y sencillez al momento de ser aplicado en campo (Carrasco, 2009), para la presente investigación se cuenta con dos instrumentos con opción de respuestas múltiples empleando una escala de tipo Likert con cinco opciones tal como se describe:

- Cuestionario para recabar información sobre la percepción de los monitores ciudadanos relacionado a la variable participación ciudadana.
- Cuestionario para recabar información sobre la percepción de los monitores ciudadanos relacionado al servicio de gestión de denuncias.

Sumado a lo antes descrito, las dos encuestas serán estructuradas en base a las dimensiones y variables de estudio, las cuales consideran cinco opciones de respuesta, las mismas que se proceden a detallar: Muy en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente = 3; De acuerdo = 4 y Muy de acuerdo = 5; posterior a obtener las respuestas de la muestra de estudio serán agrupadas en tres niveles de estudio.

La siguiente tabla muestra el número de preguntas cubiertas en los cuestionarios planteados para este estudio:

Tabla 1

Variable “Participación ciudadana” y “Servicio de gestión de denuncias”: N° preguntas – dimensión

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° PREGUNTA
Participación ciudadana	Sociedad civil organizada	Representación social	01
		Interés ciudadano	02
		Idoneidad	03
		Rendición de cuentas	04
		Actividades sociales	05
	Vigilancia ciudadana	Información	06
		Gestión municipal	07
		Supervisión	08
		Presupuesto público	09
		Gasto público	10
		Transparencia de información	11
	Gobernanza participativa	Espacios de participación	12
		Satisfacción ciudadana	13
		Mejora continua	14
		Denuncias efectuadas	15
		Información proporcionada	16
Servicio de gestión de denuncias	Recepción de denuncias	Oportunidad	01
		Aplicativos tecnológicos	02
		Rapidez	03
		Inconvenientes	04
		Eficiencia	05
		Plazos	06
		Planificación	07
		Revisión de antecedentes	08
	Evaluación de denuncias	Eficiencia	09
		Calidad de atención	10 y 11
		Profesionalismo	12
		Capacitación	13
		Supervisión	14
		Servicios de control	15
		Admisión de la denuncia	16
	Comunicación al denunciante	Tiempo de respuesta	17
		Medios electrónicos	18

Nota. Cuestionarios elaborados

Sobre dichos cuestionarios, es de mencionar que fueron sujetos a una prueba de validación a un grupo de tres expertos, cuyo resultado fue aplicable, en consecuencia, dichos instrumentos superaron la prueba, por consiguiente, denota contar con un grado aceptable de puntuación para ser inferida por los sujetos de la muestra al momento de aplicar los instrumentos.

Sumado a lo antes descrito, se continuó con la prueba de confiabilidad del instrumento, el cual se elaboró mediante la realización de una prueba piloto con 23 monitores encuestados de la región Tacna, luego de lo cual, utilizando el alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,861 para la variable “Participación ciudadana”, asimismo se obtuvo un valor de 0,895 para la variable “Servicio de gestión de denuncias”, en ambos casos al obtener valores ubicados entre los rangos de 0,8 a 0,9, la interpretación de resultados es “Bueno”, concordante con lo precisado por George y Mallery (2003), por lo tanto, ambos instrumentos denotan contar con una adecuada consistencia interna y posibilitar su aplicación al resto de la muestra.

En consecuencia, ambos instrumentos han superado las pruebas de validez y confiabilidad, por lo que gozan de suficiencia investigativa para ser aplicados a la muestra de estudio y por medio de esta recabar la información necesaria para desarrollar los objetivos de la investigación. Además, cabe mencionar que el desarrollo de la estadística se desarrolló teniendo en cuenta el uso del software estadístico SPSS v. 24.0 mediante el cual se obtuvieron resultados descriptivos e inferenciales del proceso de análisis de gabinete, el cual se enfatizó en la interpretación de tablas cruzadas y el coeficiente Rho de Spearman con el cual se contrastó las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En primer lugar, es necesario señalar que la recolección de datos se realizó en el segundo trimestre de 2023, con encuestas a monitores ciudadanos en la zona de Tacna, dos encuestas anteriores verificadas mediante juicio de expertos, así como la prueba de confiabilidad de la herramienta, se busca comprender las relaciones que existen entre las variables estudiadas, y así continuar fortaleciendo los servicios relacionados de la CGR antes mencionados, especialmente en el ámbito de competencia de la región Tacna.

En algunos casos, se llevaron a cabo audiencias sobre diferentes temas y se justificaron los mismos temas para obtener una perspectiva real que pudiera respaldar de manera efectiva las propuestas que llevaron a la recolección de datos de campo.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para analizar los resultados se agrupan las preguntas en columnas de acuerdo a cada dimensión a la que pertenecen, y luego se agrupan estas dimensiones en dos variables de entrada, obteniendo finalmente resultados descriptivos e inferenciales, los cuales se muestran representados en tablas cruzadas para la respectiva interpretación.

Para el proceso de comparación hipotético se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, dado que las variables eran cualitativas y los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Resultados descriptivos de las variables de estudio

Los resultados asociados con la variable participación ciudadana presentados en la siguiente tabla, denotan que un 80,3% (188) de los monitores encuestados precisan que la participación ciudadana se viene llegando de forma inadecuada, asimismo el 15,8% (37) de los monitores encuestados consideran que se viene llevando a cabo de manera regular, y finalmente el 3,8% (9) de los encuestados percibe que se desarrolla de forma eficiente, evidenciando aspectos por

mejorar para efectivizar la participación ciudadana de la población en la gestión pública.

Tabla 2

Variable N° 01 – Participación Ciudadana

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuada	27 – 44	188	80,3%
Regular	45 – 61	37	15,8%
Adecuada	62 – 78	9	3,8%
Total		234	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

Por su parte, respecto a los resultados asociados con la variable servicio de gestión de denuncias presentados en la siguiente tabla, se tiene que el 60,3% (141) de los monitores encuestados considera que se desarrolla de forma regular, asimismo el 22,6% de los monitores encuestados percibe que se viene llevando a cabo de manera ineficiente, y únicamente el 17,1% (40) consideran que se viene dando de forma eficiente, denotando que existen aspectos por mejorar para la gestión de denuncias tenga mayor impacto en la supervisión de las acciones que se desarrollan en la gestión pública.

Tabla 3*Variable N° 02 – Servicio de gestión de denuncias*

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Ineficiente	24 – 43	53	22,6%
Regular	44 – 63	141	60,3%
Eficiente	64 – 82	40	17,1%
Total		234	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

En conclusión, el análisis descriptivo de las variables de investigación, permiten denotar que respecto a la participación ciudadana el 80,3% de los encuestados consideran que se viene desarrollando de forma inadecuada, por su parte consideran que el servicio de gestión de denuncias en un 60,3% se viene efectuando de forma regular.

4.3.2 Resultados en tablas cruzadas por cada objetivo planteado

En el presente acápite, se procede a analizar e interpretar el resultado obtenido en tablas cruzadas, iniciando con la tabla vinculada con el objetivo general de la investigación que buscó: Determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la variable Participación ciudadana y variable Servicio de Gestión de Denuncias.

		Servicio de gestión de denuncias				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Participación ciudadana	Inadecuado	Recuento	53	134	1	188
		% del total	22,6%	57,3%	0,4%	80,3%
	Regular	Recuento	0	7	30	37
		% del total	0,0%	3,0%	12,8%	15,8%
	Adecuado	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
	Total	Recuento	53	141	40	234
		% del total	22,6%	60,3%	17,1,%	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

La tabla antes descrita, denota que un 57,3% (134) de los monitores encuestados considera que la participación ciudadana se viene efectuando de manera inadecuado sin embargo perciben que el servicio de gestión de denuncias se efectúa de forma regular, por otra parte, un 22,6% (53) de los monitores encuestados considera que la participación ciudadana se efectúa de forma inadecuada por consecuencia el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma ineficiente y finalmente el 12,8% (30) de los monitores encuestados percibe que la existe una regular participación ciudadana y considera que el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de manera eficiente.

Al respecto, es de mencionar que los rangos mediante los cuales se ha medido la variable participación ciudadana oscilan para el nivel inadecuado de 27 a 44, respecto al nivel regular desde 45 hasta 61 y finalmente para el rango adecuado desde 62 hasta 78.

Por su parte, los rangos considerados para el desarrollo de la variable servicio de gestión de denuncias oscilan para el nivel ineficiente desde 24 hasta 43, para el nivel regular desde 44 hasta 63 y para el nivel eficiente desde 64 hasta 82.

A continuación, se ha desarrollado el análisis producto de las tablas cruzadas concordantes con los tres objetivos específicos que se plantearon para el desarrollo de esta investigación que es como sigue:

Seguidamente, se procede a mostrar los resultados vinculados con el primer objetivo específico que buscó determinar la relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión Sociedad civil organizada y variable Servicio de Gestión de Denuncias.

		Servicio de gestión de denuncias				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Sociedad civil organizada	Inadecuado	Recuento	53	121	0	174
		% del total	22,6%	51,7%	0,0%	74,4%
	Regular	Recuento	0	19	9	28
		% del total	0,0%	8,1%	3,8%	12,0%
	Adecuado	Recuento	0	1	31	32
		% del total	0,0%	0,4%	13,2%	13,7%
	Total	Recuento	53	141	40	234
		% del total	22,6%	60,3%	17,1,%	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

La tabla antes descrita, denota que un 51,7% (121) de los monitores encuestados considera que la participación de la sociedad civil organizada es de manera inadecuada por consiguiente el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma regular, asimismo un 22,6% (53) considera que la participación de la sociedad civil organizada se desarrolla de forma inadecuada en consecuencia el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma ineficiente, finalmente un 13,2% (31) percibe que la participación de la sociedad civil organizada se efectúa de manera adecuada, en consecuencia el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma eficiente.

Al respecto, es de mencionar que los rangos mediante los cuales se ha medido la dimensión sociedad civil organizada oscilan para el nivel inadecuado de 5 a 12, respecto al nivel regular desde 13 hasta 18 y finalmente para el rango adecuado desde 19 hasta 25.

Aunado a ello, se procede a describir los resultados obtenidos vinculados con el segundo objetivo específico que buscó determinar la relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

Tabla 6

Tabla de frecuencia de la dimensión Vigilancia ciudadana y variable Servicio de Gestión de Denuncias.

		Servicio de gestión de denuncias				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Vigilancia ciudadana	Inadecuado	Recuento	52	100	1	153
		% del total	22,2%	42,7%	0,4%	65,4%
	Regular	Recuento	1	41	32	74
		% del total	0,4%	17,5%	13,7%	31,6%
	Adecuado	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	3,0%	3,0%
	Total	Recuento	53	141	40	234
		% del total	22,6%	60,3%	17,1%	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

La tabla antes descrita, denota que un 42,7% (100) de los monitores encuestados considera que la vigilancia ciudadana se viene dando de forma inadecuado por consecuencia el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma regular, sumado a ello un 22,2% (52) monitores encuestados consideran que la vigilancia ciudadana se viene dando de forma inadecuada por consiguiente el servicio de gestión de denuncias se realiza de forma regular, finalmente un 17,5% (41) monitores encuestados perciben que la vigilancia ciudadana se viene dando de manera regular, por lo que el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma regular.

Al respecto, es de mencionar que los rangos mediante los cuales se ha medido la dimensión vigilancia ciudadana oscilan para el nivel inadecuado de 7 a 14, respecto al nivel regular desde 15 hasta 22 y finalmente para el rango adecuado desde 23 hasta 29.

Por último, la siguiente tabla muestra los resultados vinculados con el tercer objetivo específico que buscó determinar la relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la dimensión Gobernanza participativa y variable Servicio de Gestión de Denuncias.

		Servicio de gestión de denuncias				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Gobernanza participativa	Inadecuado	Recuento	49	133	15	197
		% del total	20,9%	56,8%	6,4%	84,2%
	Regular	Recuento	4	8	19	31
		% del total	1,7%	3,4%	8,1%	13,2%
	Adecuado	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	2,6%	2,6%
	Total	Recuento	53	141	40	234
		% del total	22,6%	60,3%	17,1,%	100,0%

Nota. Resultados encontrados mediante el programa SPSS V.24.

La tabla antes descrita, denota que un 56,8% (133) de los monitores ciudadanos encuestados consideran que existe un nivel inadecuado de gobernanza participativa por lo que el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma regular, asimismo el 20,9% (49) de los monitores encuestados perciben que un nivel inadecuado de gobernanza participativa por lo que el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma ineficiente, finalmente el 8,1% (19) de los monitores encuestados opinan que existe un regular nivel de gobernanza participativa motivo por el cual el servicio de gestión de denuncias se desarrolla de forma eficiente.

Al respecto, es de mencionar que los rangos mediante los cuales se ha medido la dimensión gobernanza participativa oscilan para el nivel inadecuado de 10 a 15, respecto al nivel regular desde 16 hasta 19 y finalmente para el rango adecuado desde 20 hasta 24.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Para iniciar el desarrollo de este acápite, es de mencionar que el trabajo de campo se basó en las opiniones o percepciones de los monitores adscritos a la región Tacna; por lo tanto, al trabajar con percepciones de personas, dichas variables vienen a ser cualitativas y dado que el objetivo era determinar relaciones, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para probar las hipótesis.

Sumado a lo descrito, cuando la muestra de estudio es mayor a 50, se desarrolla la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y se encuentra que el valor de significancia; en tal situación para la primera variable se ha obtenido un valor de 0,000 el cual al ser menor al margen de error de 5%, se interpreta que dicha variable no tiene un comportamiento normal, por otra parte, respecto a la segunda variable se ha obtenido un valor de significancia de 0,001 el mismo que al ser menor al margen de error de 5%, se interpreta que dicha variable no sigue un comportamiento normal, lo descrito se encuentra detallado en el apéndice 6 de la investigación; por consiguiente el estadístico que mejor se adapta es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general indica que: “La participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023”.

Para lo cual se tiene el siguiente planteamiento de hipótesis:

- H_0 : No existe relación de la participación ciudadana respecto al servicio de gestión de denuncias.
- H_1 : Existe relación de la participación ciudadana respecto al servicio de gestión de denuncias.

La tabla siguiente evidencia que entre las dos variables de investigación existe relación al haber obtenido una significancia de 0,000; la cual es menor al margen de error de 0,05; en tal sentido, sumado a lo descrito por Martínez y Campos (2015), se precisa que la participación ciudadana se relaciona de manera positiva alta con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna durante el año 2023, ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,793; denotando de esta forma que en tanto se cuenta con una participación ciudadana más eficiente se podrá tener mejores insumos en el proceso realizado a través del servicio de gestión de denuncias.

Tabla 8

Significancia y relación entre la participación ciudadana y el servicio de gestión de denuncias.

		Participación ciudadana	Servicio de gestión de denuncias
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coef. de correlación	1,000
		Significancia	0,000
		N°	234
	Servicio de gestión de denuncias	Coef. de correlación	0,793
		Significancia	0,000
		N°	234

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.24.

4.5.2 Contraste de las hipótesis específicas

- a) La hipótesis específica n° 01 indica que “La sociedad civil organizada se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023”.

Para lo cual se tiene el siguiente planteamiento de hipótesis:

- H_0 : No existe relación de la sociedad civil organizada respecto al servicio de gestión de denuncias.

- H₁: Existe relación de la sociedad civil organizada respecto al servicio de gestión de denuncias.

La tabla siguiente evidencia que entre la dimensión sociedad civil organizada y la variable servicio de gestión de denuncias existe relación, puesto que se ha obtenido una significancia de 0,000; la cual es menor al margen de error de 0,05; en tal sentido, sumado a lo descrito por Martínez y Campos (2015), se precisa que la sociedad civil organizada se relaciona de manera positiva alta con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna durante el año 2023, ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,780.

Tabla 9

Significancia y relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias.

		Sociedad civil organizada	Servicio de gestión de denuncias
Rho de Spearman	Sociedad civil organizada	Coef. de correlación	1,000
		Significancia	0,000
		N°	234
	Servicio de gestión de denuncias	Coef. de correlación	0,780
		Significancia	0,000
		N°	234

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.24.

- b) La hipótesis específica n° 02 indica que “La vigilancia ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023”.

Para lo cual se tiene el siguiente planteamiento de hipótesis:

- H_0 : No existe relación de la vigilancia ciudadana respecto al servicio de gestión de denuncias.
- H_1 : Existe relación de la vigilancia ciudadana respecto al servicio de gestión de denuncias.

La tabla siguiente evidencia que entre la dimensión vigilancia ciudadana y la variable servicio de gestión de denuncias existe relación, puesto que se ha obtenido una significancia de 0,000; la cual es menor al margen de error de 0,05; en tal sentido, sumado a lo descrito por Martínez y Campos (2015), se precisa que la vigilancia ciudadana se relaciona de manera positiva alta con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna durante el año 2023, ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,763.

Tabla 10

Significancia y relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias.

		Vigilancia ciudadana	Servicio de gestión de denuncias
Rho de Spearman	Vigilancia ciudadana	Coef. de correlación	1,000
		Significancia	0,000
		N°	234
	Servicio de gestión de denuncias	Coef. de correlación	0,763
		Significancia	0,000
		N°	234

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.24.

- c) La hipótesis específica n° 03 indica que “La gobernanza participativa se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023”.

Para lo cual se tiene el siguiente planteamiento de hipótesis:

- H_0 : No existe relación de la gobernanza participativa respecto al servicio de gestión de denuncias.
- H_1 : Existe relación de la gobernanza participativa respecto al servicio de gestión de denuncias.

La tabla siguiente evidencia que entre la dimensión gobernanza participativa y la variable servicio de gestión de denuncias existe relación, puesto que se ha obtenido una significancia de 0,000; la cual es menor al margen de error de 0,05; en tal sentido, sumado a lo descrito por Martínez y Campos (2015), se precisa que la vigilancia ciudadana se relaciona de manera positiva baja con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna durante el año 2023, ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,289.

Tabla 11

Significancia y relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias.

			Gobernanza participativa	Servicio de gestión de denuncias
Rho de Spearman	Gobernanza participativa	Coef. de correlación	1,000	0,289
		Significancia		0,000
		N°	234	234
	Servicio de gestión de denuncias	Coef. de correlación	0,289	1,000
		Significancia	0,000	
		N°	234	234

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.24.

Lo antes descrito, evidencia que se debe fortalecer las dimensiones asociadas a la sociedad civil organizada y la vigilancia ciudadana como principales actos que generen insumos para el eficiente proceso que se lleva a cabo en la gestión de denuncias ciudadanas, al ser estas dimensiones las que obtuvieron valores altos de Rho de Spearman.

Adicional a lo antes descrito, la siguiente tabla muestra los resultados vinculados a las contrastaciones realizadas entre las dimensiones de la variable servicio de gestión de denuncias y la variable participación ciudadana:

Tabla 12

Significancia y correlación entre las dimensiones del servicio de gestión de denuncias y la participación ciudadana.

	Participación ciudadana	
	Significancia	Rho de Spearman
Recepción de denuncias	0,000	0,725
Evaluación de denuncias	0,000	0,689
Comunicación al denunciante	0,033	0,853

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.24.

Se observa que entre la recepción de denuncias y la participación ciudadana existe relación, toda vez que se obtuvo una significancia de 0,000 menor al 0,05 correspondiente al margen de error, asimismo por el valor de Rho de

Spearman de 0,725 y concordante con lo precisado por Martínez y Campos (2015), se concluye que la recepción de denuncias se relaciona de manera positiva alta con la participación ciudadana.

Asimismo, se observa que entre la evaluación de denuncias y la participación ciudadana existe relación, toda vez que se obtuvo una significancia de 0,000 menor al 0,05 correspondiente al margen de error, de igual forma, por el valor de Rho de Spearman de 0,689 y concordante con lo precisado por Martínez y Campos (2015), se concluye que la recepción de denuncias se relaciona de manera positiva moderada con la participación ciudadana.

Finalmente, se observa que entre la comunicación al denunciante y la participación ciudadana existe relación, toda vez que se obtuvo una significancia de 0,000 menor al 0,05 correspondiente al margen de error, de igual forma, por el valor de Rho de Spearman de 0,853 y concordante con lo precisado por Martínez y Campos (2015), se concluye que la comunicación al denunciante se relaciona de manera positiva moderada con la participación ciudadana, adicionalmente, es de mencionar que al ser este valor de correlación el más alto, evidencia la importancia que tiene la adecuada y oportuna comunicación de los resultados del proceso de recepción y evaluación de la denuncia a los ciudadanos, para fortalecer el proceso de participación ciudadana que pruebe la Contraloría General de la República.

4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación ha dado como resultados alineados al objetivo general que entre las dos variables de estudio existe una relación positiva alta puesto que se ha obtenido una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,793. Sumado a ello, se ha observado respecto a la variable participación ciudadana, que desde la percepción de los monitores encuestados un 80,3% de ellos perciben que la participación ciudadana se desarrolla de forma inadecuada, un 15,8 precisa que se desarrolla de forma regular y únicamente el 3,8% considera que se desarrolla de forma adecuada, por otra parte, respecto a la variable servicio de gestión de denuncias se tiene que un 60,3% de ellos percibe que el servicio de gestión de denuncias se efectúa de manera regular, asimismo el 22,6% percibe que se efectúa de forma ineficiente y únicamente el 17,1% considera que se desarrolla de forma eficiente.

Asimismo, respecto al primer objetivo específico, la contrastación de hipótesis realizada evidenció una relación positiva alta entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias ya que se obtuvo un p valor de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,780; por su parte respecto al segundo objetivo específico, la contrastación de hipótesis realizada evidenció una relación positiva alta entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias ya que se obtuvo un p valor de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,763; finalmente respecto al tercer objetivo específico, la contrastación de hipótesis realizada evidenció una

relación positiva baja entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias, ya que se obtuvo un p valor de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,289.

Lo antes detallado, guarda relación con lo detallado por Peralta (2021), quien en su investigación evidenció que la gestión de denuncias tiene una relación positiva moderada con respecto a la satisfacción de los usuarios, ya que obtuvo un valor p de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,648; denotando que en la medida que el servicio de gestión de denuncias se desarrolle de manera efectiva esto ayudará a tener una mejor percepción sobre el servicio brindado.

Aunado a ello, considerando que el servicio de gestión de denuncias se lleva a cabo a través de la gestión administrativa de la CGR, es preciso indicar que la investigación guarda concordancia con lo preciso por Sánchez (2020), quien concluyó que entre la gestión administrativa y la evaluación de denuncias dentro de la CGR existe una relación positiva muy alta, al haber obtenido una significancia de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,959.

Sumado a ello, entendiendo que el servicio de gestión de denuncias forma parte de los mecanismos de participación ciudadana que promueve la CGR, es de indicar que existe concordancia con lo precisado por Velásquez (2022), quien en su estudio evidenció que la participación ciudadana se correlaciona de manera positiva alta con el control gubernamental dentro del marco contextual de las audiencias

públicas desarrolladas en la provincia de Ilo en la cual se reciben denuncias ciudadanas.

Sin embargo, es discordante con lo precisado con Calderón (2019), quien evidenció que entre la participación ciudadana y el control gubernamental existe una relación positiva baja, dentro del marco de las audiencias públicas realizadas en la provincia de Tarata; de igual forma, discordante con el postulado teórico de los autores Calderón y Quispe (2020), quienes encontraron que ante el desarrollo de audiencias públicas entre los años 2018 y 2019 existió una baja cantidad de ciudadanos asistentes a este tipo de eventos que promueve la participación ciudadana por parte de la CGR, asimismo que la mayor cantidad de denuncias ciudadanas presentadas en esos años fueron derivadas por no ser de competencia o desestimadas, y que únicamente en el 2018 se obtuvieron tres auditorías de cumplimiento y al 2019 no se obtuvieron insumos para la generación de algún servicio de control.

Ahora bien, en cuanto al análisis crítico considerando los resultados obtenidos, es de mencionar que la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD que guía los procedimientos del servicio de gestión de denuncia ha sido recientemente publicada, por lo que ha resultado pertinente estudiar los resultados que vienen dando considerando que su finalidad es promover la participación de la ciudadanía en el marco del control social por medio de la gestión de denuncias, y de esta forma alertar sobre presuntos hechos que denotarían irregularidad, al respecto se encontró

como resultado principal la alta correlación positiva, que denota la importancia de este servicio relacionado, sin embargo se observó que la ciudadanía no se encuentra del todo preparada para alertar de forma adecuada a la CGR sobre dichos actos que denoten irregularidad, un factor fundamental para seguir mejorar como parte de los procesos de mejora continua que se precisan en las normas generales de la CGR, asimismo en relación al servicio de gestión de denuncias, los monitores encuestados consideran fundamental la comunicación al denunciante sobre los resultados de su denuncia, sobre este punto la normativa antes descrita únicamente describe que la comunicación se desarrolla en la etapa de recepción de denuncias y no corresponde hacerlo en la etapa de evaluación de denuncias, en este aspecto resultado fundamental o bien realizar la comunicación en esta última etapa o en su defecto seguir fortaleciendo el portal de transparencia de informes de control para que se puede evidenciar cuales son los informes que tienen como origen el proceso de evaluación de denuncias.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determinó que la participación ciudadana denota una relación positiva alta con respecto al servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, durante el 2023, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,793; asimismo que desde la percepción de los encuestados, un 80,3% considera que la participación ciudadana se viene dando de forma inadecuada y un 60,3% considera que el servicio de gestión de denuncias se viene efectuando de manera regular.

SEGUNDA

Se determinó que la sociedad civil organizada denota una relación positiva alta con respecto al servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, durante el 2023, ya que se obtuvo una significancia

de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,780; denotando que mientras se mejore aquellos aspectos asociados a la difusión, presentación, rendición de cuentas e intervenciones de oficios sobre hechos presuntamente irregulares mejorará la percepción sobre el servicio de gestión de denuncias.

TERCERA

Se determinó que la vigilancia ciudadana denota una relación positiva alta con respecto al servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, durante el 2023, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,763; denotando que mientras se mejore aquellos aspectos asociados a la información, capacitación, transparencia dirigida a los ciudadanos se mejorará la percepción sobre el servicio de gestión de denuncias.

CUARTA

Se determinó que la gobernanza participativa denota una relación positiva baja con respecto al servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, durante el 2023, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,289; denotando que mientras se mejore aquellos aspectos asociados a los canales de atención mejoras a la normativa vigente y transparencia de informes de control se mejorará la percepción sobre el servicio de gestión de denuncias.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a la Gerencia de Prevención y Control Social de la CGR con la finalidad de mejorar la participación ciudadana y de esta forma generar mejores insumos para el servicio relacionado de gestión de denuncias, que los responsables del área de participación ciudadana y control social generen procesos de capacitación en los cuales se invite a la sociedad civil organizada para enseñarle sobre procedimientos de vigilancia ciudadana para que sus alertas sean un insumo que generen servicios de control gubernamental, acorde a lo precisado en la Ley N° 27785.

SEGUNDA

Se recomienda que la Subgerencia de Comunicación y Medios Digitales de la CGR, puede contar con una base de datos actualizada de forme trimestral sobre los actos que forman parte de la sociedad civil organizada, asimismo se les consulte sobre que propuestas de capacitación serían necesarias para fortalecer su participación ciudadana y de esta manera pueden ser el efecto

multiplicador en sus asociaciones, de tal manera que se tenga mejores insumos para el proceso de gestión de denuncias, acorde con la finalidad de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD.

TERCERA

Se recomienda que la Subgerencia de Participación Ciudadana y Control Social de la CGR en concordancia con la vigilancia ciudadana, tenga a bien, mejorar los procesos de información con los que cuenta, tales como el portal de transparencia de informes de control en los cuales se puede evidenciar los informes generados a consecuencia de una denuncia ciudadana, esto con la finalidad que futuros ciudadanos que deseen presentar sus denuncias conozcan cuales son los casos recurrentes que suscitan en las entidades públicas y que ellos, acorde con su derecho de participación ciudadana pueden alertar a la CGR, así como que documentación se emplea para acreditar el presunto hecho irregular, concordante con el numeral 6.3.3. de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD.

CUARTA

Se recomienda en concordancia con la gobernanza ciudadana que la Subgerencia de Prevención e Integridad de la CGR, genere canales de atención virtual de forma sincrónica para realizar consultas sobre la presentación de posibles denuncias ciudadanas, de esta manera absolver las dudas de los ciudadanos y que sus denuncias tengan la calidad necesaria y los requisitos

de admisibilidad previstos en la directiva, a fin de que sean admitidos y posteriormente puede ser canalizado a través del servicio de control gubernamental que mejor se adecue, de igual forma realizar la comunicación de la respuesta al ciudadano de manera oportuna y empleado las herramientas que el gobierno digital viene generando para el trabajo en la administración pública, acorde con el numeral 6.8. de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD y el Decreto Legislativo N° 1412 respecto a la implementación del gobierno digital.

BIBLIOGRAFÍA

Avayú, G. (2020). *Análisis de la función auditora de la Contraloría General de la República y su aplicación al control del correcto uso del trato directo en compras públicas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/57978/Tesis%20Completa%20Gonzalo%20Avay%c3%ba%20Carrasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barómetro de las Américas (2022). *Perú lidera el ranking de la corrupción en América Latina*. INFOBAE.

<https://www.infobae.com/america/peru/2022/11/02/peru-lidera-el-ranking-de-la-corrupcion-en-america-latina/>

Calderón, D. (2019). *Participación ciudadana y control gubernamental en el contexto de la Audiencia Pública La Contraloría te escucha de la provincia de Tarata, en el año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui.

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/826/Dennys_grado-academico_tesis_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, D. y Quispe, G. (2020). Impacto de las audiencias públicas “La Contraloría te escucha”, como mecanismo de participación ciudadana en el control social de la región Tacna, 2018 – 2019. *Revista Sincretismo (01) 2*, 36-40.

<http://www.revistas.unam.edu.pe/index.php/sincretismo/article/view/36/30>

Calderón, D., y Quispe, G. (2021). Metodología de control social de proyectos para mejorar la supervisión de obras públicas. *Arquitek*, (19), 35 - 49.

<https://doi.org/10.47796/ra.2021i19.491>

Calderón, D., Quispe, R., y Pacompia, J. (2021). Control social en el cumplimiento normativo del sistema INFOBRAS en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. *Economía & Negocios*, 3(1), 29–40.

<https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1039>

Camacho, J. (2020). Participación ciudadana para el combate a la corrupción. Un análisis del comité de participación ciudadana del sistema nacional anticorrupción. *Revista Buen Gobierno* (28), 140-163.

<https://www.redalyc.org/journal/5696/569662688006/html/>

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales*. Primera edición por editorial San Marcos.

https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

Contraloría General de la República (2002). Ley N° 27785, *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*.

Lima, Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/431141/Ley-27785.pdf?v=1574886460>

Contraloría General de la República (2015). *Atención de denuncias ciudadanas por el Sistema Nacional de Control – DI-SINAD-02*.
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Directriz_Atencion_Denuncias_Ciudadanas_por_el_Sistema_Nacional_Control_bn.pdf

Contraloría General de la República (2020). *Directiva N° 09-2020-CG7GCSD Recepción, evaluación y atención de denuncias, aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 206-2020-CG*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1895819/Dva%20009-2020%20Contraloria.pdf.pdf?v=1621269408>

Contraloría General de la República (2020). *Nota de prensa 865-2020-CG-GCOC: Contraloría recibió alertas ciudadanas por deficiencias en obras públicas*.
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/312897-n-864-2020-cg-gcoc-contraloria-recibio-alertas-ciudadanas-por-deficiencias-en-obras-publicas>

Contraloría General de la República (2022). *Directiva N° 020-2022-CG/GCSD, Servicio de gestión de denuncias aprobado mediante Resolución N° 292-2022-CG*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-no-020-2022-cggcsd-servicio-de-gesti-resolucion-n-292-2022-cg-2104215-1/#:~:text=La%20presente%20Directiva%20tiene%20por,las%20entidades%20sujetas%20a%20control>.

- Contreras, P., y Montesinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25, (2). 178-191
- Figueroa, A. y Díaz, C. (2021). Proceso de atención de denuncias y acciones del órgano de Control Institucional. *Revista gobierno y gestión pública*, 9(1), 125 - 135. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.08>
- Gallardo, E. (2021). *Metodología de investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4ª Ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Grau, O. (2009). *La Influencia de la Participación Ciudadana en las Políticas Públicas: El Caso de la Política Habitacional Chilena entre los años 2000 y 2009*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento18784.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6º edición.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial McGraw Hill.
- <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Hernández, K. y Orozco, D. (2018). La Veeduría Ciudadana como Herramienta para la Coadministración del Estado. *Revista Jurídica Derecho*, 7(8), 71-89.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102018000100005&lng=es&tlng=es.

Limaco, D. (2017). *Nivel de participación ciudadana de los pobladores del Distrito de San Martín de Porres – Lima, 2015* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6430/Limaco_VDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Márquez, D. (2002). *Los Procedimientos Administrativos materialmente jurisdiccionales como medios de control en la Administración Pública*, Universidad Nacional Autónoma de México.

Márquez, J. y Távara, G. (2010). *Participación ciudadana y buen gobierno. Meza de concertación para la lucha contra la pobreza*.

Martínez, A., y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

Matute, G y Guillen, J (2014). Corruption detection mechanism in government procurement: Witness price system as public police. *Pensamiento y Gestión* (36), 136-154.

McLaverty, P. (2017). *Public participation and innovations in community governance*. Routledge.

- Moreno, E. (2018): *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacioncorrelacional.htm>
- Ordóñez, J. (2019). Participación ciudadana y acción gubernamental: una curva de indiferencia para la seguridad pública en México. *Espiral (Guadalajara)*, 26(76), 97-132. <https://doi.org/10.32870/eees.v26i76.6791>
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después, 12 de agosto de 2015.*
<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Pastrana, A. (2019). Estudio sobre la corrupción en América Latina. *Revista mexicana de opinión pública* (27), 13-40.
<https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2019.27.68726>
- Pejerrey, H. (2019). *Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento fiscal en las fiscalías provinciales en delitos de corrupción de Lima, 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40070/PEJERREY_BH..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Páez-Álvarez, A. (2016). La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública. *Reista Ximha*, 2, (3). 611-640.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46120304.pdf>.
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.

- Príncipe, A. (2016). *Participación Ciudadana y presupuesto participativo en las municipalidades distritales de la provincia de Huarí Ancash, 2016*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5054/Princip_e_BAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puche, P. (2022). *El papel de la participación ciudadana en Madrid para la consecución de la misión europea 100 ciudades climáticamente neutras para 2030* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Madrid. https://oa.upm.es/70912/3/TFM_Paula_Puche_Bernal.pdf
- Quispe L. (2017). *Control Gubernamental y Contrato Administrativo de Servicio en el Gobierno Regional de Ancash – 2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9067/Quispe_QLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, P y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos; dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada* (2015) 18. https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Salas, P. (2019). *La participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública de la municipalidad de San Martín de Porres, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26706/Salas_LTPC.pdf?sequence=1

Sánchez, M. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público. *Espacios Públicos*, 12, (25). 85-102.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67611350006.pdf>.

Sánchez, L. (2022). *Gestión administrativa y evaluación de denuncias en la Contraloría General de la República de San Martín, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101202/S%c3%a1nchez_ELS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stefani, J (2014). Denuncias públicas, escándalos periodísticos y políticos anticorrupción. Hacia un paradigma de la transparencia. *Revista Sociohistórica* (33).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-16062014000100006&lng=es&tlng=es.

Trejo, C. (2020). *Evaluación de la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas: Caso Programa Nacional de Juventud* [Tesis de Maestría, Colegio de la Frontera Norte]. Repositorio institucional del Colegio de la Frontera Norte. <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2021/03/TESIS-Trejo-Ocampo-Cindy-Arely-MAPDS.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4).

APÉNDICE

APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Participación ciudadana y servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023 Autor: Jaime Enrique Quispe Pérez				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Interrogante Principal</p> <p>¿Cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?</p> <p>Interrogantes Secundaria</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la sociedad civil organizada y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre la vigilancia ciudadana y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre la gobernanza participativa y el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>a) La sociedad civil organizada se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>b) La vigilancia ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p> <p>c) La gobernanza participativa se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.</p>	<p>Variable uno (X) Participación ciudadana</p> <p>Dimensiones e Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociedad civil organizada: Contempla los indicadores de representación social, interés ciudadano, idoneidad, rendición de cuentas y actividades sociales. - Vigilancia ciudadana: Contempla los indicadores de información, gestión municipal, supervisión, presupuesto público, gasto público y transparencia de información. - Gobernanza participativa: Contempla los indicadores de espacios de participación, satisfacción ciudadana, mejora continua, denuncias efectuadas, información proporcionada. <p>Variable dos (Y) Servicio de gestión de denuncias</p> <p>Dimensiones e Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de denuncias: Contempla los indicadores de oportunidad, aplicativos tecnológicos, rapidez, inconvenientes, eficiencia, plazos, planificación, revisión de antecedentes. - Evaluación de denuncias: Contempla los indicadores de eficiencia, calidad de atención, profesionalismo, capacitación, supervisión y servicios de control. - Comunicación al denunciante: Contempla los indicadores de admisión de la denuncia, tiempo de respuesta y medios electrónicos. 	<p>Tipo de Investigación Esta investigación considera un tipo de investigación básica con un método cuantitativo y de un alcance correlacional.</p> <p>Diseño de la Investigación El estudio será de diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Ámbito de Estudio La región de Tacna.</p> <p>Población La población la constituye una cantidad de 593 monitores ciudadanos de control de la región Tacna.</p> <p>Muestra Está conformada por un total de 234 monitores ciudadanos de control.</p> <p>Técnicas de Recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumentos para la recolección de los datos Cuestionario</p>
<p>RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN: La investigación se encuentra alineada a fortalecer el objetivo 16 “Paz, Justicia e instituciones sólidas” de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p>				

APÉNDICE 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

Nro: _____

Estimado monitor ciudadano de la región Tacna, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Participación Ciudadana”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe que se viene desarrollando la participación ciudadana con relación al servicio de gestión de denuncias en la Contraloría General de la república de la región de Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Muy en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

Distrito de procedencia :

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA						
1	Considera que se efectúa la suficiente difusión sobre el mecanismo de gestión de denuncias de la CGR para asegurar la participación de los representantes de la sociedad civil organizada.					
2	Considera que el mecanismo de gestión de denuncias responde al interés de los ciudadanos que presentan alertas ante los órganos de control.					

3	Considera que los mecanismos establecidos por la CGR, para la presentación de denuncias ciudadanas son los más idóneos (presencial y virtual)					
4	Considera necesario que la CGR rinda cuentas de las acciones realizadas originadas de las denuncias ciudadanas.					
5	Considera que la CGR de oficio genera intervenciones sobre hechos relevantes de notas periodísticas vinculadas a actividades social de la región.					
VIGILANCIA CIUDADANA						
6	Considera que es suficiente la información a la que tiene acceso la ciudadana al momento de presentar denuncias ciudadanas ante la CGR.					
7	Considera que las denuncias ciudadanas permiten mejorar la gestión municipal de las entidades de su región.					
8	Considera que la ciudadanía se encuentra plenamente capacitada para realizar una supervisión externa de las acciones que desarrollan las entidades públicas de su región y alertar a la CGR.					
9	Considera que acceder a los montos del presupuesto público para realizar un control ciudadano de estos es de fácil accesibilidad.					
10	Considera que la entidad rinde cuentas de manera oportuna sobre el gasto público efectuado para ante alguna irregularidad informar a la CGR.					
11	Considera que las expectativas ciudadanas respecto a la información transparentada en el portal de transparencia estándar de la entidad es rápida y suficiente.					
GOBERNANZA PARTICIPATIVA						
12	Considera adecuados los canales de atención de denuncias existentes en la CGR para generar mayor participación ciudadana.					
13	Considera que con el cambio de la nueva directiva de gestión de denuncias en el 2022, se ha mejorado el proceso de atención y participación ciudadana.					
14	Considera que las acciones desarrolladas detalladas en las respuestas a los ciudadanos sobre las denuncias efectuadas satisfacen las necesidades sociales.					
15	Considera que debe existir un canal de información pública sobre las denuncias ciudadanas presentadas y el trámite realizado hasta la culminación de su atención.					
16	Considera que el Portal de Transparencia de informes de control debe contar con un rubro que precise los informes de control elaborados en base a denuncias ciudadanas realizadas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “SERVICIO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS”

Nro: _____

Estimado monitor ciudadano de la región Tacna, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Servicio de gestión de denuncias”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe que se viene desarrollando la participación ciudadana con relación al servicio de gestión de denuncias en la Contraloría General de la república de la región de Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Muy en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la participación ciudadana se relaciona con el servicio de gestión de denuncias de la Contraloría General de la República en la región Tacna, 2023.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

Distrito de procedencia :

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS						
1	Considera que la recepción de las denuncias se realizan de manera oportuna y en el más breve plazo posible.					
2	Considera adecuado que la CGR implemente dentro del marco del gobierno digital aplicativos tecnológicos que permitan la admisión de denuncias ciudadanas.					
3	Considera que la CGR asigna de forma rápida a los equipos de trabajo y/o analistas que tendrán a su cargo la atención de las denuncias ciudadanas.					
4	Considera que la admisión de las denuncias se realizan sin inconvenientes.					

5	Considera que el personal a cargo de la atención de denuncias ciudadanas lo realiza de manera eficiente.					
6	Considera que el análisis de la admisión de las denuncias se efectúa dentro del plazo máximo de 30 días hábiles.					
7	Considera según su percepción que es necesario que la CGR cuenta con un plan de atención de denuncias ante la demanda imprevisible de control.					
8	Considera que la CGR actualiza de manera ágil sus antecedentes de control para filtrar la admisibilidad de las denuncias ciudadanas.					
EVALUACIÓN DE DENUNCIA						
9	Considera que la CGR cuenta con los medios necesarios para seguir con eficiencia los casos denunciados.					
10	Considera que la CGR cuenta con logística necesaria para dar una atención de calidad a las denuncias ciudadanas.					
11	Considera que la CGR cuenta con la capacidad operativa para dar atención a las denuncias ciudadanas de manera rápida.					
12	Considera que la CGR cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinarios para dar atención a las denuncias ciudadanas.					
13	Considera que la CGR capacita a sus colaboradores para dar atención a las denuncias ciudadanas.					
14	Considera que la CGR supervisa de forma constante las actividades desarrolladas en las entidades públicas para dar atención a los requerimientos de información.					
15	Considera que la CGR debe generar un portal donde solo se transparenten los servicios de control que fueron generados a raíz de denuncias ciudadanas.					
COMUNICACIÓN AL DENUNCIANTE						
16	Considera necesario que la CGR comunique a los denunciantes la admisión de sus denuncias ciudadanas.					
17	Considera adecuado el tiempo que la CGR se demora en comunicar la admisión de las denuncias ciudadanas.					
18	Considera adecuado que la comunicación al denunciante se realice por medios electrónicos que cuenten con su aprobación.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

APÉNDICE 03: RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

A continuación, se presenta un cuadro con los resultados de aplicar los informes de validación de expertos a las variables participación ciudadana y servicio de gestión de denuncias, de los cuales se puede concluir que la opinión de los expertos es FAVORABLE.

Nombres y apellidos	Grado Académico	Puntaje	Opinión
Dennys Geovanni Calderón Paniagua	Doctor en Administración - Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad	29	Favorable
Julisa del Rosario Quispe Vilca	Maestra en Gestión Pública	29	Favorable
Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo	Maestra en Contabilidad, tributación y auditoria	28	Favorable

Asimismo, lo relacionado a la variable servicio de gestión de denuncias se tiene como resultados de la opinión de los expertos la opinión FAVORABLE, tal como se precisa en la siguiente tabla:

Nombres y apellidos	Grado Académico	Puntaje	Opinión
Dennys Geovanni Calderón Paniagua	Doctor en Administración - Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad	29	Favorable
Julisa del Rosario Quispe Vilca	Maestra en Gestión Pública	28	Favorable
Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo	Maestra en Contabilidad, tributación y auditoria	29	Favorable

APÉNDICE 04: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**VARIABLE “PARTICIPACIÓN CIUDADANA”**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,861	16

VARIABLE “SERVICIO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,895	18

APÉNDICE 05: INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

A continuación, se muestra la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que fue empleado en la presente investigación para el desarrollo de la contrastación de hipótesis general y específicas:

Valor de Rho	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

APÉNDICE 06: PRUEBA DE NORMALIDAD

A continuación, se precisa los valores encontrados, posterior a la aplicación de la prueba de normalidad empleando el método de Kolmogorov – Smirnov, por tener una cantidad muestral superior a las 50 personas, que es como sigue:

	Estadístico	gl	Significancia
Participación ciudadana	0,125	234	0,000
Servicio de gestión de denuncias	0,110	234	0,001