



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Sociología**

Participación ciudadana institucionalizada y servicios municipales en el  
Distrito de Huacho, 2023

## **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología

## **Autoras**

Mariana Yazmin Caro Cunza  
Elizabeth Imelda Montalvo Rodriguez

## **Asesor**

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo

Huacho – Perú

2024



#### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Sociología

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
<b>Caro Cunza Mariana Yazmin</b>	73882550	22/08/2024
<b>Montalvo Rodriguez Elizabeth Imelda</b>	72327814	
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
<b>Dr. Walter Stalin Gil Quevedo</b>	32384169	0000-0003-4219-6892
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-DOCTORADO</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
<b>Dr. Abraham William García Chapoñan - Presidente</b>	17548877	0000-0003-1035-063X
<b>M(o) Víctor Gerónimo Oviedo Aldave - Secretario</b>	08659204	0000-0001-8226-2669
<b>Lic. Eleazar Lizardo Vega Villanueva - Vocal</b>	06036222	0000-0001-6988-595X

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA Y SERVICIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE HUACHO, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://dokumen.pub">dokumen.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
2	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
3	<a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
4	<a href="https://www.elfaromx.com">www.elfaromx.com</a> Fuente de Internet	<1 %
5	<a href="https://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
6	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
7	Submitted to Colegio Casuarinas Trabajo del estudiante	<1 %
8	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo  
Asesor

---

Dr. Abraham William García Chapañan  
Presidente

---

M(o) Víctor Gerónimo Oviedo Aldave  
Secretario

---

Lic. Eleazar Lizardo Vega Villanueva  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes han sido mi inspiración mi sostén  
inquebrantable a lo largo de este proceso académico.

Su devoción, sacrificio y amor incondicional fueron el motor que  
impulso cada paso que di en este camino.

A ustedes dedico este logro con una muestra de gratitud por su  
apoyo

*Caro Cunza Mariana Yazmin  
Montalvo Rodríguez, Elizabeth Imelda*

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

*Caro Cunza Mariana Yazmin  
Montalvo Rodríguez Elizabeth Imelda*

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
INDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
Capítulo I .....	16
Planteamiento del Problema .....	16
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2 Formulación del Problema .....	21
<i>1.2.1 Problema General.....</i>	<i>21</i>
<i>1.2.2 Problemas específicos.....</i>	<i>22</i>
1.3 Objetivos de Investigación.....	22
<i>1.3.1 Objetivo General .....</i>	<i>22</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos .....</i>	<i>23</i>
1.4 Justificación de la Investigación Justificación Teórica .....	24
<i>1.4.1 Justificación Práctica .....</i>	<i>24</i>
<i>1.4.2 Justificación metodológica .....</i>	<i>24</i>
1.5 Delimitación del Estudio.....	25
1.6 Viabilidad .....	25
Capitulo II.....	26
Marco Teórico.....	26
2.1 Antecedentes de Investigación.....	26

2.1.1	<i>A nivel internacional</i> .....	26
2.1.2	<i>Investigación nacional</i> .....	27
2.2	Bases teóricas .....	31
2.2.1	<i>Bases teóricas de la participación ciudadana institucionalizada</i> .....	31
2.2.2	<i>Bases teóricas de servicios municipales</i> .....	37
2.3	Bases filosóficas .....	45
2.3.1	<i>Filosofía de la Participación ciudadana institucionalizada</i> .....	45
2.3.2	<i>Filosofía de los Servicios Municipales</i> .....	46
2.4	Definiciones conceptuales .....	46
2.4	Formulación de la Hipótesis .....	48
2.4.1	<i>Hipótesis General</i> .....	48
2.4.2	<i>Hipótesis específicas</i> .....	48
2.5	Operacionalización de variables .....	49
	Capítulo III.....	52
	Metodología .....	52
3.1	Diseño Metodológico.....	52
3.1.1	<i>Tipo de investigación</i> .....	52
3.1.2	<i>Nivel de la investigación</i> .....	52
3.1.3	<i>Diseño de la Investigación</i> .....	52
3.1.4	<i>Enfoque de la investigación</i> .....	53
3.2	Población y Muestra .....	53
3.2.1	<i>Población</i> .....	53
3.2.2	<i>Muestra</i> .....	53
3.3	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	54
3.3.1	<i>Técnicas a emplear</i> .....	54
3.3.2	<i>Instrumentos a emplear Los cuestionarios</i> .....	54

3.4 Técnicas para el procesamiento de la Información .....	56
Capitulo IV .....	59
Resultados.....	59
4.1 Análisis de resultados descriptivos .....	59
4.1.1 Descripción de la variable Participación Ciudadana Institucionalizada .....	59
4.1.2 Descripción de la dimensión Presupuesto participativo .....	60
4.1.3 Descripción de la dimensión Audiencias públicas .....	61
4.1.4 Descripción de la dimensión consejos consultivos .....	62
4.1.5 Descripción de la variable Servicios municipales .....	63
4.1.6 Descripción de la dimensión Accesibilidad de los servicios.....	63
4.1.7 Descripción de la dimensión Diversidad y equidad.....	64
4.1.8 Descripción de la dimensión Participación y Comunicación.....	65
4.1.9 Descripción de la dimensión Eficacia y cumplimiento .....	66
4.1.10 Descripción de la dimensión Transparencia y Rendición de Cuentas .....	67
4.1.11 Descripción de la dimensión Calidad de atención.....	67
4.1.12 Descripción de la dimensión Satisfacción general con los servicios municipales .....	68
4.2 Contrastación de la Hipótesis .....	69
Capítulo V.....	79
Discusión.....	79
5.1 Discusiones .....	79
Capítulo VI .....	86
Conclusiones y Recomendaciones .....	86
6.1 Conclusiones .....	86
6.1. Recomendaciones .....	88
Capitulo VII.....	90

Referencias .....	90
7.1 Fuentes documentales.....	90
7.2 Fuentes electrónicas .....	90
7.3 Fuentes hemerograficas .....	93
Anexos .....	95
1. Matriz de Consistencia .....	95
02. INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA.....	99
Nivel de educación: .....	99
Años de residencia en el centro poblado: .....	99
Nivel de educación: .....	100
Años de residencia en el centro poblado: .....	100
03. EVIDENCIA DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Participación Ciudadano</i> .....	50
<b>Tabla 2.</b> <i>Servicios Municipales</i> .....	51
<b>Tabla 3.</b> <i>Valores de interpretación</i> .....	58
<b>Tabla 4.</b> <i>Participación ciudadana Institucionalizada</i> .....	59
<b>Tabla 5.</b> <i>Presupuesto Participativo</i> .....	60
<b>Tabla 6.</b> <i>Audiencias Públicas</i> .....	61
<b>Tabla 7.</b> <i>Consejos Consultivos</i> .....	62
<b>Tabla 8.</b> <i>Servicios Municipales</i> .....	63
<b>Tabla 9.</b> <i>Accesibilidad de los servicios</i> .....	63
<b>Tabla 10.</b> <i>Diversidad y equidad</i> .....	64
<b>Tabla 11.</b> <i>Participación y Comunicación</i> .....	65

<b>Tabla 12.</b> <i>Eficacia y Cumplimiento</i> .....	66
<b>Tabla 13.</b> <i>Transparencia y Rendición de Cuentas</i> .....	67
<b>Tabla 14.</b> <i>Calidad de Atención</i> .....	67
<b>Tabla 15.</b> <i>Satisfacción General con los servicios municipales</i> .....	68
<b>Tabla 16.</b> <i>Supuesto de normalidad</i> .....	70
<b>Tabla 17.</b> <i>Correlación Participación ciudadana institucionalizada por servicios municipales</i> .....	71
<b>Tabla 18.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por accesibilidad</i> .....	72
<b>Tabla 19.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por diversidad y equidad</i> .....	73
<b>Tabla 20.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por participación y comunicación</i> .....	74
<b>Tabla 21.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por eficacia y cumplimiento</i> .....	75
<b>Tabla 22.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por transparencia y rendición de cuentas</i> .....	76
<b>Tabla 23.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por calidad de atención</i> .....	77
<b>Tabla 24.</b> <i>Correlación presupuesto participativo por satisfacción general</i> .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Participación ciudadana Institucionalizada</i> .....	59
<b>Figura 2.</b> <i>Presupuesto Participativo</i> .....	60
<b>Figura 3.</b> <i>Audiencias Públicas</i> .....	61
<b>Figura 4.</b> <i>Consejos Consultivos</i> .....	62
<b>Figura 5.</b> <i>Servicios Municipales</i> .....	63
<b>Figura 6</b> <i>Accesibilidad de los servicios</i> .....	64
<b>Figura 7.</b> <i>Diversidad y equidad</i> .....	64
<b>Figura 8.</b> <i>Participación y Comunicación</i> .....	65
<b>Figura 9.</b> <i>Eficacia y Cumplimiento</i> .....	66
<b>Figura 10.</b> <i>Transparencia y Rendición de Cuentas</i> .....	67
<b>Figura 11.</b> <i>Calidad de Atención</i> .....	68
<b>Figura 12.</b> <i>Satisfacción General con los servicios municipales</i> .....	69

## RESUMEN

Objetivo: Demostrar una posible relación entre las variables participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción sobre los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022. Métodos: investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 63 ciudadanos residentes del distrito, se aplicó un cuestionario de participación ciudadana institucional de 10 ítems, y un cuestionario de percepción de servicios municipales de 21 ítems. Resultados: A nivel de hipótesis general (0,007), primera (0,011), tercera (0.010), cuarta (0,018), y quinta hipótesis (0.040) se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa de que existe una correlación entre las variables, sin embargo, con coeficientes de correlación negativos. Conclusión: Se concluye que mayor participación ciudadana en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, menor es la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de la accesibilidad a los servicios municipales de los centros poblados.

**Palabras clave:** Participación ciudadana, presupuesto participativo, servicios municipales.

## **ABSTRACT**

**Objective:** Demonstrate a possible relationship between the variables institutionalized citizen participation in the participatory budgets and the perception of the services offered by the Municipality of the District of Huacho in 2022. **Methods:** Research of quantitative approach, of correlational level, non -experimental transverse cutting. The exhibition was made up of 63 resident citizens of the district, a 10 items institutional citizen participation questionnaire was applied, and a 21 items municipal services perception questionnaire. **Results:** At the general hypothesis level (0.007), first (0.011), third (0.010), fourth (0.018), and fifth hypothesis (0.040) the null hypothesis was rejected, accepting the alternative hypothesis that there is a correlation between the variables, however, with negative correlation coefficients. **Conclusion:** It is concluded that greater citizen participation in participatory budgets in the Huacho district in 2022, minor is the perception of citizens of populated centers about accessibility to the municipal services of populated centers.

**Keywords:** Citizen participation, participatory budget, municipal services.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende estudiar la función del ciudadano en la construcción de la gestión pública democrática. se encuentra organizada en cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, nuestro propósito principal es demostrar una posible relación entre las variables participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción sobre los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022, se revisó la literatura para acotar correctamente las variables y poder relacionarlas desde el campo de la sociología y otras disciplinas, dichos estudios aportaron categóricamente al desarrollo de esta investigación vinculada a la temática de gobierno desde puntos de vista sociológico de enfoque cualitativo y cuantitativo para posteriormente plantear la problemática a estudiar y una propuesta de objetivos, su justificación y viabilidad.

El segundo Capítulo, e realizó un análisis exhaustivo de los trabajos científicos relevantes acerca de las variables utilizadas. Esta exploración bibliográfica contribuyó significativamente al avance e implementación metodológica que permitió desarrollar tantas investigaciones cuali-cuantitativas o bien realizar mediciones exactas de las variables vinculadas, se revisó también autores para poder enmarcar las bases teóricas acerca de ambas variables de estudio y los conceptos fundamentas básicos.

El tercer capítulo aborda la investigación desde su marco metodológico utilizado. Se establece claramente tanto el tipo como diseño del estudio realizado junto con todas sus características esenciales como lo son: sistema de hipótesis planteado, así como también los instrumentos que fueron empleados durante la medición respectiva a cada una de las variables estudiadas; además dentro del proceso investigativo también encontrará

información acerca de cómo fueron tratados todos estos datos adquiridos a través de diferentes técnicas aplicables al análisis mismo. hace la presentación de la Operacionalización de las variables, incluyendo las dimensiones analíticas que les corresponden.

Dentro del cuarto capítulo se presenta tanta información acerca del análisis descriptivo como un contraste entre las hipótesis relacionadas con la normalidad e investigación. Además, se ofrecen tablas debidamente comentadas que ilustran gráficamente dichos resultados además proporcionarán una descripción clara del tratamiento realizado a los datos obtenidos para realizar este contraste estadístico.

El quinto capítulo contiene las discusiones de resultados que abordan algunas explicaciones posteriores a la obtención de los resultados y conclusiones, se delimitó algunos alcances sobre la posibilidad de nuevas perspectivas de estudio, las circunstancias en que se realizó el estudio. Para finalizar el estudio presente las conclusiones derivadas del proceso de investigación en el capítulo sexto, e igualmente se incluyen las recomendaciones necesarias para tratar eficazmente la problemática expuesta y desarrollada a lo largo de esta pesquisa

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El Distrito de Huacho, ubicado en la región lima, se enfrenta a una realidad problemática significativa en cuanto a la participación ciudadana institucionalizada y su impacto en la prestación de Servicios Municipales en los centros poblados durante el año 2022. Este contexto se caracteriza por una serie de desafíos y problemas que requieren una investigación rigurosa y una comprensión profunda. A continuación, se detallan los aspectos clave de esta problemática:

El Distrito de Huacho se encuentra en un entorno sociopolítico complejo, con una creciente diversidad de centros poblados y una variada población que busca acceder a servicios municipales esenciales. En este contexto la administración municipal tiene la responsabilidad de proporcionar servicios públicos de calidad, como educación, salud, transporte, y otros, que satisfagan las necesidades de los ciudadanos en todos los centros poblados.

A lo largo del tiempo, se ha observado un creciente interés por parte de los ciudadanos en participar en los asuntos públicos relacionados con la toma de decisiones en diversos espacios públicos como los presupuestos públicos. A pesar de los avances en la promoción de la participación ciudadana en Huacho, existen problemas evidentes en la implementación de prácticas efectivas de participación institucionalizada.

La participación de los ciudadanos en la toma de decisiones en espacios públicos como los presupuestos participativos, audiencias públicas y consejos consultivos no se ha traducido de manera óptima en mejoras significativas en la calidad y disponibilidad de

los servicios municipales. Se ha registrado una falta de coordinación y comunicación eficiente entre los ciudadanos, los funcionarios municipales y los centros poblados, lo que ha dificultado el logro de resultados efectivos en términos de servicios municipales.

En primer lugar, en lo que respecta al presupuesto participativo en Huacho, la falta de transparencia y claridad en la asignación de recursos es uno de los problemas observados. Los ciudadanos a menudo no tienen acceso a información detallada sobre cómo se distribuyen los fondos en los centros poblados, lo que limita su capacidad para influir en las decisiones presupuestarias. Esto puede resultar en una asignación desigual de recursos y, en última instancia, en la prestación deficiente de servicios de la institución municipal.

Por otro lado, la falta de capacitación y participación activa de los ciudadanos en la elaboración de propuestas presupuestarias también se presenta como un problema. Los ciudadanos pueden no estar lo suficientemente informados o motivados para participar en el proceso de presupuesto participativo, lo que limita su influencia en la toma de decisiones. Esto afecta la calidad de los proyectos financiados y su impacto en los servicios municipales.

En segundo lugar. En cuanto a las audiencias públicas, otro problema clave es la escasa participación de la comunidad. Estas reuniones suelen contar con una baja asistencia, lo que dificulta la recopilación de opiniones y la retroalimentación de los ciudadanos. Como resultado, los problemas y necesidades específicos de los centros poblados pueden pasar desapercibidos, lo que afecta la planificación y mejora de los servicios municipales.

Además, la falta de mecanismos eficaces para la comunicación entre los funcionarios municipales y los ciudadanos en las audiencias públicas también ha sido un obstáculo. Esto se traduce en una desconexión entre las expectativas de la comunidad y las acciones del gobierno municipal, lo que puede llevar a la insatisfacción y a la falta de mejoras en los servicios municipales.

En tercer lugar, Los consejos consultivos también enfrentan problemas en Huacho. Uno de los desafíos es la representatividad limitada de estos consejos, lo que puede resultar en la exclusión de voces importantes de la comunidad. Si los consejos no reflejan adecuadamente la diversidad de la población de los centros poblados, es menos probable que aborden las necesidades de manera equitativa.

Otro problema es la falta de influencia real que tienen los consejos consultivos en la toma de decisiones municipales. A menudo, sus recomendaciones no se traducen en acciones concretas para mejorar los servicios municipales. Esta falta de impacto efectivo puede llevar a la percepción de que los consejos son simplemente una formalidad y no un mecanismo significativo de participación ciudadana.

Dado este contexto, existe la preocupación de que la falta de una participación ciudadana institucionalizada efectiva en la gestión de los presupuestos municipales y en la toma de decisiones no permita abordar adecuadamente las necesidades de los centros poblados en Huacho. Es decir, si no se abordan estos problemas, es probable que persistan las deficiencias en la prestación de servicios municipales, lo que podría llevar a un mayor descontento entre los ciudadanos y a la falta de transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal.

El pronóstico apunta a la necesidad de investigar si existe una correlación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los espacios promovidos por la

municipalidad y la mejora de los servicios municipales públicos que esta ofrece en los centros poblados, y cómo estaría vinculado al futuro desarrollo de Huacho. Para poder desarrollarlo explicaremos esta problemática desde la sociología política y ciencias políticas, a través de autores como Dahl (1957), Arnstein (1969), Kooiman (1993) y O'Donnell (1998) se expresa la importancia de la participación en los sistemas democráticos puesto que esta da como resultado una eficiente prestación de servicios públicos (Dahl 1957; Arnstein, 1969), Además, O'Donnell (1998) enfatiza que este proceso permite un compromiso para que los funcionarios sean más responsables y transparentes en su gestión. Lo cual es esencial según Kooiman (1993) para una gobernanza efectiva, ya que involucra a la comunidad en la formulación de políticas y la supervisión de la ejecución de proyectos, y finalmente, desde Donabedian (1980) se destaca la necesidad evaluar la calidad de los servicios públicos en general según los resultados percibidos por el ciudadano lo cual permitirá una mejora de los servicios municipales

Por lo anterior, el desarrollo de este estudio es de suma importancia debido a la necesidad urgente hacer más eficiente el rol del estado como promotor de la calidad de los servicios públicos, por esto, las instituciones internacionales como la Organización de naciones unidas (ONU), mediante la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) específicamente el objetivo 16 promueve sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitan el acceso a la justicia y construyen instituciones efectivas, responsables e inclusivas a todos los niveles (Naciones Unidas, 2021). La participación ciudadana efectiva en la gestión pública es fundamental para lograr estos objetivos, por lo que este estudio puede proporcionar información valiosa sobre cómo fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones y mejorar la gobernabilidad.

La CEPAL, cree sostiene que es de importancia la participación ciudadana para asegurar la gobernabilidad América Latina (CEPAL, 2021). Una gobernabilidad efectiva implica la participación activa de la sociedad en la formulación de políticas y la toma de decisiones (UNDP, 2020). Este estudio puede ayudar a identificar áreas en las que se puede mejorar la gobernabilidad a través de la participación ciudadana en la gestión pública.

De otro lado, la temática es de mucha importancia para asegurar una gestión pública eficiente y de calidad, es esencial para proporcionar servicios públicos efectivos y satisfacer las necesidades de la población. La participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la asignación de recursos para garantizar que las políticas y programas se alineen mejor con las demandas y expectativas de la población (UNDP, 2020) y la prestación de servicios es fundamental para garantizar la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión pública (World Bank, 2017), lo que puede llevar a una distribución más equitativa y efectiva de los recursos públicos (Bovaird, 2007). La participación ciudadana es además fundamental porque fomenta la transparencia en la gestión pública, promoviendo la rendición de cuentas y decisiones responsables (World Bank, 2017). Ayuda a garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y que los ciudadanos estén informados y puedan influir en las decisiones que los afectan directamente.

Por último, la participación ciudadana también contribuye a la gobernanza efectiva y la estabilidad social (USAID, 2020). Este estudio puede contribuir a los esfuerzos de la CEPAL y otras instituciones internacionales para mejorar la participación ciudadana y la eficiencia en la gestión pública en América Latina.

En muchos países, incluyendo Perú, existen marcos normativos que respaldan y promueven la participación ciudadana en la gestión pública. Por ejemplo, en Perú la ley N°26300 que establece derechos de participación del ciudadano mediante una serie de mecanismos en la que se incluyen los presupuestos participativos y rendición de cuentas, que se trabaja en función a la Ley N° 27972 ley orgánica de municipalidades que establece los mecanismos de participación y consulta de la ciudadanía en asuntos de interés público así como la representatividad y acreditación de las organizaciones sociales de base y la constitución de los consejos de coordinación provincial y distrital. Además de esto, en nuestro país tanto la promoción de la participación ciudadana y la mejora de los servicios públicos se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, específicamente con el ODS 16 (Naciones Unidas, 2021). Este estudio puede contribuir a la implementación efectiva de estos marcos normativos y a la mejora de la gestión pública en línea con la legislación nacional.

La investigación busca proporcionar recomendaciones específicas para abordar los problemas identificados y plantea un posible la correlación positiva entre las variables propuestas. Se anticipa que las recomendaciones incluirán medidas para fortalecer la infraestructura de participación ciudadana y mejorar la comunicación entre los diferentes actores involucrados. Por qué el objetivo final es contribuir a una gestión municipal más eficiente y a una mayor satisfacción de los ciudadanos en los centros poblados de Huacho.

## **1.2 Formulación del Problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

***1.2.2 Problemas específicos***

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la accesibilidad en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la diversidad y equidad en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la participación y comunicación de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la eficacia y cumplimiento de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la transparencia y rendición de cuentas de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la calidad de la atención en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la satisfacción con los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?

**1.3 Objetivos de Investigación**

***1.3.1 Objetivo General***

Demostrar una posible relación entre las variables participación ciudadana

institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción sobre los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

### **1.3.2 *Objetivos Específicos***

Analizar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción sobre la accesibilidad de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022

Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de diversidad y equidad de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

Analizar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción participación y comunicación de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

Examinar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de eficacia y cumplimiento de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

Demostrar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de transparencia y rendición de cuentas de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de calidad de atención

en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.

Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la satisfacción general con los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022

#### **1.4 Justificación de la Investigación Justificación Teórica**

Este estudio se basa en teorías previas sobre la relación entre la participación ciudadana y la percepción de los servicios municipales. Se fundamenta en autores como Arnstein (1969), Ostrom (1990), y otros que han destacado la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones y la mejora de los servicios públicos.

##### ***1.4.1 Justificación Práctica***

El estudio tiene relevancia práctica al abordar la mejora de los servicios municipales en un contexto local específico, el Distrito de Huacho. Los resultados podrían proporcionar información valiosa para las autoridades locales y los ciudadanos, lo que podría llevar a la toma de decisiones informadas y a la mejora de la calidad de los servicios.

##### ***1.4.2 Justificación metodológica***

El enfoque cuantitativo se elige debido a su capacidad para proporcionar datos cuantificables y comparables. Los cuestionarios a escala Likert se utilizan para medir las percepciones de los ciudadanos de manera sistemática y objetiva. Esto permitirá un análisis estadístico riguroso de las relaciones entre las variables.

Para el diseño de los instrumentos se utilizará categorías de análisis basadas en los postulados de Dahl (1957), Arnstein (1969), Kooiman (1993) y O'Donnell (1998) con el cual intenta hacer un aporte metodológico importante al momento de medir las variables

### 1.5 Delimitación del Estudio

**Delimitación y alcance geográfico-temporal:** El estudio se centrará hacer en el distrito de huacho, departamento de Lima, durante los meses de agosto a diciembre del año 2023. No se ampliará el alcance geográfico más allá de Huacho.

**Delimitación Teórica:** El estudio se centrará hacer un análisis y correlación estadística de las percepciones sobre las dimensiones específicas de la participación ciudadana (presupuestos participativos, audiencias públicas, consejos consultivos) y las dimensiones de los servicios municipales (Especialmente la accesibilidad de los servicios, la participación y comunicación, eficiencia y cumplimiento, la calidad y la satisfacción general). No se considerarán otros factores contextuales o variables no mencionadas anteriormente.

**Delimitación Metodológica:** El estudio se basará en la recopilación de datos a través de cuestionarios basados en los postulados de Dahl (1957), Arnstein (1969), Kooiman (1993) y O'Donnell (1998) que medirán la percepción ciudadana sobre las variables para ser analizados de manera cuantitativa. No se utilizarán otros métodos cualitativos.

### 1.6 Viabilidad

La viabilidad del estudio se ve respaldada por la disponibilidad de recursos y la accesibilidad a la población del Distrito de Huacho para la recopilación de datos.

Existe accesibilidad a la biblioteca física especializada, así como accesibilidad para la recopilación de tesis, artículos y libros en diferentes repositorios especializados y bibliotecas en la red lo cual facilita la recolección de indecentes.

La elección de un enfoque cuantitativo y el uso de cuestionarios bien estructurados facilitarán la administración y el análisis de datos en términos de tiempo y costo de la ejecución

Se cuenta con accesibilidad y la colaboración con las autoridades locales lo cual podría mejorar la disposición de los participantes a contribuir a la investigación. Sin embargo, se debe prestar atención a la logística y a procurar la representatividad de la muestra para garantizar la validez y evitar sesgos.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de Investigación.

##### 2.1.1 A nivel internacional

Masiya, Davids, y Mazenda, (2019) en su artículo titulado:

Participación pública efectiva en la prestación de servicios municipales en la municipalidad de Nyanga. Presentado para la revista Administración Pública Este estudio investiga formas innovadoras de mejorar los servicios de agua y electricidad en un municipio sudafricano.

Objetivo: Investigar formas innovadoras de mejorar la prestación de servicios de agua y electricidad en un municipio sudafricano. Se basa en hallazgos previos que indican una disminución en la participación pública y problemas en la prestación de servicios municipales. Se utiliza una metodología cualitativa, incluyendo grupos focales y revisión de literatura, y concluye que la participación pública centrada en los ciudadanos puede mejorar la prestación de servicios municipales. Se hacen recomendaciones para mejorar el acceso al agua a través de la colaboración entre la comunidad y los funcionarios municipales.

Armada Ros, E. (2016) en su tesis doctoral titulada:

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal del ayuntamiento de Cartagena. Sustentada en la Universidad de Murcia. Objetivo: Se centró en la evaluación del nivel de satisfacción actual de los usuarios de los servicios deportivos municipales ofrecidos la institución. Además, buscó analizar cómo ha evolucionado la satisfacción a lo largo del tiempo, Metodología: Se llevó a cabo un estudio longitudinal que involucró la administración de un cuestionario validado a través de metodologías aceptadas en la literatura científica a una muestra de 552 usuarios en 1991 y 677 usuarios en 2015. Resultados: Se observa que la valoración de la actividad realizada es ligeramente mayor en la

actualidad, aunque no se han identificado diferencias estadísticamente significativas con respecto a 1991. A nivel general de las dimensiones de la encuesta para 2015 sugiere que todos los aspectos del servicio deportivo municipal influyen en la calidad, aunque algunos tienen un peso mayor que otros en la satisfacción de los ciudadanos. En 2015, los resultados revelan que los usuarios otorgaron mayor importancia a las instalaciones y a los servicios ofrecidos por la institución. Sin embargo, el factor más influyente en la satisfacción percibida tanto en 1991 como en 2015 son las personas que brindan el servicio. La satisfacción varía en todos los aspectos evaluados. Conclusión. Se destaca la importancia de las personas que brindan el servicio, la calidad de las instalaciones y la diversidad de actividades ofrecidas. Por lo que la institución debe implementar sistemas de mejora de los aspectos que los usuarios calificaron menos favorablemente y la implementación de sistemas mejoramiento y fortalecimiento de la calidad, la satisfacción y los sistemas para fidelizar a los ciudadanos con respecto al servicio municipal de deportes.

### ***2.1.2 Investigación nacional***

Arriola (2023) en su tesis titulada:

Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Para la universidad San Ignacio de Loyola. Se enfocó en analizar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima Metropolitana. Se define y explora estas variables, identifica sus niveles y busca comprender qué dimensiones de la calidad del servicio influyen en la satisfacción del usuario. Los resultados indican que todas las dimensiones analizadas tienen una relación positiva con la satisfacción del usuario, aunque en diferentes grados. Objetivo: El objetivo de este estudio es determinar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad en Lima Metropolitana. Metodología: La metodología utilizada no se detalla en el texto proporcionado. Resultados: Los resultados

sugieren que las dimensiones "Fiabilidad", "Capacidad de respuesta" y "Aspectos tangibles" tienen una influencia moderada en la satisfacción del usuario, mientras que las dimensiones "Seguridad" y "Empatía" tienen un impacto más significativo en la satisfacción. Conclusión: La conclusión principal del estudio es que todas las dimensiones analizadas están relacionadas positivamente con la satisfacción del usuario en una Municipalidad de Lima Metropolitana, aunque la intensidad de esta relación varía según la dimensión de la calidad del servicio.

Calla Chumpisuca, Y. R. (2021) :

Participación ciudadana y gestión municipal en el distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas, 2019. Sustentada en la universidad Cesar Vallejo. Objetivo: se enfocó en analizar la relación entre estas variables. Metodología: Utiliza una metodología descriptiva-correlacional y cuantitativa, con un diseño transversal y cuantitativo, recopila datos de 180 encuestados, incluyendo ciudadanos y trabajadores de la Municipalidad. Los datos se recopilaron mediante encuestas validadas y se verificó la fiabilidad de los resultados. Resultados: Los resultados indican una relación fuerte y positiva entre la participación ciudadana y la gestión municipal, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (0.852) significativo. Conclusión: En última instancia, el estudio concluye que una mayor participación ciudadana está asociada a una mejora en la gestión municipal en el contexto estudiado.

Olivas, Ruiz, Pinchi, Gonzales, Pretell, Enríquez, y Rojas. (2021) en su artículo: Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto. Presentado en la revista *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Objetivo: aborda la relación entre las variables con el propósito de evaluar la efectividad de los instrumentos de gestión y la participación de estas organizaciones. A nivel descriptivo, pretende identificar el nivel de implementación del presupuesto participativo en la región, y

medir el nivel de satisfacción de las organizaciones civiles en relación con la gestión gubernamental. Metodología: La investigación se enmarca en un nivel correlacional, de naturaleza no experimental transversal. Se utiliza una encuesta como el instrumento principal de recopilación de datos. Resultados: la implementación del presupuesto participativo solo es de 75% siendo muy inadecuado según la insatisfacción en cada fase del proceso. Conclusión: La investigación concluye que el gobierno regional de Loreto presenta deficiencias significativas en la implementación del presupuesto participativo, lo que ha llevado a una insatisfacción por parte de las organizaciones sociales que participan en relación con el proceso de este instrumento de gestión.

Castillo, Cárdenas, y Palomino (2020) en su artículo titulado:

Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Presentado en la Revista *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Objetivo: observó la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales. Metodología: Se llevó a cabo un estudio de tipo básico, un de nivel descriptivo, un diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 157 ciudadanos, y la principal técnica de recopilación de datos fue la encuesta, que incluía un cuestionario. Resultados: El Modelo SERVQUA les dio una noción detallada sobre la calidad del servicio en donde el 42.2% de los ciudadanos considera que los elementos tangibles son adecuados, mientras que el 53.1% encuentra que la fiabilidad es satisfactoria. Sin embargo, el 45.5% menciona que la capacidad de respuesta es deficiente, el 52.7% percibe problemas en la seguridad, y el 48.1% señala falta de empatía. Además, se identificaron problemas críticos de gestión, como un seguimiento deficiente del servicio, falta de comprensión hacia los usuarios, dificultades para resolver reclamos, una atención virtual ineficiente y la falta de modernización de las instalaciones. Conclusión: El estudio concluye que existen problemas significativos en la calidad de los servicios municipales desde la perspectiva de los ciudadanos. Se recomienda

la implementación de una gestión de calidad innovadora para abordar estos problemas y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales

Abanto (2020) en su tesis de maestría titulada:

Participación ciudadana en la gestión municipal. Comas, 2020. Sustentada en la universidad Cesar Vallejo. **Objetivo:** es identificar la relación entre las variables enfocándose en la comunicación ciudadano- gobierno local en termino de percepción ciudadana **Metodología:** fue un estudio básico y de enfoque cuantitativo. Transversal no experimental y de nivel correlacional La muestra se compuso de 390 residentes y se seleccionó de manera no probabilística. El método científico fue empleado para guiar la investigación, y para analizar los datos, se aplicó una prueba no paramétrica Rho de Spearman. Resultados: Se reveló el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.835, situándose en el rango de 0.7 a 0.9. Además, el valor de p calculado fue menor que 0.05. Por lo tanto, se evidencia la importancia de involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para mejorar la percepción que tienen sobre la gestión que los representa. Conclusión: Se estableció que la participación ciudadana y la gestión municipal están altamente correlacionadas, Estos resultados subrayan la importancia de involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para mejorar su percepción de la gestión municipal.

Milla Huayllani, E. Y. (2019) en su tesis titulada:

Participación ciudadana y servicios públicos en el AAHH de Huáscar del distrito de San Juan Lurigancho–2019. Sustentada en la universidad Cesar Vallejo. Objetivo: Buscó la relación entre la participación ciudadana y la mejora de los servicios públicos. Metodología: Se empleó un enfoque no experimental con un diseño de investigación correlacional descriptiva de corte transversal. La muestra consistió en 58 residentes del grupo 10 en dicho Asentamiento Humano siendo una muestra por conveniencia. Resultados: Los resultados revelaron una correlación moderada positiva (0,435) y significativa ( $p < 0,001$ ) entre la

participación ciudadana y la mejora de los servicios públicos en diversas dimensiones.

Conclusión: El estudio respalda la hipótesis planteada al demostrar efectivamente existe una relación positiva y moderada entre las variables en el contexto estudiado.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Bases teóricas de la participación ciudadana institucionalizada***

La participación ciudadana es un término intrínsecamente vinculado al concepto de ciudadano, que tiene un significado fundamentalmente político y denota una relación específica entre el pueblo y el gobierno. Históricamente, gran parte de la discusión en torno a la ciudadanía se ha centrado en el desafío de aumentar la implicación y participación de los ciudadanos en los procesos de la sociedad democrática, un debate que se originó durante la Revolución Francesa. Actualmente, la ciudadanía va más allá y abarca la participación activa de los ciudadanos en los asuntos del Estado, lo que se conoce como ciudadanía activa o comprometida, implicando la participación activa de los ciudadanos en debates y educación política y social.

En el contexto democrático, los ciudadanos poseen un conjunto de derechos y responsabilidades, incluyendo el derecho a participar en las decisiones que afectan al bienestar público. En cuanto a la participación en las políticas públicas, según la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009), que fue citada en un informe de la CEPAL en 2022, se destaca que la gestión pública involucra un proceso de construcción de políticas públicas y se considera un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política.

Además de su valor democrático inherente, la participación desempeña un papel instrumental en el cambio democrático y socioeconómico, y es esencial para empoderar a los ciudadanos. Al enfocarse en enfoques basados localmente y orientados a los problemas, las políticas públicas se centran en que los ciudadanos se organicen en torno a sus intereses y

tomen medidas a lo largo del ciclo político para acceder y ocupar el espacio político.

La participación ciudadana en espacios públicos se guía por principios que incluyen igualdad de oportunidades, cooperación entre la sociedad civil organizada, el sector público y privado, solidaridad en la resolución de problemas comunes, transparencia, tolerancia para alcanzar consensos y respeto por los acuerdos (Resolución Directoral N.º 006-2005-EF76.01; MEF).

### ***Formas de participación***

Además de la participación política, en la actualidad, se utilizan diversas formas de participación ciudadana para contribuir al desarrollo de sus comunidades. Los ciudadanos y otras partes interesadas crean espacios públicos para discutir proyectos comunes, desde su concepción hasta su implementación. Esta forma de participación se organiza y tiene como objetivo influir en las políticas públicas. Está regulada por normativas específicas (Ley 27972, art. 112, 6) (Resolución Directoral N.º 006-2005- EF76.01; MEF). Este tipo de participación se centra en las necesidades reales de la comunidad y se considera una fuerza transformadora. En el ámbito local, esta forma de participación tiene su propia legitimidad y puede generar cambios en las actividades locales. Ha sido institucionalizada a través de una serie de normativas respaldadas por el Estado peruano.

### ***Normas que promueven la participación***

En lo que respecta a la participación ciudadana, se ha desarrollado una estructura legal que ha evolucionado gradualmente en el Perú, comenzando con la Constitución Política de 1993.

A lo largo del tiempo, se han promulgado varias leyes que rigen la participación ciudadana y sus aspectos relacionados:

- a) En el artículo 197 de la Constitución Política de 1993, se regula la participación del ciudadano en la formulación del presupuesto participativo.

- b) En 2003, se aprobó la Ley N° 26300, que establece los derechos de participación y control ciudadanos.
- c) En 2004, se promulgó la Ley N° 28149, que regula la participación de la sociedad civil en los órganos de control del Poder Judicial y el Ministerio Público.
- d) La Ley N° 27972 es la Ley Orgánica de Municipalidades.
- e) La Ley N° 27867 se refiere a la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- f) En 2003, se aprobó la Ley N° 28056, conocida como la Ley Marco del Presupuesto Participativo.

Adicionalmente, en 2005, se emitió el Instructivo para el Proceso del Presupuesto Participativo, a través de la Resolución Directoral N° 006-2005-EF76.01 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Este documento describe los principios y características de la participación, así como el desarrollo del proceso participativo en la construcción de políticas públicas para el desarrollo de la sociedad.

### **Organizaciones de la sociedad civil**

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), reconocidas por las regulaciones de participación como se detalla en el artículo 112 de la Ley 27972 y la Resolución Directoral N° 006-2005-EF76.01 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), actúan como un vehículo a través del cual los ciudadanos pueden unir sus intereses, expresar sus preferencias y ejercer la influencia necesaria para generar un cambio sostenible.

De acuerdo con las directrices del Presupuesto Participativo, definidas en la Resolución Directoral N° 006-2005-EF76.01 del MEF (páginas 33-34), estas organizaciones pueden ser de dos tipos principales:

### **Organizaciones Sociales de Base o Temáticas**

Estas se caracterizan por contar con miembros arraigados en territorios locales o regionales y pueden abarcar juntas y comités vecinales, clubes, comedores de vasos de

leche, comunidades de campesinos, de nativos, de indígenas, de mujeres, jóvenes, así como mesas de concertación y agrupaciones sociales en el ámbito territorial.

### **Organismos e Instituciones Privadas**

Incluyen organizaciones e instituciones dedicadas a la promoción del desarrollo. Ejemplos de estas entidades van desde universidades, colegios profesionales, organizaciones del tercer sector u ONG, asociaciones civiles, gremios empresariales y cámaras de comercio, entre otras mencionadas en el documento correspondiente.

### **La participación vecinal**

La participación vecinal permite a los individuos ejercer sus derechos para involucrarse en la resolución de problemas y la toma de decisiones sobre asuntos que afectan su vida diaria en sus comunidades.

La característica fundamental de la participación vecinal es que los miembros de una comunidad estén dispuestos a colaborar con sus vecinos con el objetivo de mejorar la calidad de vida, tanto en términos sociales como físicos, para el beneficio de toda la comunidad.

Desde la perspectiva de las políticas públicas, se considera que la participación es una herramienta de empoderamiento que permite a las comunidades locales asumir la responsabilidad de identificar y abordar sus propios problemas mediante la colaboración con diversas partes interesadas de la comunidad, incluyendo el gobierno local.

De acuerdo con la Ley N° 27972 de 2003, los gobiernos locales o municipales tienen la responsabilidad de promover la participación ciudadana de los vecinos organizados, particularmente en lo que respecta a la "participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo, presupuesto y gestión," como destaca el artículo 112 de dicha ley. Este artículo también resalta la importancia de garantizar el acceso de los vecinos a la información relevante para este propósito

**Derecho a la Participación**

El derecho a la participación pública es un derecho humano respaldado por sistemas legales nacionales e internacionales que garantizan la participación pública en ciertos procesos de toma de decisiones. Este derecho se basa en los principios que establecen que aquellos afectados por una decisión tienen el derecho de participar en el proceso de toma de decisiones, y esta participación implica que la contribución del público tendrá un impacto en la decisión. (Asociación internacional para la participación pública, 2022)

En el contexto local, la Ley Orgánica de Gobiernos Municipales de 2003 establece el "derecho al ejercicio de la participación vecinal" (Artículo 112, Página 26) y permite que los vecinos ejerzan este derecho en la municipalidad de su distrito y provincia de residencia a través de diversos mecanismos, que incluyen la elección de cargos municipales, la formación de dispositivos municipales, la realización de referéndums, la posibilidad de recibir información y presentar denuncias, la convocatoria de cabildos abiertos, la participación a través de asociaciones, juntas y comités vecinales, comunales y similares, así como la integración en comités de gestión.

**Los Derechos de los Vecinos**

Conforme a la Ley N° 27972 de 2003, los vecinos del territorio poseen una serie de derechos, entre ellos:

**Derecho de Participación y Control**

Los vecinos tienen el derecho de intervenir en los asuntos públicos mediante espacios de participación vecinal. (Artículo 111, Página 26).

**Derecho a Ser Informado**

Los vecinos, tanto individual como colectivamente, tienen el derecho de recibir información y solicitar información sobre las acciones municipales. (Artículo 118, Página 27).

**Derecho a Denunciar Infracciones**

Los vecinos tienen el derecho de participar en los asuntos públicos mediante la presentación de denuncias por escrito sobre infracciones, tanto de manera individual como colectiva. La autoridad municipal está obligada a responder de la misma forma en un plazo de 30 días hábiles, bajo responsabilidad directa del funcionario correspondiente, regidor o alcalde. Se deben imponer las sanciones adecuadas o, en caso necesario, declarar de forma fundamentada la improcedencia de la denuncia. La municipalidad debe establecer mecanismos de sanción en caso de denuncias maliciosas (Artículo 118, Página 27).

**Las Juntas Vecinales Comunes**

Las juntas vecinales son instancias representativas y formales de las organizaciones conformadas por ciudadanos adscritos a la jurisdicción y vecindad. Desde la gestión pública estas juntas se establecen con el propósito de fomentar la participación ciudadana efectiva en el distrito siendo instrumentos eficaces para recopilar datos esenciales que las autoridades municipales utilizan para abordar la problemática local. Las opiniones y sugerencias de los residentes se convierten en insumos para mejorar la acción del gobierno municipal.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades de 2003, pueden formarse por iniciativa de los vecinos, cuyos representantes son elegidos mediante elecciones públicas. También es posible solicitar su creación a las autoridades municipales.

Para lograr una gestión municipal efectiva, los vecinos a través de sus juntas vecinales deben colaborar estrechamente con los funcionarios municipales para encontrar soluciones a los problemas en sus sectores y espacios públicos respectivos. Las juntas vecinales proponen mejoras y contribuyen a los planes institucionales.

Las funciones de las juntas vecinales en los espacios públicos incluyen la evaluación y canalización de iniciativas de los vecinos, la participación en la elaboración de proyectos de presupuesto participativo priorizando proyectos distritales en representación de los

residentes, y la supervisión de la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras públicas municipales. Estas funciones están respaldadas por las normas de participación.

El Artículo N° 117 de la Ley Orgánica de Municipalidades de 2003 describe sus funciones en los siguientes términos:

- Supervisar los servicios públicos locales, el cumplimiento de normativas municipales, la ejecución de obras y otros servicios indicados en la ordenanza de creación.
- Participar en las sesiones de concejo a través de sus representantes.
- Coparticipar en comités de gestión establecidos por resolución municipal para la ejecución de obras y proyectos de desarrollo económico. La resolución municipal detalla las contribuciones de la municipalidad, los vecinos y otras instituciones.

### ***2.2.2 Bases teóricas de servicios municipales***

Los servicios municipales, en el contexto peruano, son las actividades y funciones que los gobiernos locales realizan para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en su jurisdicción. Estos servicios pueden incluir áreas como agua y saneamiento, educación, salud, transporte, limpieza pública, seguridad ciudadana y muchas otras.

Los servicios públicos municipales se refieren a las actividades y funciones esenciales que los gobiernos locales, como los municipios, brindan a los residentes de una jurisdicción específica. Estos servicios pueden abarcar una amplia gama de áreas, como la gestión de residuos sólidos, el suministro de agua potable, el saneamiento, la administración de parques y espacios públicos, la planificación urbana, el transporte público y la gestión del tráfico, entre otros. La prestación de servicios municipales es fundamental para garantizar el bienestar de la comunidad y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. y son responsabilidad de las autoridades municipales para su planificación, financiamiento y entrega.

La delimitación de este término se basa en la naturaleza de estos servicios, que son proporcionados por las autoridades municipales dentro de un área geográfica específica y

están diseñados para satisfacer las necesidades y demandas de la población local. La clave de estos servicios es que son gestionados y operados por el gobierno local en lugar de a nivel nacional, lo que permite una mayor proximidad entre los responsables de la toma de decisiones y los ciudadanos a los que sirven.

### **Marco Legal y la Ley Orgánica de Municipalidades**

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es el marco legal principal que regula la organización y competencias de los gobiernos locales en Perú. Esta ley establece las bases para la prestación de servicios municipales y define las áreas de acción de los gobiernos locales.

Esta ley define las competencias y áreas de acción de las municipalidades, lo que a su vez delimita los servicios que pueden proporcionar. Cada municipalidad tiene jurisdicción sobre un territorio específico y puede ofrecer servicios de acuerdo con sus competencias y recursos disponibles.

Es importante destacar que, en el contexto peruano, las municipalidades tienen un papel fundamental en la prestación de servicios públicos a nivel local. La Ley Orgánica de Municipalidades establece las bases para la descentralización y la participación ciudadana en la gestión de estos servicios, lo que contribuye a un gobierno más cercano a las necesidades de la comunidad y al desarrollo sostenible de cada jurisdicción.

### **Principios Rectores**

La prestación de servicios municipales se rige por una serie de principios rectores, como:

**Descentralización:** Este principio se basa en la idea de que la gestión de servicios municipales debe estar en manos de los gobiernos locales, lo que permite una toma de decisiones más cercana a los ciudadanos. Esta descentralización garantiza una mayor adaptación a las necesidades específicas de cada comunidad.

**Participación Ciudadana:** La participación ciudadana es esencial en la formulación, ejecución y supervisión de políticas y proyectos municipales. Los ciudadanos tienen el derecho y la responsabilidad de involucrarse en el proceso de toma de decisiones que afecta su entorno local.

**Equidad:** La prestación de servicios debe llevarse a cabo de manera justa y sin discriminación. Todos los ciudadanos deben tener igualdad de acceso a los servicios municipales, independientemente de su origen, género o situación económica.

**Eficiencia:** Los gobiernos locales deben buscar la eficiencia en la prestación de servicios municipales, lo que implica la optimización de recursos y la búsqueda constante de mejoras en la calidad y eficacia de estos servicios

### **Competencias Municipales**

Esta ley en Perú establece el marco legal para la organización y funcionamiento de los gobiernos locales y regula la prestación de servicios municipales en todo el país. Estos servicios son seguridad ciudadana, transporte, limpieza pública, desarrollo económico, educación, cultura, entre otras. Cada municipalidad tiene competencias específicas según su jurisdicción.

El alcance de los servicios públicos municipales puede variar según la jurisdicción y las competencias de cada municipalidad. En el contexto peruano, estos servicios pueden incluir:

**Agua y Saneamiento:** La provisión de agua potable y la gestión del saneamiento básico, como el tratamiento de aguas residuales y la recolección de desechos sólidos.

**Educación:** Las municipalidades pueden administrar y financiar instituciones educativas, apoyar programas de educación y promover el acceso a la educación básica.

**Salud:** Pueden gestionar establecimientos de salud, promover campañas de salud pública y garantizar el acceso a servicios de salud básicos.

**Transporte:** La planificación y gestión del transporte público local, la construcción y mantenimiento de infraestructura vial y peatonal, y la regulación del tránsito.

**Limpieza Pública:** La recolección y disposición de residuos sólidos, así como la limpieza de espacios públicos.

**Seguridad Ciudadana:** La implementación de programas y proyectos para mejorar la seguridad en la comunidad, como la instalación de cámaras de vigilancia y la colaboración con la Policía Nacional.

**Cultura y Deportes:** La promoción de actividades culturales y deportivas, como eventos culturales, deportivos y recreativos.

**Desarrollo Económico:** El fomento del desarrollo económico local, que puede incluir el apoyo a microempresas, emprendimientos y la generación de empleo.

Estos servicios son fundamentales para mantener la calidad de vida en una comunidad y son responsabilidad del gobierno local. Es importante señalar que las municipalidades pueden tener competencias específicas y jurisdicciones variadas, lo que significa que la gama de servicios que ofrecen puede variar según la ubicación y las necesidades de la población local

### **Financiamiento de servicios municipales**

Los servicios municipales se financian a través de fuentes como los impuestos municipales, transferencias del gobierno central, ingresos propios y donaciones. La sostenibilidad financiera es esencial para garantizar la continuidad de los servicios.

El financiamiento de los servicios municipales es un aspecto crucial para garantizar la continuidad y la calidad de estos servicios. Existen diversas fuentes de financiamiento que contribuyen a mantener los servicios públicos municipales en funcionamiento.

Entre las fuentes de financiamiento más comunes se encuentran:

**Impuestos Municipales:** Los impuestos municipales son tributos que los ciudadanos y las empresas pagan al gobierno local. Estos impuestos pueden incluir el impuesto predial (sobre la propiedad), el impuesto vehicular (sobre vehículos), entre otros. Los ingresos derivados de estos impuestos son fundamentales para financiar servicios como el

mantenimiento de calles, la recolección de residuos sólidos y la seguridad ciudadana.

**Transferencias del Gobierno Central:** El gobierno central proporciona fondos a los gobiernos locales como parte de la descentralización y la distribución de recursos. Estas transferencias pueden destinarse a áreas específicas, como la educación, la salud o la seguridad ciudadana. Son una fuente significativa de financiamiento para los municipios y contribuyen a cubrir los costos de servicios públicos esenciales.

**Ingresos Propios:** Además de los impuestos, los municipios pueden generar ingresos a través de tarifas y multas. Por ejemplo, los servicios de agua y saneamiento suelen financiarse mediante el cobro de tarifas a los usuarios. Del mismo modo, las multas por infracciones de tránsito pueden generar ingresos que se destinan a proyectos de seguridad vial y gestión del tráfico.

**Donaciones:** En algunos casos, los municipios pueden recibir donaciones de organizaciones no gubernamentales, agencias de cooperación internacional o empresas privadas. Estas donaciones pueden destinarse a proyectos específicos, como la construcción de parques o la implementación de programas sociales.

La sostenibilidad financiera es un aspecto crítico en la prestación de servicios municipales. Los gobiernos locales deben garantizar que cuentan con los recursos necesarios para cubrir los costos operativos, mantener y mejorar la infraestructura y responder a las necesidades cambiantes de la comunidad. La planificación financiera a largo plazo y la gestión eficiente de los recursos son fundamentales para garantizar que los servicios municipales sigan siendo accesibles y de calidad para los ciudadanos.

### **Rendición de cuentas y transparencias**

Los gobiernos locales deben rendir cuentas a los ciudadanos sobre la gestión de los servicios municipales. La transparencia y la comunicación efectiva son fundamentales para generar confianza y permitir que los ciudadanos participen activamente en el control social.

En el contexto peruano, la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de servicios municipales están respaldadas por diversas leyes y regulaciones. A continuación, se detallan algunas de las normas y autores peruanos relevantes en este contexto:

**Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806):** Esta ley establece el marco legal para garantizar el derecho de acceso a la información pública y promover la transparencia en las entidades del Estado, incluidos los gobiernos locales. Establece los procedimientos para que los ciudadanos soliciten información y regula la publicación proactiva de datos relevantes.

En el Distrito de Huacho, el gobierno local ha establecido un Portal de Transparencia Municipal en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley N° 27806). En este portal, los ciudadanos pueden acceder a información relevante, como el presupuesto, gastos, contrataciones, y otros datos públicos. Además, se ofrece un sistema de solicitud de información, donde los ciudadanos pueden presentar solicitudes de datos específicos, garantizando su derecho de acceso a la información pública.

**Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716):** Esta ley establece disposiciones para fortalecer los sistemas de control interno en las entidades del Estado, incluyendo los gobiernos locales. Esto contribuye a la rendición de cuentas al establecer mecanismos para auditar y fiscalizar la gestión de los recursos públicos.

Un grupo de ciudadanos en Huacho ha formado un comité de vigilancia ciudadana para fiscalizar la gestión de recursos públicos en el distrito. Siguiendo las disposiciones de la Ley de Control Interno (Ley N° 28716), este comité realiza auditorías independientes para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos financieros y administrativos del gobierno local. Publican sus hallazgos y recomendaciones, lo que contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas

El gobierno local de Huacho ha adoptado una política de publicación proactiva de datos, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Ley N° 27806). Esto significa que periódicamente publican información relevante en su sitio web sin necesidad de que los ciudadanos presenten solicitudes específicas. Los informes sobre el presupuesto municipal, la ejecución de proyectos y los contratos con proveedores se encuentran disponibles para su acceso público en línea.

Estos ejemplos en el contexto del distrito de Huacho demuestran cómo la Ley de Transparencia y la Ley de Control Interno se aplican para promover la rendición de cuentas y la transparencia en los servicios municipales. Los ciudadanos de Huacho pueden acceder a información pública, solicitar datos específicos y participar en auditorías ciudadanas para garantizar la correcta gestión de los recursos públicos en su distrito.

#### **Desafíos actuales.**

En el contexto peruano, y específicamente en la ciudad de Huacho, se enfrentan varios desafíos actuales en la prestación de servicios municipales. Algunos desafíos actuales incluyen mejorar la calidad de los servicios, garantizar la inversión en infraestructura básica, promover la participación ciudadana efectiva y abordar las desigualdades territoriales

#### **Mejora de la Calidad de los Servicios Municipales:**

Uno de los desafíos más apremiantes es mejorar la calidad de los servicios municipales ofrecidos en Huacho. Esto incluye servicios como el suministro de agua potable, recolección de residuos sólidos, transporte público y mantenimiento de vías públicas. La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales tienen la responsabilidad de garantizar servicios de calidad a sus ciudadanos. Para abordar este desafío, la Municipalidad de Huacho debe trabajar en la optimización de los recursos, la capacitación de su personal y la supervisión efectiva de la prestación de servicios.

**Garantizar la Inversión en Infraestructura Básica:**

Otro desafío importante es asegurar una inversión adecuada en infraestructura básica. Esto incluye la construcción y el mantenimiento de calles, puentes, sistemas de alcantarillado y servicios de saneamiento básico. La Ley de Presupuesto del Sector Público establece disposiciones sobre la asignación de recursos para proyectos de infraestructura. Para superar este desafío, la Municipalidad de Huacho debe priorizar proyectos de inversión en infraestructura que beneficien a toda la comunidad y garantizar que los fondos se utilicen eficazmente.

**Promoción de la Participación Ciudadana Efectiva:**

La participación ciudadana es fundamental para fortalecer la democracia local y la toma de decisiones en los asuntos municipales. La Ley de Municipalidades (Ley N° 27972) la Ley de Participación Ciudadana (Ley N° 26300), y Ley de bases de participación de descentralización (Ley N° 27783) establecen los mecanismos para promover la participación de los ciudadanos en la gestión municipal. El desafío radica en involucrar de manera efectiva a la comunidad en la formulación de políticas, la ejecución de proyectos y la supervisión de servicios. La Municipalidad de Huacho debe desarrollar estrategias de participación activa que fomenten la colaboración entre los ciudadanos y el gobierno local.

En Huacho, se ha observado que la participación ciudadana en la toma de decisiones municipales es limitada. Los ciudadanos han expresado su deseo de tener un papel más activo en la definición de las políticas y proyectos municipales. La municipalidad de Huacho ha respondido implementando procesos de consulta y audiencias públicas para involucrar a la comunidad en la planificación y evaluación de políticas y proyectos municipales.

Otra preocupación en el distrito de huacho se gira en torno a la transparencia en la asignación de recursos municipales. Los ciudadanos desean una mayor claridad en cómo se asignan los fondos municipales y cómo se priorizan los proyectos. La municipalidad de

Huacho ha trabajado en la implementación de sistemas de información y rendición de cuentas que permiten a los ciudadanos acceder a información detallada sobre el presupuesto y la asignación de recursos. Este caso ilustra cómo la participación ciudadana institucionalizada puede abordar el desafío de la transparencia en la gestión de recursos municipales.

### **Abordar las Desigualdades Territoriales:**

Las desigualdades territoriales, donde algunas zonas pueden tener un acceso deficiente a servicios municipales, es otro desafío importante. La Ley de Bases de Descentralización (Ley N° 27783) busca reducir estas desigualdades, pero todavía existen disparidades en algunas áreas de Huacho. Para abordar este desafío, la Municipalidad de Huacho debe enfocarse en la distribución equitativa de servicios y recursos en toda la jurisdicción municipal, asegurando que todas las comunidades reciban una atención adecuada.

Estos desafíos actuales en el contexto peruano y local en Huacho reflejan la necesidad de una gestión eficiente y orientada hacia el bienestar de la comunidad. Cumplir con las regulaciones establecidas en las leyes mencionadas y promover la colaboración entre la administración municipal y los ciudadanos es esencial para superar estos desafíos y mejorar la calidad de vida en el distrito de Huacho

## **2.3 Bases filosóficas**

### ***2.3.1 Filosofía de la Participación ciudadana institucionalizada***

Se basa en la idea de que los ciudadanos deben tener un rol activo y organizado dentro del proceso de toma de decisiones públicas, a través de mecanismos formales y regulados por el Estado o instituciones democráticas. Esta filosofía promueve la inclusión de la ciudadanía en la gestión pública, buscando no solo que los ciudadanos expresen sus opiniones, sino que también influyan de manera efectiva en las políticas y acciones que afectan a sus comunidades. Sus principios fundamentales incluyen: 1. **\*\*Democracia participativa\*\***: Se enfatiza que la ciudadanía debe ir más allá del voto en elecciones, incluyendo mecanismos

permanentes que aseguran la participación activa en asuntos públicos, como presupuestos participativos, consultas populares y consejos ciudadanos

### ***2.3.2 Filosofía de los Servicios Municipales***

Está centrada en la idea de que las municipalidades, como entidades de gobierno local, deben proporcionar servicios públicos de manera eficiente, equitativa y accesible para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los servicios municipales deben estar orientados hacia el bienestar de toda la comunidad. Esto implica satisfacer las necesidades básicas de la población, como la provisión de agua, recolección de basura, alumbrado público, seguridad y mantenimiento de espacios público

## **2.4 Definiciones conceptuales**

### **Audiencias Públicas**

Las audiencias públicas son un mecanismo institucionalizado de participación ciudadana. La dimensión se centra en la frecuencia y la participación en estas audiencias, lo que proporciona una visión de cómo los ciudadanos pueden influir en la toma de decisiones en este contexto. Las referencias abordan la relevancia de la participación ciudadana en la gobernanza.

### **Calidad de los Servicios**

Esta dimensión se enfoca en medir la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios municipales. La calidad percibida por los ciudadanos es un indicador esencial del impacto de la gestión municipal en su vida diaria. Las referencias ofrecen métodos de evaluación de la calidad de los servicios.

### **Consejos Consultivos**

Los consejos consultivos son instancias de participación ciudadana formal. Evaluar la existencia y el funcionamiento de estos consejos permite comprender cómo se estructuran las oportunidades de participación a nivel local. Las referencias respaldan la importancia de

estos consejos en la gestión pública.

### **Eficiencia de la Gestión**

Evaluar la eficiencia en la prestación de servicios es importante para medir cómo se utilizan los recursos públicos y cómo se traducen en resultados. La eficiencia es un factor clave en la gestión pública moderna. Las referencias respaldan la importancia de este indicador.

### **Participación Ciudadana Institucionalizada**

Esta dimensión se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales han establecido mecanismos y estructuras formales para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión de asuntos públicos (Arnstein, 1969; Pateman, 1972).

### **Presupuestos Participativos**

Esta dimensión es crucial para medir el grado de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones presupuestarias, un aspecto fundamental de la participación ciudadana institucionalizada. Los indicadores evalúan la participación en la elaboración y aprobación del presupuesto, lo que refleja el nivel de influencia de los ciudadanos en asuntos financieros municipales. Las referencias son autoridades en la teoría de la participación ciudadana.

### **Servicios Municipales**

Los servicios municipales se refieren a los servicios públicos proporcionados por el gobierno local a los ciudadanos. Estos servicios pueden abarcar áreas como educación, salud, seguridad, transporte, limpieza pública y otros. Autores en el campo de la gestión pública, como Donabedian (1980) y Hood (1995), han contribuido a la comprensión de la calidad de los servicios públicos y la eficiencia en su prestación.

### **Transparencia y Rendición de Cuentas**

Estas dimensiones evalúan la transparencia en la gestión de servicios y la percepción de rendición de cuentas de los funcionarios municipales. La transparencia es esencial para la confianza ciudadana y la rendición de cuentas garantiza que los funcionarios sean responsables de sus acciones.

Las referencias aportan perspectivas sobre la relación entre estos aspectos y la participación ciudadana.

## **2.4 Formulación de la Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción sobre los servicios municipales de los centros poblados en el Distrito de Huacho en 2022.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la accesibilidad de los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la diversidad y equidad en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la participación y comunicación en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la Eficacia y Cumplimiento en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la Transparencia y Rendición de Cuentas en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la calidad de atención en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la satisfacción general con los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.

## **2.5 Operacionalización de variables**

### **Variable Participación ciudadana institucionalizada**

Esta variable se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales han establecido mecanismos y estructuras formales para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión pública. Autores como Arnstein (1969) y Pateman (1972). han influido en la conceptualización de la participación ciudadana y pueden proporcionar una base teórica sólida para esta dimensión.

**Presupuestos Participativos:** Siguiendo la perspectiva de Arnstein (1969) sobre la "Escalera de Participación Ciudadana", esta dimensión se refiere a la medida en que los ciudadanos tienen un nivel concreto de poder en la elaboración y aprobación de los presupuestos municipales. Se trata de evaluar hasta qué punto los ciudadanos pueden influir en la asignación de recursos y la priorización de proyectos en el presupuesto.

**Audiencias Públicas:** Inspirado en O'Donnell (1998) y su concepto de "Accountability Horizontal" (responsabilidad horizontal), esta dimensión busca medir la efectividad de las audiencias públicas como un mecanismo institucionalizado de participación ciudadana. La atención se centra en la frecuencia de estas audiencias y en el grado de participación de los ciudadanos en ellas.

**Consejos Consultivos:** Basado en la noción de Kooiman (1993) sobre "Modern Governance", esta dimensión se refiere a la existencia y el funcionamiento de consejos consultivos

en los centros poblados. La idea es evaluar cómo se estructuran formalmente las oportunidades de participación y si estos consejos permiten una colaboración efectiva entre ciudadanos y autoridades.

Tabla 1

*Participación Ciudadano*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VI. Participación ciudadana institucionalizada	Presupuesto participativo <sup>1</sup>	Existencia del proceso	1
		Participación	2
		Transparencia	3
		Asignación de recursos	4
	Audiencias Públicas <sup>2</sup>	Participación en el proceso	5
		Efectividad	6
		Mejora de servicios	7
	Consejos consultivos <sup>3</sup>	Pertenencia al consejo consultivo	8
		Representatividad	9
		Mejoras en los servicios	10

Nota: elaborado por el investigador en base a Arnstein, S. R. (1969); O'Donnell, G. (1998). Fung, A. (2006); y Kooiman, J. (1993), Nabatchi, T., & Amblar, L. (2014)

### Variable servicios municipales

**Calidad de los Servicios:** Siguiendo a Donabedian (1980) y su trabajo en evaluación de calidad en servicios de salud, esta dimensión se refiere a la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios municipales. Involucra la percepción de los ciudadanos sobre si los servicios cumplen con sus expectativas y necesidades.

**Eficiencia de la Gestión:** Inspirado en las ideas de Romzek (1987) y Hood (1995) sobre la eficiencia en la gestión pública, esta dimensión busca medir cómo los recursos públicos se utilizan para ofrecer servicios municipales y si los resultados obtenidos son óptimos. La eficiencia se refiere a la relación entre recursos invertidos y resultados alcanzados.

**Transparencia y Rendición de Cuentas:** Basado en las perspectivas de Roberts (2003) sobre transparencia y rendición de cuentas, esta dimensión se

enfoca en evaluar el nivel de transparencia en la gestión de servicios y la percepción de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas de los funcionarios municipales. Implica si los ciudadanos tienen acceso a información relevante y si sienten que los funcionarios son responsables de sus acciones.

Tabla 2

*Servicios Municipales*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V2.  Servicios municipales	Accesibilidad. <sup>1</sup>	Disponibilidad de servicios	1
		Facilidad de acceso.	2
		Disponibilidad servicios.	3
	Diversidad y equidad <sup>2</sup>	Igualdad en la distribución.	4
		Atención y servicios personalizados.	5
		Trato justo y no discriminación.	6
	Participación y Comunicación <sup>3</sup>	Capacidad para participar.	7
		Efectividad de la comunicación.	8
		Retroalimentación y quejas.	9
	Eficacia y Cumplimiento <sup>4</sup>	Cumplimiento compromisos.	10
		Tiempo de respuesta.	11
		Eficacia en la resolución de problemas y necesidades.	12
	Transparencia y Rendición de Cuentas <sup>5</sup>	Recursos y presupuesto.	13
		Rendición de cuentas.	14
		Auditoría y supervisión ciudadana.	15
	Calidad de Atención <sup>6</sup>	Cortesía y amabilidad	16
		Tiempo de respuesta.	17
	Satisfacción  general <sup>7</sup>	Acceso a información y servicios.	18
		Nivel de satisfacción general.	19
		Cumplimiento de las expectativas.	20
		Calidad general de los servicios.	21

Nota: elaborado por el investigador

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1 Diseño Metodológico

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque tiene como objetivo abordar y resolver problemas o desafíos reales en el contexto de Huacho, específicamente la correlación entre la participación ciudadana institucionalizada y la calidad de los servicios municipales. En una investigación aplicada, el conocimiento se utiliza para abordar cuestiones prácticas y tomar decisiones concretas. En este caso, la investigación busca proporcionar información y recomendaciones que puedan ser utilizadas por las autoridades municipales y la comunidad local para mejorar la prestación de servicios municipales en función de la participación ciudadana. (Carrasco, 2006, pag.49)

##### 3.1.2 Nivel de la investigación

El estudio sobre la correlación entre la participación ciudadana institucionalizada y los servicios municipales en Huacho se basa en un nivel de investigación correlacional. Según (Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque se emplea para determinar si existe una relación entre dos o más variables, en este caso, la participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales. Se busca identificar si los niveles de participación ciudadana tienen algún impacto en la prestación de servicios.

##### 3.1.3 Diseño de la Investigación

En este estudio, se utilizará un diseño de investigación no experimental transversal Dado que no se manipulan las variables, sino que se observan y miden de manera natural, un diseño no experimental es apropiado (Babbie, 2016). El enfoque será observacional y se recopilarán datos de la realidad sin intervenir en ella porque no se pretende alterar el objeto de investigación, la medición las variables será posterior a los hechos sociales.

Este diseño no permite el control, ni la manipulación o la alteración de las características de las unidades de muestreo, sino que se basa en la observación para llegar a una conclusión. Siendo una investigación sistemática y empírica en la que no existe manipulación de las variables independientes.

### ***3.1.4 Enfoque de la investigación***

Se recopilarán datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas. Estas encuestas se administrarán a un grupo representativo de residentes de Huacho. Las preguntas se centrarán en la participación ciudadana, incluyendo la asistencia a reuniones, la participación en procesos de toma de decisiones y la percepción de la calidad de los servicios municipales. Los datos cuantitativos se analizarán utilizando técnicas estadísticas, como análisis de correlación, para evaluar la relación entre la participación y la calidad de los servicios.

## **3.2 Población y Muestra**

### ***3.2.1 Población***

La población de la investigación estuvo delimitada por el total de 63 líderes de organizaciones sociales dentro de la jurisdicción de Huacho.

### ***3.2.2 Muestra.***

La muestra es de 63 unidades de muestreo +- siendo una muestra poblacional o censal que se ajusta las características de inherentes de la investigación y el tamaño reducido de la población a estudiar.

### **Criterios de inclusión**

- Es necesario el consentimiento de los encuestados
- Deben ser pobladores permanentes del distrito del distrito de huacho
- Deben ser pobladores con mayoría de edad.

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnicas a emplear

**Observación:** Esta técnica permitirá establecer una relación directa y detallada entre el investigador y los aspectos sociales y actores involucrados en el estudio de la participación. Los datos obtenidos a través de la observación se analizarán para contribuir al desarrollo de la investigación.

**Recopilación o Revisión Documental:** Esta técnica consistirá en la obtención de datos a partir fuentes escritas como libros, artículos científicos para la construcción del marco teórico y documentos técnicos y evidencia escrita acerca de los asistentes a los presupuestos participativos.

**Fichaje:** Se utilizarán diversas formas de fichaje para recopilar la información necesaria y estructurar el estudio. Esto incluye fichas resumen y fichas bibliográficas y hemerográficas, que permitirán organizar la bibliografía consultada a lo largo del proceso de investigación.

**Encuesta:** En el contexto de un diseño no experimental recopilaremos datos a través de dos cuestionarios previamente diseñado dirigido a una muestra de la población.

#### 3.3.2 Instrumentos a emplear Los cuestionarios

Para la creación de instrumento para medir la participación ciudadana institucionalizada, se tomó en cuenta categorías de análisis de los postulados de Dahl (1957), Arnstein (1969), Kooiman (1993) y O'Donnell (1998), También se usaron a Pateman, C. (1972), - O'Donnell, G. (1998). Fung, A. (2006), Kooiman, J. (1993). Nabatchi, T., & Amsler, L. (2014) (ver matriz de operacionalización)

De otro lado para medir la variable servicios municipales se usaron las siguientes categorías de análisis:

Satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios de Donabedian, A. (1980) y Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) específicamente algunas

dimensiones del modelo SERVQUAL; para medir la Eficiencia en la prestación de servicios en términos de recursos utilizados y resultados obtenidos según Romzek, B. S., & Dubnick, M. J. (1987) y Hood, C. (1995); el Nivel de transparencia en la gestión de los servicios ciudadanos según Roberts, N. (2003) (ver matriz de operacionalización)

Del total de las variables involucradas obtenidas de los autores anteriores nos ha llevado a obtener dos instrumentos para el análisis de cada una de las variables en estudio:

### **Variable participación ciudadana institucionalizada**

#### **Instrumento 1.**

**Objetivo:** Evaluar el nivel de participación en los mecanismos de participación ciudadana

**Estructura:** Dimensión 1. Participación ciudadana en el Presupuesto Participativo: 4 ítems Dimensión 2. Participación ciudadana en Audiencias Públicas: 3 ítems Dimensión 3. Participación ciudadana en Consejos Consultivos: 3 ítems

**Escala de valoración** (Totalmente en desacuerdo) 1 - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo).

#### **Instrumento 2.**

### **Variables servicios municipales**

**Objetivo:** Evaluar la percepción de acerca de los servicios municipales

**Estructura:**

Dimensión 1. Accesibilidad de los Servicios: 3 ítems Dimensión 1. Diversidad y Equidad: 3 ítems Dimensión 1. Participación y Comunicación: 3 ítems Dimensión 1. Eficacia y Cumplimiento: 3 ítems

Dimensión 1. Transparencia y Rendición de Cuentas: 3 ítems

Dimensión 1. Calidad de Atención al Cliente: 3 ítems

Dimensión 1. Satisfacción General con los Servicios Municipales: 3 ítems

Escala de valoración

(Totalmente en desacuerdo) 1 - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo).

Análisis de confiabilidad

Los instrumentos fueron sometidos a análisis de confiabilidad y su consistencia interna fue evaluada por el coeficiente de Cronbach obteniendo un valor de 0,887 para el cuestionario de participación ciudadana y un valor de 0,863 para el cuestionario de percepción de los servicios municipales, siendo estos valores altos que indican que los cuestionarios son aplicables, para mayor información ver el anexo 3

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la Información**

Se emplearán diversas técnicas para procesar los datos recopilados, lo que incluye:

**Registro de los Datos:** Recogidos los datos, se procederá a crear una base de datos que contendrá toda la información relevante recopilada en el estudio.

**Codificación de los Datos:** Los datos obtenidos se codificarán para facilitar su manejo y análisis. Esta codificación se llevará a cabo utilizando software especializado.

**Selección de Estadísticos:** Se elegirán los estadísticos adecuados considerando las características de las variables recopiladas y su homogeneidad. Esta selección es crucial para obtener resultados precisos y relevantes.

**Cálculo de Estadísticos:** Se realizarán cálculos estadísticos utilizando software, y los resultados se interpretarán en función de los objetivos de la investigación. Microsoft Office Excel 2016 se utilizará para facilitar el ingreso de datos y generar informes iniciales.

El análisis de los datos recopilados se llevará a cabo utilizando el software estadístico SPSS versión 25. Este paso implica definir la tipología de la variable y la escala a utilizar en los datos recolectados, desarrollar cálculos inferenciales para probar las hipótesis planteadas en la investigación y generar tablas y gráficos estadísticos para el análisis descriptivo.

### Análisis e interpretación de datos

En esta etapa se examinó cada tabla estadística y se compararán los resultados obtenidos con el marco teórico previamente establecido. Esta comparación permitirá llegar a conclusiones sólidas y respaldadas por los datos recopilados.

#### Tratamiento estadístico.

El tratamiento estadístico se usó estadísticas descriptivas para presentar datos unidimensionales y estadísticas inferenciales para poner a prueba las hipótesis planteadas en la investigación. Estos procedimientos garantizarán la rigurosidad y la validez de los resultados obtenidos.

#### Prueba Estadística para la comprobación de la Hipótesis

Dado que las variables en estudio tienen una naturaleza cuantitativa, se ha seleccionado para comprobar la hipótesis planteadas corresponden al Coeficiente de Correlación de *Rho de Spearman* cuyos valores pueden interpretarse en función al coeficiente ( r ) que va desde una relación perfecta ( -1 ó 1 ) a una relación nula ( si fuera 0 ). Como se puede observar en la siguiente tabla

$$r_H = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

di: Número de puntos de datos entre variables.

n: Número de puntos por rangos o número de observaciones

El coeficiente de correlación de Spearman (p=r) puede asumir un valor entre +1 y -1

donde:

+1 en p se interpreta como una asociación perfecta de rangos 0 en p es se interpreta

como una asociación nula o inexistente

-1 en  $p$  se interpreta como una asociación negativa perfecta entre rangos

Para comprender mejores interpretaciones algunos autores han desarrollado tablas con valores como la que se presenta a continuación.

**Tabla 3**

*Valores de interpretación*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación de la correlación</b>
- 1.00	= Negativa perfecta.
- 0.90	= Negativa muy fuerte.
- 0.75	= Negativa considerable.
- 0.50	= Negativa media.
- 0.25	= Negativa débil.
- 0.10	= Negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	= Positiva muy débil.
0.25	= Positiva débil.
0.50	= Positiva media.
0.75	= Positiva considerable.
0.90	= Positiva muy fuerte.
1.00	= Positiva perfecta

*Nota:* correlaciones usadas por diferentes autores citado Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Análisis de resultados descriptivos

##### 4.1.1 Descripción de la variable Participación Ciudadana Institucionalizada

Tabla 4

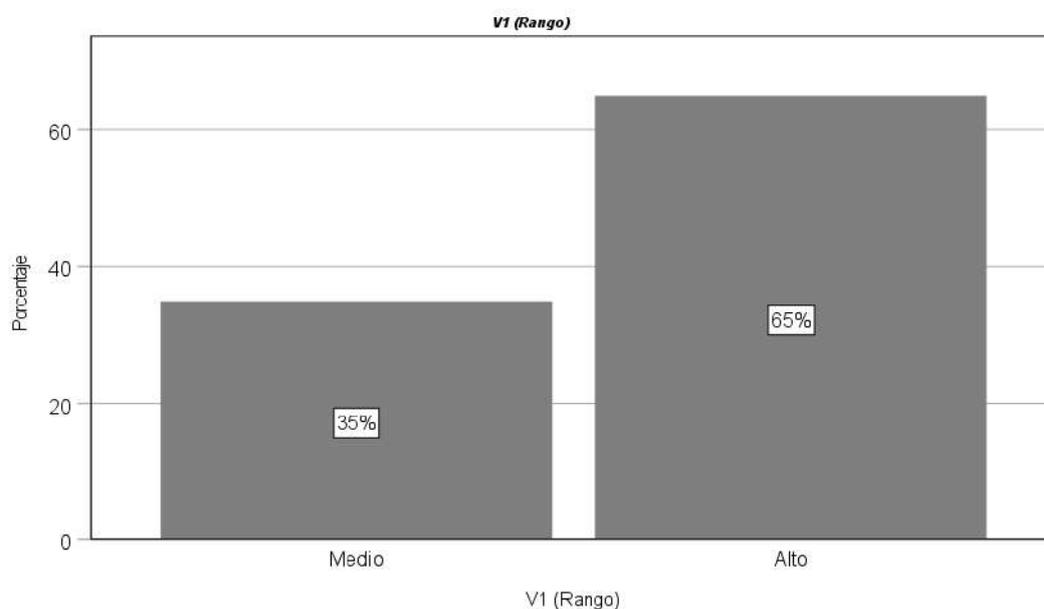
*Participación ciudadana Institucionalizada*

V	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	22	34,9	34,9	34,9
Alto	41	65,1	65,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

*Nota Elaboración propia*

Figura 1

*Participación ciudadana Institucionalizada*



De los resultados se puede observar que el 65,1% de los valores corresponden con un alto nivel de Participación Ciudadana Institucionalizada, mientras que el 34,9% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.2 Descripción de la dimensión Presupuesto participativo

**Tabla 5**

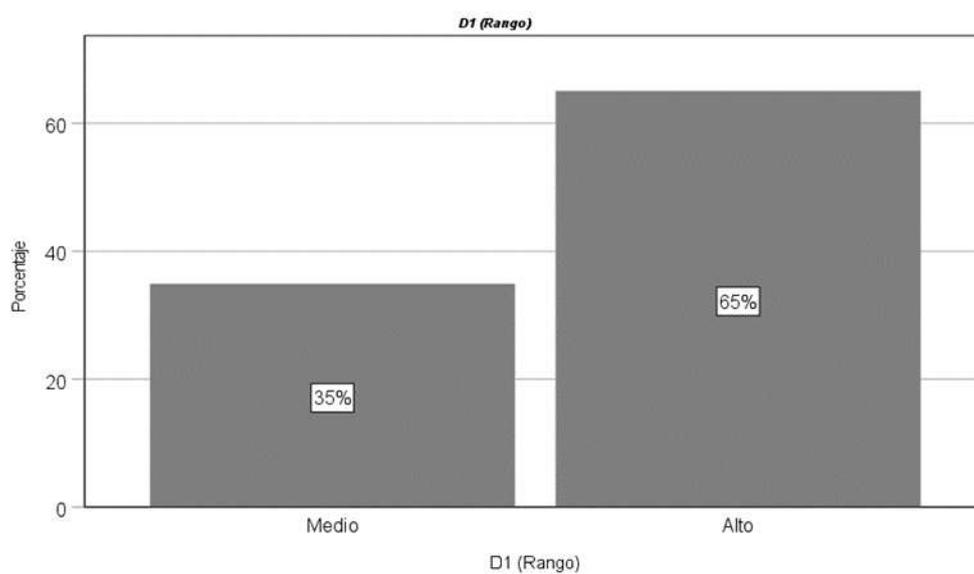
*Presupuesto Participativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	22	34,9	34,9	34,9
Alto	41	65,1	65,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

*Nota Elaboración propia*

**Figura 2**

*Presupuesto Participativo*



De los resultados se puede observar que el 65,1% de los valores corresponden con un alto nivel de presupuesto participativo, mientras que el 34,9% corresponde a un nivel medio

4.1.3 Descripción de la dimensión Audiencias públicas

Tabla 6

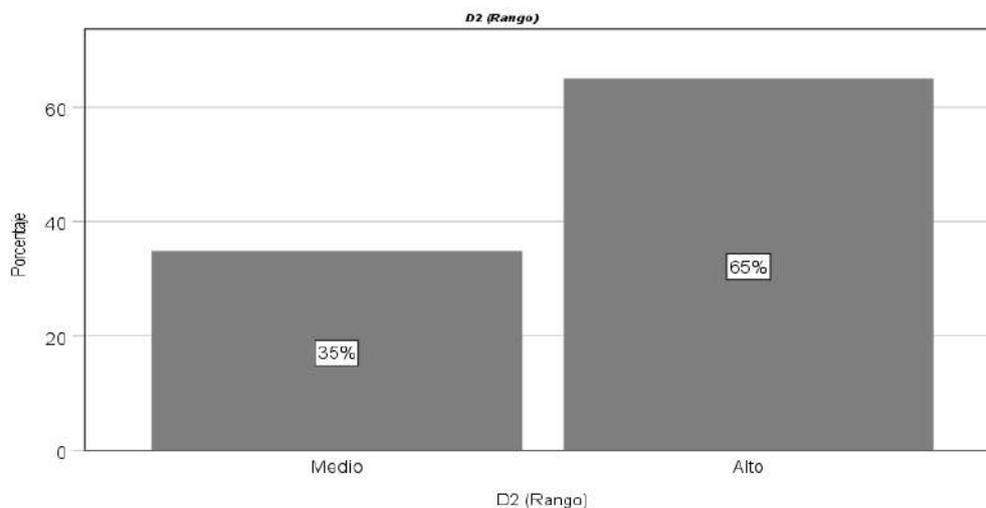
Audiencias Públicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	34,9	34,9	34,9
	Alto	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Nota Elaboración propia

Figura 3

Audiencias Públicas



De los resultados se puede observar que el 65,1% de los valores corresponden con un alto nivel de audiencias públicas, mientras que el 34,9% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.4 Descripción de la dimensión consejos consultivos

**Tabla 7**

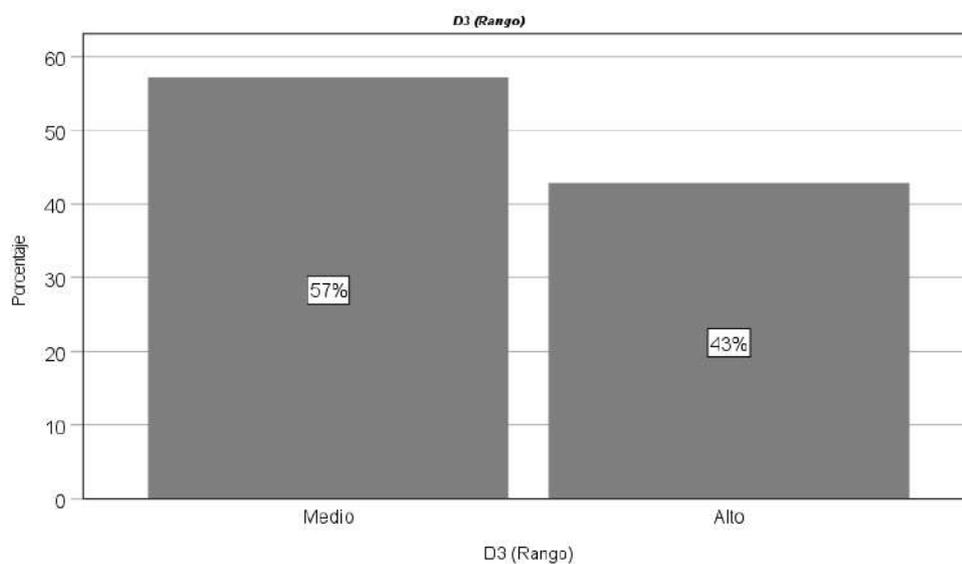
*Consejos Consultivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	36	57,1	57,1	57,1
	Alto	27	42,9	42,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**Nota:** *Elaboración propia*

**Figura 4**

*Consejos Consultivos*



De los resultados se puede observar que el 42,9% de los valores corresponden con un alto nivel de consejos consultivos, mientras que el 57,1% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.5 Descripción de la variable Servicios municipales

**Tabla 8**

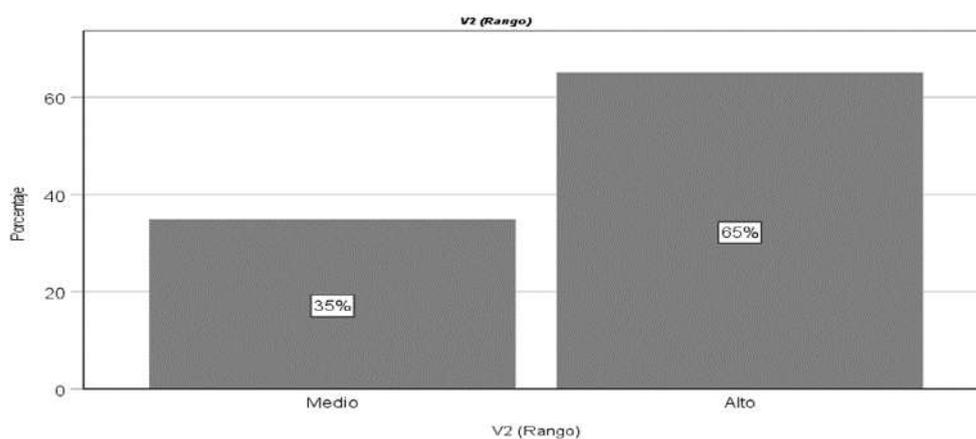
*Servicios Municipales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	34,9	34,9	34,9
	Alto	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 5**

*Servicios Municipales*



De los resultados se puede observar que el 65,1% de los valores corresponden con un alto nivel de servicios municipales, mientras el 34,9% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.6 Descripción de la dimensión Accesibilidad de los servicios

**Tabla 9**

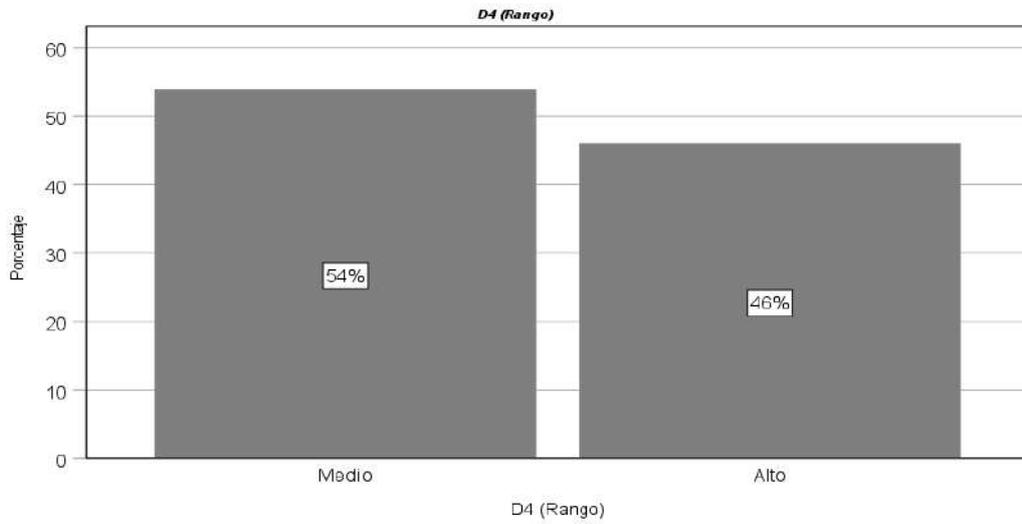
*Accesibilidad de los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	54,0	54,0	54,0
	Alto	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**Fuente:** *Elaboración propia*

Figura 6

Accesibilidad de los servicios



De los resultados se puede observar que el 46% de los valores corresponden con un alto nivel de accesibilidad, mientras el 54% corresponde a un nivel medio

4.1.7 Descripción de la dimensión Diversidad y equidad

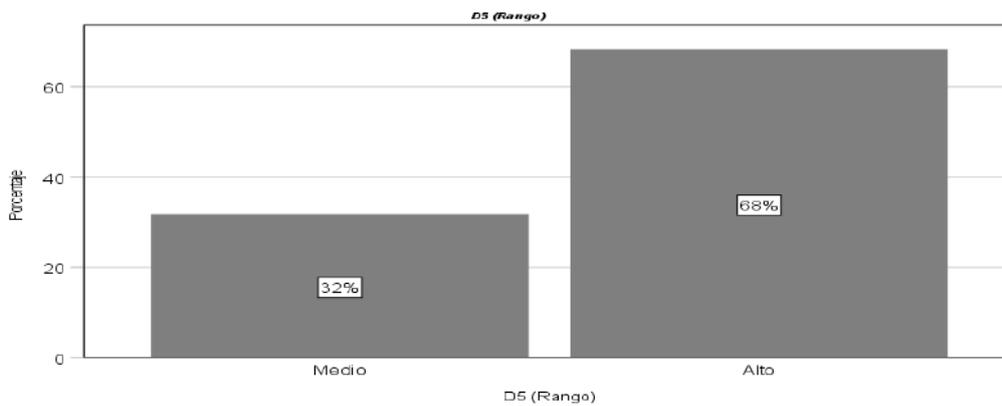
Tabla 10

Diversidad y equidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	20	31,7	31,7	31,7
Alto	43	68,3	68,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7 Diversidad y equidad



De los resultados se puede observar que el 68,3% de los valores corresponden con un alto nivel de diversidad y equidad, mientras el 31,7% corresponde a un nivel medio

**4.1.8 Descripción de la dimensión Participación y Comunicación**

**Tabla 11**

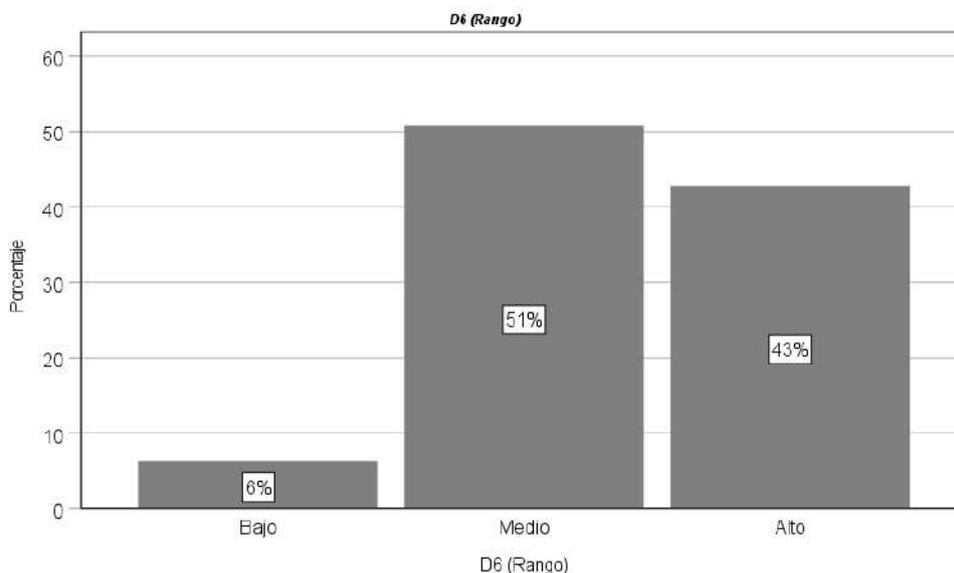
*Participación y Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	4	6,3	6,3	6,3
Medio	32	50,8	50,8	57,1
Alto	27	42,9	42,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Nota:** *Elaboración propia*

**Figura 8**

*Participación y Comunicación*



De los resultados se puede observar que el 42,9% de los valores corresponden con un alto nivel de participación y comunicación, mientras el 50,8% corresponde a un nivel medio y el 6,3% a un nivel bajo

4.1.9 Descripción de la dimensión Eficacia y cumplimiento

Tabla 12

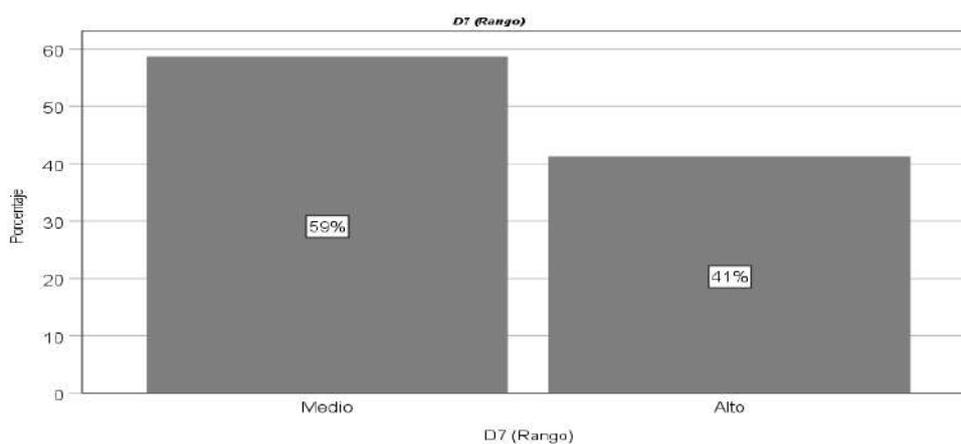
Eficacia y Cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	58,7	58,7	58,7
	Alto	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Eficacia y Cumplimiento



De los resultados se puede observar que el 41,3% de los valores corresponden con un alto nivel de eficacia y cumplimiento, mientras el 58,7% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.10 Descripción de la dimensión Transparencia y Rendición de Cuentas

**Tabla 13**

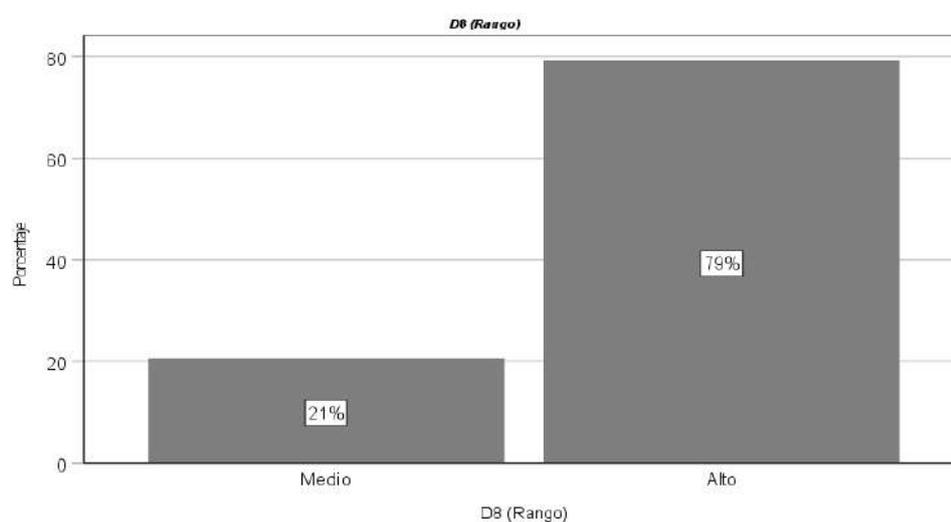
*Transparencia y Rendición de Cuentas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	20,6	20,6	20,6
	Alto	50	79,4	79,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**Nota:** *Elaboración propia*

**Figura 10**

*Transparencia y Rendición de Cuentas*



De los resultados se puede observar que el 79,4% de los valores corresponden con un alto nivel de transparencia y rendición de cuentas, mientras el 20,6% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.11 Descripción de la dimensión Calidad de atención

**Tabla 14**

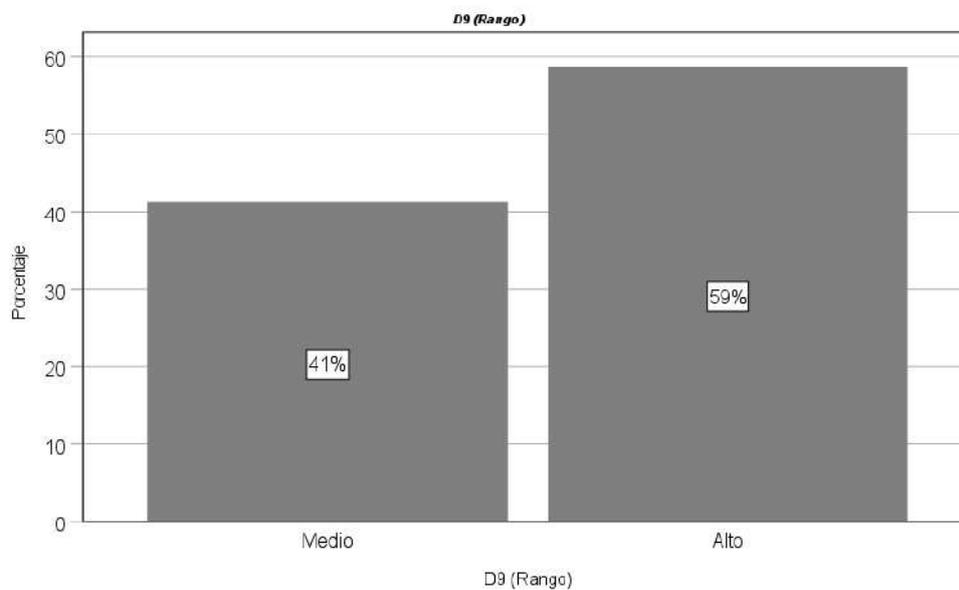
*Calidad de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	26	41,3	41,3	41,3
	Alto	37	58,7	58,7	100,
	Total	63	100,0	100,0	0

**Nota:** *Elaboración propia*

Figura 11

Calidad de Atención



De los resultados se puede observar que el 58,7% de los valores corresponden con un alto nivel de calidad de atención, mientras el 41,3% corresponde a un nivel medio

#### 4.1.12 Descripción de la dimensión Satisfacción general con los servicios municipales

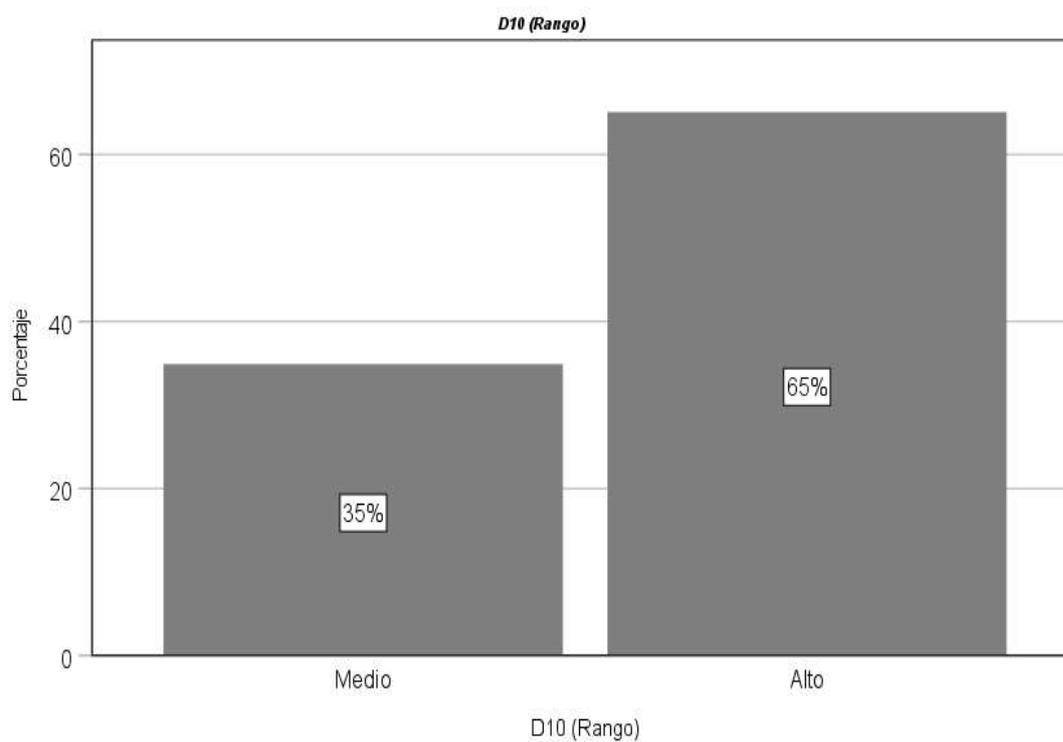
Tabla 15

Satisfacción General con los servicios municipales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	22	34,9	34,9	34,9
Alto	41	65,1	65,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 12

*Satisfacción General con los servicios municipales*

De los resultados se puede observar que el 65,1% de los valores corresponden con un alto nivel de satisfacción general con los servicios municipales, mientras el 34,9% corresponde a un nivel medio.

#### 4.2 Contratación de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>** Los datos cumplen el supuesto de normalidad.

**H<sub>1</sub>** Los Datos no cumple el supuesto de normalidad.

#### Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $p=0.05=5\%$

#### Criterios de Decisión

Tabla 16

*Supuesto de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Participación ciudadana institucionalizada	,151	63	,001	,938	63	,003
D1 Presupuesto participativo	,125	63	,015	,935	63	,003
D2 Audiencias Públicas	,153	63	,001	,957	63	,027
D3 Consejos consultivos	,146	63	,002	,932	63	,002
V2 Servicios municipales	,122	63	,021	,964	63	,064
D4 Accesibilidad	,243	63	,000	,910	63	,000
D5 Diversidad y equidad	,235	63	,000	,903	63	,000
D6 Participación y Comunicación	,126	63	,015	,926	63	,001
D7 Eficacia y Cumplimiento	,140	63	,004	,933	63	,002
D8 Transparencia y Rendición de Cuentas	,229	63	,000	,894	63	,000
D9 Calidad de Atención	,206	63	,000	,926	63	,001
D10 Satisfacción general	,267	63	,000	,896	63	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si el nivel de significancia (p) calculado es mayor que 5%, no se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia (p) calculado es menor que 5%, se rechaza la hipótesis nula

### Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de mi investigación es mayor que 30, por ello utilice Kolmogorov Smirnov para demostrar la normalidad de mis datos.

Decisión y conclusión sobre la normalidad de los datos

La tabla 14 muestra los resultados de la prueba de normalidad de **Kolmogorov Smirnov**. Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0,05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística es Rho de Spearman

Prueba de Hipótesis de investigación

### Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>** No existe una correlación directa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción sobre los servicios municipales en el Distrito de Huacho en 2022.

**H<sub>i</sub>** Existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción sobre los servicios municipales en el Distrito de Huacho en 2022

Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = La participación ciudadana no se correlaciona directamente con los servicios municipales.

**HE<sub>1</sub>** = La participación ciudadana se correlaciona directamente con los servicios municipales.

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la Ho, en el supuesto que sea cierta. Sig.  $\alpha = 0.05$

Prueba de correlación

**Tabla 17**

*Correlación Participación ciudadana institucionalizada por servicios municipales*

		Participación ciudadana institucionalizada	Servicios municipales
Participación ciudadana institucionalizada	Coeficiente de correlación	1,000	-,336**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	63	63
Servicios municipales	Coeficiente de correlación	-,336**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	63	63

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

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,007 <$

0,05 rechazando la hipótesis nula (H0), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, pero de manera inversa y débil.

### Correlación de la primera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona directamente con la accesibilidad de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona directamente con la accesibilidad de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

### Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la accesibilidad.

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la accesibilidad.

### Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H0), en el supuesto que sea cierta.

Sea Sig.  $\alpha = 0.05$

**Tabla 18**

*Correlación presupuesto participativo por accesibilidad*

			D1 Presupuesto participativo	D4 Accesibilidad
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	-,319*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	63	63
	D4 Accesibilidad	Coefficiente de correlación	-,319*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	63	63

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,011 < 0,05$  rechazando la hipótesis nula (H0), es decir, las variables se encuentran mutuamente.

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), en el supuesto que sea cierta.

Sea Sig.  $\alpha = 0.05$  correlacionadas, pero de manera inversa y muy débil.

Correlación de la segunda hipótesis específica

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona directamente con la diversidad y equidad de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona directamente con la diversidad y equidad de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

### Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona con la diversidad y equidad.

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona con la diversidad y equidad.

**Tabla 19**

*Correlación presupuesto participativo por diversidad y equidad*

			D1 Presupuesto participativo	D5 Diversidad y equidad
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	,229
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	63	63
	D5 Diversidad y equidad	Coefficiente de correlación	,229	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	63	63

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,071 > 0,05$  aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas.

Correlación de la tercera hipótesis específica

Nivel de significancia

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), en el supuesto que

sea cierta. Sea Sig.  $\alpha = 0.05$

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona directamente con la participación y comunicación de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona directamente on la participación y comunicación de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

### Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la participación y comunicación

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la participación y comunicación

**Tabla 20**

*Correlación presupuesto participativo por participación y comunicación.*

			D1 Presupuesto participativo	D6 Participación y Comunicación
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coeficiente de correlación	1,000	-,321*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	63	63
	D6 Participación y Comunicación	Coeficiente de correlación	-,321*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	63	63

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,010 < 0,05$  rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, pero de manera inversa y débil.

Correlación de la cuarta hipótesis específica

H0 El presupuesto participativo no se relaciona con la eficacia y cumplimiento de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

H1 El presupuesto participativo se relaciona con la eficacia y cumplimiento de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022

### Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la eficacia y cumplimiento

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la eficacia y cumplimiento

**Tabla 21**

*Correlación presupuesto participativo por eficacia y cumplimiento*

			D1 Presupuesto participativo	D7 Eficacia y Cumplimiento
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	-,297*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	63	63
	D7 Eficacia y Cumplimiento	Coefficiente de correlación	-,297*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	63	63

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,018 < 0,05$  rechazando la hipótesis nula (H0), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, pero de manera inversa y débil.

Correlación de la quinta hipótesis específica

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona directamente con la transparencia y rendición de cuentas de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona directamente con la transparencia y rendición de cuentas de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la transparencia y rendición de cuentas.

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la transparencia y rendición de cuentas.

**Tabla 22**

*Correlación presupuesto participativo por transparencia y rendición de cuentas*

			D1 Presupuesto participativo	D8 Transparencia y Rendición de Cuentas
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	-,259*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	63	63
	D8 Transparencia y Rendición de Cuentas	Coefficiente de correlación	-,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	63	63

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,040 < 0,05$  rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, pero de manera inversa y débil.

### Correlación de la sexta hipótesis específica

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona directamente con la calidad de atención de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona directamente con la calidad de atención de los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

### Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la calidad de atención.

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la calidad de atención.

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), en el supuesto que sea cierta.

Sea Sig.  $\alpha = 0.05$

**Tabla 23**

*Correlación presupuesto participativo por calidad de atención*

			D1 Presupuesto participativo	D9 Calidad de Atención
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	,078
		Sig. (bilateral)	.	,542
		N	63	63
	D9 Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,078	1,000
		Sig. (bilateral)	,542	.
		N	63	63

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,542 > 0,05$  aceptando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir, las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas.

Correlación de la séptima hipótesis específica

**H<sub>0</sub>** El presupuesto participativo no se relaciona con la satisfacción general con los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>1</sub>** El presupuesto participativo se relaciona con la satisfacción general con los servicios municipales en los centros poblados del Distrito de Huacho, 2022.

Hipótesis estadísticas

**HE<sub>0</sub>** = Presupuesto participativo no se correlaciona directamente con la satisfacción general con los servicios municipales

**HE<sub>1</sub>** = Presupuesto participativo se correlaciona directamente con la satisfacción general con los servicios municipales

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), en el supuesto que sea cierta. Sea Sig.  $\alpha = 0.05$

**Tabla 24**

*Correlación presupuesto participativo por satisfacción general*

			D1 Presupuesto participativo	D10 Satisfacción general
Rho de Spearman	D1 Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	,041
		Sig. (bilateral)	.	,747
		N	63	63
	D10 Satisfacción general	Coefficiente de correlación	,041	1,000
		Sig. (bilateral)	,747	.
		N	63	63

### Decisión Estadística

En el cálculo de correlaciones, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $p=0,747 > 0,05$  aceptando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir, las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas

## Capítulo V

### Discusión

#### 5.1 Discusiones

La presente investigación se propuso demostrar una posible relación entre la participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción sobre los servicios municipales. Las hipótesis establecidas y las pruebas realizadas proporcionan un marco para analizar y discutir los resultados obtenidos.

Antes de adentrarnos en el análisis de nuestros propios resultados, es esencial contextualizar nuestra investigación en relación con antecedentes relevantes. Masiya, Davids y Mazenda (2019) sugieren que la participación ciudadana centrada en los ciudadanos puede mejorar la prestación de servicios municipales. Armada Ros (2016) destaca la importancia de las personas que brindan el servicio, la calidad de las instalaciones y la diversidad de actividades ofrecidas. Arriola (2023) encuentra que dimensiones como "Seguridad" y "Empatía" tienen un impacto más significativo en la satisfacción del usuario en servicios municipales.

Olivas, Ruiz, Pinchi, Gonzales, Pretell, Enríquez, y Rojas (2021) identifican deficiencias en la implementación del presupuesto participativo, afectando la satisfacción de las organizaciones civiles. su estudio sobre presupuesto participativo en Loreto revela insatisfacción por deficiencias en la implementación. Aunque en contextos distintos, comparte la preocupación por la efectividad de los mecanismos participativos. Nuestros resultados podrían sugerir que incluso con implementación adecuada, la participación ciudadana no se correlaciona directamente con la percepción de servicios.

Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) resaltan problemas significativos en la calidad de los servicios municipales desde la perspectiva de los ciudadanos, nuestros resultados coinciden, sugiriendo que la participación ciudadana institucionalizada no garantiza automáticamente una mejora en la percepción de los servicios. Abanto (2020) concluye que la participación ciudadana y la gestión municipal están altamente correlacionadas, enfatizando la importancia de involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones. Nuestros resultados divergen, lo que puede indicar que la relación entre participación y percepción es compleja y contextualmente específica.

Estos antecedentes proporcionan un marco teórico que respalda la relevancia de nuestra investigación y establece conexiones con hallazgos previos en el ámbito de estudio. En comparación con antecedentes de investigación, como el estudio de Arriola (2023), que encontró una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, los resultados de la presente investigación señalan la necesidad de considerar la naturaleza multifacética de la relación, las particularidades del contexto local y la implementación específica de mecanismos de participación ciudadana.

Además, el estudio de Calla Chumpisuca (2021) en San Jerónimo provincia de Andahuaylas podría proporcionar información valiosa, ya que encontró una relación fuerte y positiva entre la participación ciudadana y la gestión municipal. Este desacuerdo podría deberse a variaciones en los mecanismos de participación y la gestión municipal específicos de cada contexto. Sería valioso explorar las diferencias en la implementación de participación ciudadana entre San Jerónimo y el Distrito de Huacho.

Finalmente, el estudio de Milla (2019) en San Juan Lurigancho muestra una correlación positiva y moderada entre participación ciudadana y mejora de servicios públicos. Aunque enriquece la discusión, destaca la variabilidad de estas relaciones en distintos contextos.

Los datos descriptivos hallados

Antes de profundizar en las pruebas de hipótesis, es fundamental comprender los resultados del análisis descriptivo. En términos generales, se observa que el 65,1% de los participantes muestran un alto nivel de participación ciudadana institucionalizada, y el 65,1% percibe un mejor nivel de servicios municipales. Además, el 58,7% experimenta un alto nivel de calidad de atención, y el 65,1% demuestra un alto nivel de satisfacción general con los servicios municipales. Estos datos descriptivos establecen una base para comprender las percepciones generales de los ciudadanos en relación con la participación ciudadana y los servicios municipales en el Distrito de Huacho en 2022.

Hallazgos en torno a las hipótesis de las pruebas de hipótesis

La hipótesis general sugería una correlación directa y significativa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción de los servicios municipales. Sin embargo, los resultados muestran una correlación inversa y débil. Esto indica que, en el contexto del Distrito de Huacho en 2022, a medida que aumenta la participación ciudadana institucionalizada, la percepción de la calidad de los servicios municipales tiende a disminuir débilmente. Desde la perspectiva de Arnstein (1969) sobre la "Escalera de Participación Ciudadana" proporcionó el marco teórico para evaluar el nivel de poder de los ciudadanos en la elaboración y aprobación de presupuestos municipales. Esto plantea la pregunta sobre cómo la implementación específica de la participación ciudadana podría no estar generando los impactos esperados en la calidad de los servicios.

Esta discrepancia con la hipótesis inicial puede sugerir que la forma en que se ha implementado la participación ciudadana institucionalizada no ha generado los impactos esperados en la percepción de la calidad de los servicios municipales. Puede ser valioso examinar más a fondo los mecanismos específicos de participación y cómo estos se relacionan con las expectativas y experiencias de los ciudadanos.

La correlación inversa y muy débil de la primera hipótesis de correlación entre la participación en presupuestos participativos y la percepción de accesibilidad sugiere una posible desconexión entre la participación ciudadana en la asignación de recursos y la mejora percibida en la accesibilidad de los servicios. Este resultado puede indicar la necesidad de revisar la implementación de los presupuestos participativos para garantizar una mayor alineación con las expectativas ciudadanas.

La falta de correlación significativa en la segunda hipótesis sugiere que la participación en presupuestos participativos no se asocia directamente con la percepción de diversidad y equidad en los servicios municipales. Esto podría indicar que, aunque los ciudadanos participan en la asignación de recursos, la relación con la diversidad y equidad en los servicios no es evidente.

La correlación inversa y débil de la tercera hipótesis indica que, a mayor participación en presupuestos participativos, menor percepción de participación y comunicación en los servicios municipales. Esto podría sugerir que la participación ciudadana en la asignación de recursos no necesariamente se traduce en una mejor comunicación o participación efectiva en la gestión de los servicios.

La correlación inversa y débil de la cuarta hipótesis sugiere que una mayor participación no está directamente relacionada con unas mejoras en la eficiencia, eficacia y cumplimiento en los servicios municipales y de la gestión misma. De esta relación con la eficiencia de la gestión, influenciada por las ideas de Romzek (1987) y Hood (1995), se esperaba que reflejara cómo la asignación de los recursos públicos se utiliza para ofrecer servicios municipales. Esta falta de conexión puede indicar la necesidad de revisar cómo se traduce la participación ciudadana en mejoras concretas en la eficacia de la gestión de servicios.

La correlación inversa y débil de la quinta hipótesis sugiere que, aunque los ciudadanos participan en presupuestos participativos, esto no se asocia directamente con una mayor percepción de transparencia y rendición de cuentas en la gestión de servicios. La hipótesis basada en las perspectivas de Roberts (2003), se esperaba que reflejara la percepción de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas de los funcionarios municipales. Sin embargo, de acuerdo a los resultados, podría señalar la necesidad de fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas en paralelo a la participación ciudadana.

La falta de correlación de la sexta hipótesis sugiere que la participación en presupuestos participativos no está relacionada con la percepción de calidad de atención en los servicios municipales. Este resultado inesperado podría indicar que la participación ciudadana en la asignación de recursos no impacta directamente en la calidad de atención a los ciudadanos. En cuando a la variable de Calidad de los Servicios, inspirada en Donabedian (1980) sería valioso explorar cómo otros aspectos de la gestión municipal afectan la percepción de calidad de los servicios.

La falta de correlación en la séptima hipótesis indica que la participación ciudadana en presupuestos participativos no está relacionada con la satisfacción general con los servicios municipales. Esto podría sugerir que otros factores, más allá de la participación en la asignación de recursos, influyen en la satisfacción general con los servicios.

Los resultados revelan una dinámica compleja entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción de los servicios municipales. Mientras que la hipótesis general no se confirma por ser una correlación inversa, algunas hipótesis específicas indican falta de correlación estadística debido a que superan por poco el nivel de significancia tolerado, algunas hipótesis si indican correlaciones inversas y débiles entre la participación ciudadana y aspectos específicos de la percepción de servicios.

Las hipótesis no confirmadas sugieren que la participación no se traduce directamente en percepciones positivas en áreas como diversidad y equidad, calidad de atención y satisfacción general. Esto podría indicar que otros factores no considerados en esta investigación influyen en estas dimensiones. Además, puede sugerir que la participación ciudadana institucionalizada, tal como se mide en este estudio, no está directamente relacionada con la evaluación subjetiva de la calidad de los servicios por parte de los ciudadanos.

Desde una perspectiva teórica, nuestros resultados contribuyen a la comprensión de la compleja relación entre participación ciudadana y percepción de servicios municipales. Esto destaca la importancia de considerar factores contextuales y las expectativas individuales al evaluar estas relaciones.

Es crucial reconocer las limitaciones de esta investigación. La correlación no implica causalidad, y otros factores no explorados podrían influir en la percepción de los servicios municipales. Se recomienda una investigación más profunda para comprender mejor las dinámicas locales y los factores subyacentes que pueden influir en la relación entre participación ciudadana y percepción de servicios.

El enfoque cuantitativo podría no capturar completamente la riqueza de las experiencias individuales, por lo que, para investigaciones futuras, se sugiere realizar análisis cualitativos más profundos y considerar factores contextuales específicos que puedan modular la relación entre participación ciudadana y percepción de servicios municipales. Además, podría ser beneficioso realizar un análisis más detallado de cómo se implementan los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho y cómo estos impactan concretamente en la gestión de servicios municipales.

En conclusión, los resultados de esta investigación sugieren que, en el contexto del

Distrito de Huacho en 2022, la participación ciudadana institucionalizada no tiene

una relación directa y positiva con la percepción de la calidad de los servicios municipales. Este hallazgo destaca la importancia de considerar la implementación específica de mecanismos de participación y adaptarlos a las necesidades y expectativas de la comunidad local. Finalmente, aunque no todos los resultados respaldan nuestras hipótesis iniciales, las complejidades identificadas ofrecen oportunidades para un análisis más profundo y enriquecedor de las dinámicas entre ciudadanos y gestión municipal. Estos hallazgos no solo informarán la toma de decisiones locales, sino que también contribuirán al cuerpo teórico existente en esta temática

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 6.1 Conclusiones

Con el propósito de explorar posibles correlaciones, este trabajo investigativo tuvo como propósito analizar si existe alguna relación entre la participación ciudadana institucionalizada dentro del marco presupuestario participativo y cómo ello afecta a las percepciones sobre las prestaciones ofrecidas por parte de la municipalidad del distrito de Huacho durante el período correspondiente al año 2022. Con base en los datos obtenidos por medio del test de evaluación de Spearman, se pueden extraer las siguientes conclusiones.

#### **Hipótesis General**

Planteó la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción acerca de los servicios municipales en el Distrito Huacho para el año 2022. Quedando rechazada la hipótesis nula en favor de la alternativa, A pesar de ello, los hallazgos señalan una conexión débil e inversa entre estas variables ( $p=0,007 < 0,05$ ;  $r= -0,336$ ) por lo que existe una relación débil e inversa en el sentido que: A medida que aumenta la participación ciudadana institucionalizada existe una disminución en la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de los servicios municipales en el distrito de huacho durante el año 2022.

#### **Hipótesis específicas**

A nivel de la primera hipótesis. se rechazó la hipótesis nula, demostrando una correlación inversa y muy débil ( $p=0,011 < 0,05$ ;  $r= -0.319$ ), se puede decir que: A mayor participación ciudadana en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, menor es la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de la accesibilidad a los servicios municipales de los centros poblados.

Para la segunda hipótesis, la hipótesis nula fue aceptada ( $p=0,071 > 0,05$ ;  $r = 0.229$ ) dado las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas., indicando que no hay una correlación significativa entre la participación ciudadana y la percepción de diversidad y equidad en los servicios municipales en el Distrito de Huacho en 2022.

En la tercera hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, mostrando una correlación inversa y débil ( $p=0,010 < 0,05$ ;  $r = -0.321$ ). A mayor participación ciudadana en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022 menor es la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de la participación y comunicación en los servicios municipales.

Para la cuarta hipótesis, la hipótesis nula fue rechazada, evidenciando una correlación inversa y débil ( $p=0,018 < 0,05$ ;  $r = -0.297$ ). Mayor participación ciudadana en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, se asocia con menor percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de eficacia y cumplimiento en los servicios municipales.

Para la quinta hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, demostrando una correlación inversa y débil ( $p=0,040 < 0,05$ ;  $r = -0.259$ ). A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, menor es la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de la transparencia y rendición de cuentas en los servicios municipales.

Para la sexta hipótesis, la hipótesis nula fue aceptada ( $p=0,542 > 0,05$ ;  $r = 0.78$ ), las dado que las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas, indicando que no hay una correlación significativa entre la participación ciudadana y la percepción de los ciudadanos de los centros poblados acerca de la calidad de atención en los servicios municipales en el Distrito de Huacho en 2022.

Para la séptima hipótesis, la hipótesis nula fue aceptada ( $p=0,747 > 0,05$ ;  $r = 041$ ), dado que las variables no se encuentran mutuamente correlacionadas, mostrando que no hay una correlación significativa entre la participación ciudadana y la satisfacción general de los ciudadanos de los centros poblados acerca de los servicios municipales. en el Distrito de Huacho en 2022

Los resultados sugieren que hay un vínculo tenue y opuesto entre la participación ciudadana institucionalizada mediante presupuestos participativos y cómo se perciben positivamente los servicios municipales en el Distrito de Huacho para el año 2022. Parece haber otros elementos o procesos complejos involucrados en el vínculo. Estos aspectos requieren un análisis detallado para futuras investigaciones. Además, se vuelve crucial tomar en cuenta los aspectos contextuales y culturales que pueden ejercer influencia sobre estas percepciones y relaciones.

### **6.1. Recomendaciones**

Es necesario que la municipalidad lleve adelante un análisis detallado de las estrategias actuales para fomentar la participación ciudadana. Para llevar a cabo la revisión, se deben considerar de forma integral tanto los aspectos formales como los informales de participación. Es imprescindible reconocer las barreras y desafíos que pueden estar impactando negativamente en el éxito de estas estrategias, con un enfoque principal en asegurar una inclusión equitativa para todos los grupos dentro de la comunidad.

Ante la necesidad de mejorar las prácticas comunicativas, es recomendable que la municipalidad evalúe los canales con los que cuenta en este momento. Es esencial detectar áreas que pueden mejorar e investigar el uso de canales más eficientes para comunicar adecuadamente las acciones y decisiones importantes a la comunidad. Contar con transparencia y accesibilidad es fundamental para fomentar la confianza de los ciudadanos.

A fin de asegurar que las estrategias de participación ciudadana tengan resultados efectivos a largo plazo, es recomendable implementar un sistema continuo que permita monitorear y evaluar su impacto. Basados en los resultados obtenidos, esto permitirá a la municipalidad realizar ajustes rápidos y precisos asegurando que las intervenciones sean adaptativas y efectivas.

La formación y concienciación resultan indispensables tanto en la comunidad como en el ámbito municipal. Un cometido fundamental para las autoridades municipales es diseñar e implementar programas educativos cuyo objetivo sea crear conciencia sobre cómo influye positivamente en nuestra comunidad el involucramiento ciudadano activo junto con una apropiada administración pública eficaz; adicionalmente se busca fomentar prácticas donde se valore abiertamente un gobierno transparente y responsable. Promoverá la creación de un fundamento sólido de entendimiento y colaboración entre todas las partes involucradas.

## Capítulo VII

### Referencias

#### 7.1 Fuentes documentales

- Arnstein, S. (1969). *La escalera de la participación ciudadana*. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Babbie, E. (2016). *Practica de investigacion social*. ed. Belmont.
- Boräng, F. N. (2018). *Exercising power or simply a talk shop? Examining the causal logic of interaction in budgeting*. *Public Administración*, 96(2), 156-170.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigacion científica (primera. ed.)*. Jesús María, Lima, Perú: San Marcos.
- Dahl, R. (1957). *El concepto de poder*. *Behavioral Science*, 2(3), 201-215.
- Donabedianw, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment*. Meath Administración Pres.
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hood, C. (1995). *La nueva administración pública en 1980*
- Koopmans, J. (1993). *Modern governance: New government-society interactions*. Sajed.
- O'Donnell, G. (1998). *Horizontal accountability in new democracies*. *Journal of Democracies*, 9(3), 112-126.
- Romsey, B., (1987). *Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy*.

#### 7.2 Fuentes electrónicas

- Abanto, J. (2020). *Participación ciudadana en la gestión municipal*. Comas. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48348>

## Participación ciudadana institucionalizada

- AIPP. (2022). *Asociación internacional para la participación pública, valores fundamentales de la participación pública*. Obtenido de <https://www.iap2.org/page/corvales>
- Armada, R. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes: percepción, análisis y evolución. Proyecto de investigación*: Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/47673>
- Arriola L. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197>
- Calla, Y. (2021). *Participación ciudadana y gestión municipal en el distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/hunde/20.500.12692/57436>
- Castillo, S. C. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Obtenido de [https://doi.org/10.56238/cpahjo\\_urnalv4n2-003](https://doi.org/10.56238/cpahjo_urnalv4n2-003), [https://ciencialatina.org/indez.php/ciencia\\_la/articule/view](https://ciencialatina.org/indez.php/ciencia_la/articule/view)
- CEPAL. (2022). *Participación ciudadana en la gestión pública*. Obtenido de <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>
- CPP. (s.f.). *Constitución Política del Perú*. Obtenido de 1993: <https://www.congreso.gob.pe/constitucion0yreglamento/>
- Fundación, D. (2009). *Guía de Herramientas Municipales para la Promoción del desarrollo económico local. San José*. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/guia\\_herramientas\\_municipales\\_demuca](https://www.cepal.org/sites/default/files/guia_herramientas_municipales_demuca).

**Participación ciudadana institucionalizada**

- INEI. (2015). *Perú: Estadísticas de Gestión Municipal*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7808AC314C1784A705257F8E00781E29/\\$FILE/Est.Gesti%C3%B3n-Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7808AC314C1784A705257F8E00781E29/$FILE/Est.Gesti%C3%B3n-Municipal.pdf)
- Masaya, T. D. (2019). *Effective public participation in municipal service delivery: the case of Nyanja township*. Obtenido de <https://repository.up.ac.za/handle/2263/71494>
- Milla, E. (2019). *Participación ciudadana y servicios públicos en el AAHH de Huáscar del distrito de San Juan Lurigancho–2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/0/20.500.12692/38661>
- Olivas, R. R. (2021). *Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8972-8990. Obtenido de [https://ciencialatina.org/index.php/ciencia la/articula/view/965](https://ciencialatina.org/index.php/ciencia%20la/articula/view/965)
- ONU. (2021). *Objetivo de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://sdgs.un.org/goals/goal16>
- Poder, L. (2003). *Poder Legislativo (2003) Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 27972*. Obtenido de [http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images0/descargas/licencias-de\\_funcionamiento/legislación/2-LEY-N27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf](http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images0/descargas/licencias-de_funcionamiento/legislación/2-LEY-N27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf)
- Diario, E. P. (01 de enero de 2010). *Ley N° 27972, ley orgánica de gobiernos municipales*. Obtenido de <http://www2.congreso.gob.pe/>
- Diario, E. P. (8 de noviembre de 2022). *Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales*. Obtenido de <https://faolex.fao.org/docs/pdf/per128977.pdf>
- USAID. (2020). *Democracy, Human Rights, and Governance Assessment Framework*.

## Participación ciudadana institucionalizada

Obtenidos de <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1866/USAID-DRG-Assessment-Framework-2020.pdf>

USAID. (2020). *Democracy, Human Rights, and Governance Assessment Framework*.

Obtenidos de <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1866/USAID-DRG-Assessment-Framework-2020.pdf>

World, B. (2017). *The Role of Citizen Participation in Promoting Good Governance*.

Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/961751501337936985/pdf/1113196-WP-PUBLIC-1-July-31-2017-Box394963B.pdf>

World, B. (2017). *The Role of Citizen Participation in Promoting Good Governance*.

Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/961751501337936985/pdf/1113196-WP-PUBLIC-1-July-31-2017-Box394963B.pdf>

### 7.3 Fuentes hemerograficas

Bovary, T. (2007). Bovary, T. (2007). *Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services*. *Public Administración Review*, 67(5), 846-860.

Diario, E. (02 de mayo de 1994). *Ley N.º 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos*. El peruano.

Diario, E. P. (2003). *Ley Nª 28056, Ley marco del presupuesto participativo - Congreso de la República del Perú*. comisión permanente. El peruano.

Diario, E. P. (15 de enero de 2004). *Ley N.º 28149, ley que incluye la participación de la sociedad civil en los órganos de control del poder judicial y del ministerio público*. El peruano.

Pacerán, C. (1972). *Participación y teoría democrática*.

Parasurraman, A. Z. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions*

**Participación ciudadana institucionalizada**

*of Service Quality. SERVQUAL.*

Roberts, N. (2003). *Public Deliberation in an Age. Citizen Participation.*

## Anexos

## 1. Matriz de Consistencia

PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA Y SERVICIOS MUNICIPALES EN LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE HUACHO, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Demostrar una posible relación entre las variables participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción sobre los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la participación ciudadana institucionalizada y la percepción sobre los servicios municipales de los centros poblados en el Distrito de Huacho en 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la accesibilidad de los</p>	<p><b>Variable 1 Participación ciudadana institucionalizada</b></p> <p><b>Variable 2. Servicios municipales</b></p>	<p><b>1.1. Presupuesto participativo</b> Existencia del proceso Participación Transparencia Asignación</p> <p><b>1.2. Audiencias públicas</b> Participación Efectividad Mejora de servicios.</p> <p><b>1.3. Consejos consultivos</b> Pertenencia</p> <p>Representatividad Mejora en servicios.</p> <p><b>2.1. Accesibilidad</b> Disponibilidad de servicios Facilidad de acceso. Disponibilidad servicios.</p>	<p>Tipo de investigación Básica. aplicada (Carrasco, 2006)</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, transversal (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2014)</p> <p>Nivel de investigación Correlacional. (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2014)</p>

## Participación ciudadana institucionalizada

<p>percepción acerca de la accesibilidad en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la diversidad y equidad en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la participación y comunicación de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p>	<p>percepción sobre la accesibilidad de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022</p> <p>Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de diversidad y equidad de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p> <p>Analizar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción participación y comunicación de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p>	<p>servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la diversidad y equidad en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la participación y comunicación en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en</p>		<p><b>2.2. Diversidad y equidad</b> Igualdad en la distribución. Atención y servicios personalizados. Trato justo y no discriminación.</p> <p><b>2.3. Participación y comunicación</b> Capacidad para participar. Efectividad de la comunicación. Retroalimentación y quejas.</p> <p><b>2.4. Eficacia y Cumplimiento</b> Cumplimiento compromisos. Tiempo de respuesta. Eficacia en la resolución de problemas y necesidades</p> <p><b>2.5. Transparencia y Rendición de Cuentas</b></p>	<p>Muestra: La muestra es de 63 unidades de muestreo conformada por líderes de organizaciones sociales del distrito de huacho</p> <p>Muestreo Censal o Poblacional (no probabilístico)</p> <p>Consistencia interna Alpha de Crombach</p> <p>Instrumentos para medir las variables por separado</p> <p>Instrumento 1: mide la participación</p>
---	---	--	--	--	--

## Participación ciudadana institucionalizada

<p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la eficacia y cumplimiento de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la percepción acerca de la transparencia y rendición de cuentas de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la</p>	<p>Examinar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de eficacia y cumplimiento de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p> <p>Demostrar una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la percepción de transparencia y rendición de cuentas de los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p> <p>Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la</p>	<p>2022, mayor será la percepción acerca de la Eficacia y Cumplimiento en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la Transparencia y Rendición de Cuentas en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p> <p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la percepción acerca de la calidad de atención en los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p>		<p>Recursos y presupuesto. Rendición de cuentas. Auditoría y supervisión ciudadana.</p> <p><b>2.6. Calidad de Atención</b> Cortesía y amabilidad Tiempo de respuesta. Acceso a información y servicios.</p> <p><b>2.7 Satisfacción general</b> Nivel de satisfacción general. Cumplimiento de las expectativas. Calidad general de los servicios.</p>	<p>ciudadana institucionalizada Instrumento 2: mide los servicios municipales.</p> <p>Análisis descriptivos</p> <p>Estadísticos de análisis inferencial: Rho de spearman</p>
---	--	---	--	---	--

**Participación ciudadana institucionalizada**

<p>percepción acerca de la calidad de la atención en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la variable participación ciudadana institucionalizada en los presupuestos participativos y la satisfacción con los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022?</p>	<p>percepción de calidad de atención en los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022.</p> <p>Establecer una posible relación significativa entre las variables participación ciudadana en los presupuestos participativos y la satisfacción general con los servicios que ofrece la municipalidad del Distrito de Huacho en 2022</p>	<p>A mayor nivel de participación de los ciudadanos en los presupuestos participativos en el Distrito de Huacho en 2022, mayor será la satisfacción general con los servicios municipales por parte de los ciudadanos de los centros poblados.</p>			
--	--	--	--	--	--

## 02. INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA

**Objetivo:** Evaluar el nivel de participación en los mecanismos de participación ciudadana

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:**  Masculino  Femenino  Otro

**Nivel de educación:**

Primaria  Secundaria  Técnico/Profesional  
 Universitario completo  Universitario Incompleto  Posgrado

**Años de residencia en el centro poblado:** .

*Por favor, indique su respuesta según lo observado en los espacios de participación según su experiencia como agente*

*participante, No hay respuestas correctas o incorrectas*

### Sección

#### 1: Participación Ciudadana en el Presupuesto Participativo

1. ¿Está al tanto de la existencia del proceso de presupuesto participativo en su centro poblado?

- a. Sí
- b. No
- c. No estoy seguro

2. ¿Ha participado en el proceso de presupuesto participativo en los últimos dos años?

- a. Sí
- b. No
- c. No estoy seguro

3. En su opinión, ¿cuán transparente es el proceso de presupuesto participativo en su centro poblado?

- a. Muy opaco
- b. Poco transparente
- c. Neutral
- d. Bastante transparente
- e. Muy transparente

4. ¿Cree que su participación en el presupuesto participativo influye en la asignación de recursos para mejorar los servicios municipales?

- a. En absoluto
- b. Poco
- c. Neutral
- d. Bastante
- e. Mucho

#### Sección 2: Participación Ciudadana en Audiencias Públicas

5. ¿Ha asistido a alguna audiencia pública relacionada con los servicios municipales en su centro poblado?

- a. Nunca
- b. Raramente
- c. A veces
- d. Frecuentemente

e. Siempre

6. En su experiencia, ¿las audiencias públicas son efectivas para abordar problemas en la comunidad?

- a. En absoluto
- b. Poco
- c. Neutral
- d. Bastante
- e. Mucho

7. ¿Cree que las opiniones expresadas en las audiencias públicas se traducen en mejoras reales en los servicios municipales?

- a. En absoluto
- b. Poco
- c. Neutral
- d. Bastante
- e. Mucho

#### Sección 3: Participación Ciudadana en Consejos Consultivos

8. ¿Es miembro de algún consejo consultivo en su centro poblado?

- a. No
- b. Sí, pero no participo activamente
- c. Sí, participo ocasionalmente
- d. Sí, participo activamente

9. ¿Considera que el consejo consultivo al que pertenece refleja adecuadamente la diversidad de la comunidad?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Neutral
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que las recomendaciones del consejo consultivo son consideradas y se traducen en mejoras palpables en los servicios municipales?

- a. En absoluto
- b. Poco
- c. Neutral
- d. Bastante
- e. Mucho

## Participación ciudadana institucionalizada

## ENCUESTA DE SERVICIOS MUNICIPALES

Edad: \_\_\_\_\_ Género:  Masculino  Femenino  Otro

## Nivel de educación:

Primaria  Secundaria  Técnico/Profesional  
 Universitario completo  Universitario Incompleto  Posgrado

## Años de residencia en el centro poblado: .

**Objetivo:** Evaluar la percepción de acerca de los servicios ofrecidos por la municipalidad provincial de Huaura

**En una escala del 1 al 5, ¿cuán satisfecho está con la calidad de los servicios municipales en su centro poblado? (1 siendo muy insatisfecho y 5 siendo muy satisfecho)**

*Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo". Siguiendo la siguiente escala*

Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

**Sección 1: Accesibilidad de los Servicios**

1. Los servicios municipales son fácilmente accesibles en mi centro poblado. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 2. Se brindan servicios accesibles para personas con discapacidad. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 3. Los servicios en línea o a través de canales digitales son adecuados. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 2: Diversidad y Equidad:**

4. Los servicios municipales se distribuyen de manera igualitaria en el Distrito de Huacho. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 5. Los servicios son adaptados a las necesidades de diferentes grupos demográficos. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 6. Recibo un trato justo y no discriminatorio de parte de la municipalidad. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 3: Participación y Comunicación:**

7. Siento que puedo participar en la toma de decisiones sobre los servicios municipales. . 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 8. La comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos es efectiva. . 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 9. Tengo acceso a mecanismos para proporcionar retroalimentación y presentar quejas. . 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 4: Eficacia y Cumplimiento**

10. La municipalidad cumple con las promesas y compromisos. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 11. Los tiempos de respuesta para trámites y solicitudes son adecuados. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 12. Los servicios municipales son efectivos en la resolución de problemas y necesidades. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 5: Transparencia y Rendición de Cuentas:**

13. La gestión de recursos y presupuesto de la municipalidad es transparente. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 14. Conozco los mecanismos de rendición de cuentas de la municipalidad. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 15. Siento que la municipalidad es abierta a la auditoría y supervisión ciudadana. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 6: Calidad de Atención al Cliente:**

16. El personal municipal es cortés y amable. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 17. Los tiempos de respuesta a mis consultas y solicitudes son razonables. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 18. Es fácil acceder a la información y a los servicios municipales. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

**Sección 7: Satisfacción General con los Servicios Municipales:**

19. Estoy satisfecho/a con los servicios municipales en el Distrito de Huacho. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 20. Los servicios municipales cumplen mis expectativas. 1 - 2 - 3 - 4 - 5  
 21. La calidad general de los servicios municipales es alta. 1 - 2 - 3 - 4 - 5

### Participación ciudadana institucionalizada

## 03. EVIDENCIA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Base de datos T2.xlsx - Excel

Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer?

AA19 2

MUESTRA	VARIABLE 1											VARIABLE 2																														
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5	D6	D7	D8	D9
1	4	3	4	3	2	4	4	2	2	5	3	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	3	5	3	33	14	10	9	76	10	10	11	12	13		
2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	16	7	5	4	64	10	7	12	10	9		
3	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	1	23	9	7	7	53	6	8	9	8	8	6		
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	2	4	4	3	2	4	3	5	5	4	5	3	3	2	36	14	11	11	79	14	8	11	9	14			
5	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	19	6	7	6	57	8	8	8	8	9			
6	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	19	7	6	6	60	8	7	11	10	9			
7	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	25	10	8	7	57	9	8	7	7	9			
8	2	2	4	4	3	3	4	2	1	2	2	1	2	4	4	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	4	4	1	27	12	10	5	45	5	9	4	7	5		
9	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	1	4	33	19	10	10	52	6	8	6	8	8		
10	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	6	4	5	35	5	7	3	4	5	
11	2	3	4	4	2	4	5	2	2	5	1	2	1	2	4	5	2	1	1	2	1	1	5	1	2	1	2	4	5	5	33	13	11	9	49	4	11	4	4	8		
12	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	19	8	6	5	69	11	8	12	11	10		
13	1	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	27	11	8	8	53	6	9	7	6	8		
14	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	27	11	9	7	57	8	8	9	7	9			
15	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	2	22	8	7	7	60	10	7	8	10	10			
16	2	4	5	5	4	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	16	13	8	41	6	6	6	5	6		
17	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	35	12	12	11	46	6	6	6	6	8			
18	3	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	32	14	10	8	56	10	6	6	8	12			
19	1	3	3	4	3	4	4	2	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1	2	4	1	4	30	11	11	8	46	5	7	5	7	8		
20	4	4	4	4	2	3	5	2	2	4	2	2	2	1	2	1	4	4	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	4	34	16	10	8	46	6	4	11	5	8		
21	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	1	3	23	9	7	7	53	6	8	9	8	8		
22	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	2	4	4	3	2	4	3	5	5	4	5	3	3	2	5	36	14	11	11	79	14	8	11	9	14		
23	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	19	6	7	6	57	8	8	8	8	9			
24	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	19	7	6	6	60	8	7	11	10	9		
25	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	25	10	8	7	57	9	8	7	7	9			
26	2	2	4	4	3	3	4	2	1	2	2	1	2	4	4	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	4	4	1	27	12	10	5	45	5	9	4	7	5			
27	4	5	5	5	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4	1	4	33	19	10	10	52	6	8	6	8	8		
28	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	6	4	5	35	5	7	3	4	5	
29	2	3	4	4	2	4	5	2	2	5	1	2	1	2	4	5	2	1	1	2	1	1	5	1	2	1	2	1	2	4	33	13	11	9	49	4	11	4	4	8		
30	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	19	8	6	5	69	11	8	12	11	10		
31	1	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	27	11	8	8	53	6	9	7	6	8		
32	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	27	11	9	7	57	8	8	9	7	9		
33	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	22	8	7	7	60	10	7	8	10	10			
34	2	4	5	5	4	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	16	13	8	41	6	6	6	5	6			
35	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	13	11	9	49	4	11	4	4	8			

Hoja1 Hoja2

Accesibilidad: es necesario investigar

70%

Participación ciudadana institucionalizada

trabajo 2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: VAR00002 3 Visible: 55 de 55 variables

	V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	var
19	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	
20	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	
21	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	
22	Alto												
23	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto								
24	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
25	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	
26	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	
27	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	
28	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio							
29	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	
30	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto								
31	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	
32	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	
33	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
34	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio								
35	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	
36	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto								
37	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	
38	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	
39	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
40	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON