



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

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

**Participación ciudadana y provisión de servicios Municipales en la Provincia de
Barranca, durante el año 2024**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología

Autoras

**Angela Jeovanna Tapia Alvaro
Yulisa Irene Vergaray Leon**

Asesor

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo

Huacho – Perú

2025



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

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Tapia Alvaro, Angela Jeovanna	43926307	21/11/2024
Vergaray Leon, Yulisa Irene	75123010	21/11/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Gil Quevedo, Walter Stalin	32384169	0000-0003-4219-6892
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Garcia Chapoñan, Abraham William	17548877	0000-0003-1035-063X
M(o) Oviedo Aldave, Victor Geronimo	08659204	0000-0001-8226-2669
Lic. Castillo Amado, Julio Cesar	15595915	0000-0001-9916-2875

Tapia Alvaro Angela Jeovanna_2024_066225 Verga...

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROVISIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES EN LA PROVINCIA DE BARRANCA, DURANTE E...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Facultad de Ciencias Sociales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm-oid--1.3006159448

104 Páginas

Fecha de entrega

12 sep 2024, 12:31 p.m. GMT-5

23.856 Palabras

139.885 Caracteres

Fecha de descarga

12 sep 2024, 2:55 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

1BORRADOR_DE_TESIS_2024-1_1.pdf

Tamaño de archivo

1.2 MB



Página 1 of 115 - Paralelo

Identificador de la entrega tm-oid--1.3006159448



Página 2 of 115 - Descripción general de la entrega

Identificador de la entrega tm-oid--1.3006159448

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que generen alertas de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda resolverse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos luchar por nuestros sueños

A nuestros padres, hermanos, hermanas, Y también a nuestros ángeles desde el cielo que guían y nos cuidan, eternamente estamos agradecidas con nuestra familia que nos brindaron el gran apoyo incondicional para lograr un paso más en lo profesional, las amamos

Angela Jeovanna Tapia Alvaro

Yulisa Irene Vergaray Leon

AGRADECIMIENTO

Aquellas personas de la municipalidad de la provincia de Barranca que nos apoyaron con nuestra investigación, a nuestro asesor por el seguimiento y consejos durante el avance hasta culminarlo.

Angela Jeovanna Tapia Alvaro

Yulisa Irene Vergaray Leon

Con afecto

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Investigaciones internacionales	23
2.1.2 Investigaciones nacionales	24
2.2 Bases teóricas	27
2.3 Bases filosóficas	40
2.4 Definición de términos básicos	42

2.5 Hipótesis de investigación.....	44
2.5.1 Hipótesis general.....	44
2.5.2 Hipótesis específicas	44
2.6 Operacionalización de las variables.....	45

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	47
3.1.1 Tipo de investigación	47
3.1.2 Nivel de investigación.....	47
3.1.3 Diseño de investigación	47
3.1.4 Enfoque de investigación	47
3.2 Población y muestra.....	48
3.2.1 Población.....	48
3.2.2 Muestra	48
3.3 Técnicas de recolección de datos	49
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	50

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	51
4.2 Contrastación de hipótesis	68

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	76
---------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	83
6.2 Recomendaciones.....	84

REFERENCIAS.....	85
7.1 Fuentes documentales	85
7.2 Fuentes bibliográficas	86
7.3 Fuentes hemerográficas.....	86
7.4 Fuentes electrónicas	88
ANEXOS.....	89
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	89
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	93
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Grafico de barras sobre la participación ciudadana.....	51
Figura 2 Grafico de barras sobre el Nivel de Participación Ciudadana	52
Figura 3 Grafico de barras sobre la Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones ...	53
Figura 4 Grafico de barras sobre el Acceso a Información Municipal	54
Figura 5 Grafico de barras sobre las Barreras de la Participación	55
Figura 6 Grafico de barras sobre la Provisión de Servicios Municipales	56
Figura 7 Grafico de barras sobre la Transparencia y Responsabilidad	57
Figura 8 Grafico de barras sobre Efectividad de los Servicios Municipales	58
Figura 9 Grafico de barras sobre la Calidad de los Servicios Municipales.....	59
Figura 10 Grafico de barras sobre la Satisfacción con los servicios.....	60
Figura 11 Grafico de barras sobre las barreras percibidas por los ciudadanos	62
Figura 12. Grafico de dispersión Provisión de servicios municipales por participación ciudadana	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Participación Ciudadana	51
Tabla 2 Nivel de Participación Ciudadana.....	52
Tabla 3 Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones.....	53
Tabla 4 Acceso a Información Municipal.....	54
Tabla 5 Barreras para la participación	55
Tabla 6 Provisión de Servicios Municipales.....	56
Tabla 7 Transparencia y Responsabilidad.....	57
Tabla 8 Efectividad de los Servicios Municipales	58
Tabla 9 Calidad de los Servicios Municipales	59
Tabla 10 Satisfacción con los servicios	60
Tabla 11. barreras percibidas por los ciudadanos	61
Tabla 12. Factores que facilitan la participación	63
Tabla 13. Percepción de las áreas de atención según el ciudadano	65
Tabla 14. Percepción de problemas que no son resueltos por la gestión.....	67
Tabla 15 Prueba de normalidad	68
Tabla 13 Correlación Participación ciudadana por Provisión de servicios municipales.....	69
Tabla 14 Correlación Participación ciudadana por Calidad de los servicios municipales...	72
Tabla 15 Correlación Participación ciudadana por efectividad de los servicios municipales	73
Tabla 16 Correlación Participación ciudadana por transparencia y responsabilidad	74

Resumen

Objetivo: Analizar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024, **Métodos:** es de enfoque cuantitativo, se usó el diseño no experimental transaccional de Nivel correlacional, siendo de tipo básica, aplicó un cuestionario elaborado para la investigación a una muestra de 138 ciudadanos de la ciudad de Barranca, **Resultados:** en el análisis de frecuencias a nivel de percepciones describe un 48% de nivel de participación alto, sobre la influencia en la toma de decisiones un 75%, sobre acceso a la información un 46% , 100 % percibe barreras en tona a la participación , donde se percibe el desconocimiento de las convocatorias y la falta de tiempo como la principal barrera con un 32 % cada uno, como factor que pueda facilitar la participación es la mayor difusión con un 40%, de otro lado existe un alto nivel de servicios municipales; El valor de R de Pearson ($p=0,00 < 0,05$, 0.57), **Conclusión:** se infiere que la participación ciudadana y tiene un impacto positivo y directo en la percepción ciudadana acerca de la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

Palabras clave: Participación ciudadana, servicios municipales, gestión pública, gestión municipal.

Abstract

Objective: Analyze the impact of citizen participation on planning on the perception of citizens on the provision of municipal services in the province of Barranca during the year 2024, **Methods:** It is of quantitative approach, the level non -experimental design of the transactional level of level was used Correlational, being of a basic type, applied a questionnaire prepared for research to a sample of 138 citizens of the city of Barranca, **Results:** in frequency analysis at the perception level describes a 48% level of high participation, on the influence on the influence on Decision making 75 %, on access to information by 46 %, 100 % perceives barriers in tone to participation, where the ignorance of the calls and the lack of time as the main barrier with 32 % each are perceived , as a factor that can facilitate participation is the largest diffusion with 40%, on the other hand there is a high level of municipal services; The value of R of Pearson ($p = 0.00 < 0.05, 0.57$) **Conclusion:** It is inferred that citizen participation has a positive and direct impact on citizen perception about the provision of municipal services in the province of Barranca, during the year 2024.

Keywords: Citizen Participation, Municipal Services, Public Management, Municipal Management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gobernanza local enfrenta el desafío de responder a las necesidades crecientes y diversificadas de sus ciudadanos. En este contexto, la participación ciudadana es un componente fundamental para la planificación y provisión efectiva de los servicios municipales. Según estudios anteriores la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones no solo fortalece la democracia local, sino que también promueve una gestión más transparente, eficiente y alineada con las expectativas y necesidades de la localidad. De aquí la importancia de la presente tesis titulada "La participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024"

El primer capítulo se enmarca en el contexto de estudio y se esboza el creciente interés por la participación ciudadana. El objetivo general del estudio fue analizar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos acerca de la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca. Para alcanzar este objetivo, se plantearon tres objetivos específicos: evaluar la correlación de la participación ciudadana con la percepción de la calidad de los servicios municipales, determinar su correlación con la percepción de la efectividad de dichos servicios y examinar su correlación con la percepción de la transparencia y responsabilidad en la gestión municipal.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para ofrecer una comprensión profunda y detallada de cómo la participación ciudadana puede influir en la percepción de los servicios municipales en una localidad específica. En un entorno donde la confianza en las instituciones públicas y la satisfacción con los servicios municipales son esenciales para el desarrollo sostenible y la cohesión social, entender los mecanismos que subyacen a la participación ciudadana se vuelve crucial.

En el segundo capítulo, los antecedentes de la investigación revisados indican que la participación ciudadana ha sido objeto de estudio en diversas localidades y contextos, revelando que una mayor involucración de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones puede mejorar significativamente la calidad percibida y la efectividad de los servicios públicos. Estudios realizados por autores como Armada Ros (2016), Calla Chumpisuca (2021) y Olivas et al. (2021) han demostrado que la participación ciudadana no

solo incrementa la satisfacción con los servicios municipales, sino que también promueve la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos fundamentales para una buena gobernanza.

En el tercer capítulo, se esboza el marco metodológico del estudio, realizado mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal y un nivel de investigación correlacional. La muestra, calculada mediante fórmula para poblaciones finitas, incluyó a 138 ciudadanos, asegurando así la representatividad de los datos recolectados. Los resultados obtenidos proporcionan una base sólida para comprender las dinámicas locales y ofrecer recomendaciones prácticas que pueden ser implementadas por las autoridades municipales para mejorar la gestión y provisión de servicios.

A medida que avancemos en el informe, se presentarán los resultados detallados y se discutirán en profundidad, relacionándolos con los hallazgos de estudios previos y ofreciendo una perspectiva comprensiva sobre el papel de la participación ciudadana en la mejora de los servicios municipales. Este análisis no solo contribuirá al conocimiento académico, sino que también proporcionará herramientas prácticas para la implementación de políticas más inclusivas y efectivas en la provincia de Barranca y otras localidades con características similares.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En un mundo cada vez más interconectado y consciente de los desafíos globales, la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales emergen como áreas cruciales para promover el desarrollo sostenible y la calidad de vida de las localidades. Este enfoque también se ve sustentado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas (2021), los cuales representan un llamado a la acción global para abordar problemas como la pobreza, la desigualdad, el acceso a servicios básicos y la construcción de ciudades sostenibles con ayuda de la participación. En el contexto nacional peruano, la implementación de los ODS ha adquirido una relevancia significativa en la agenda política y de desarrollo del país. Instituciones como el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) desempeñan un papel fundamental en la recolección de datos y la formulación de políticas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, incluyendo la prestación de servicios básicos como agua potable, saneamiento y vivienda digna. Normativas como la Ley de Participación Ciudadana y la Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental proporcionan el marco legal para fomentar la participación activa de la sociedad civil en la toma de decisiones y promover la gestión sostenible del medio ambiente. Sin embargo, a pesar de estos avances normativos y de políticas, persisten desafíos en la efectiva participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales, así como en la calidad y eficiencia de dichos servicios. En este contexto, surge la necesidad de realizar investigaciones que permitan comprender en profundidad la relación entre la participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales en el contexto peruano, identificar barreras y facilitadores, y proponer recomendaciones para fortalecer la colaboración entre los gobiernos locales y la sociedad

civil. Esta investigación se propone abordar esta problemática desde un enfoque cuantitativo, analizando datos empíricos para generar conocimiento útil y orientado a la acción para mejorar la gobernanza local y el bienestar de la población.

La presente investigación se centra en la provincia de Barranca caracterizada por una serie de desafíos que han afectado significativamente la calidad de vida de sus habitantes. En los últimos años, la percepción generalizada entre la población es que la actual gestión municipal ha mostrado un notable descuido en diversas áreas críticas para el desarrollo sostenible y el bienestar de la localidad. Este problema no es aislado, sino que refleja una continuidad de patrones observados en gestiones anteriores, evidenciando una falta de cambio y progreso en la administración pública local.

En el ámbito del turismo, la gestión municipal ha fallado en aprovechar el potencial de la provincia de Barranca, que posee una riqueza histórica y cultural notable, así como atractivos naturales que podrían ser importantes motores económicos. La falta de inversión en infraestructura turística, promoción y conservación de sitios históricos ha resultado en un desarrollo turístico estancado. Esto no solo afecta a la economía local, sino que también limita las oportunidades de empleo y desarrollo para los residentes.

La limpieza urbana y el mantenimiento de espacios verdes, como jardines y áreas recreativas, han sido igualmente desatendidos. Los ciudadanos reportan un deterioro visible en las condiciones de limpieza de las calles y plazas públicas, con la acumulación de basura y la falta de mantenimiento adecuado. Los jardines y espacios verdes, que son vitales para la recreación y la salud mental de la localidad, están en condiciones deplorables, lo que contribuye a un ambiente urbano menos atractivo y saludable.

El tema medioambiental es otro aspecto crítico que ha sido insuficientemente abordado. La gestión actual no ha implementado políticas efectivas para la gestión de residuos, la protección de áreas naturales y la promoción de prácticas sostenibles. Esto ha llevado a una degradación ambiental continua, afectando no solo el entorno natural, sino también la calidad del aire y del agua, con posibles repercusiones negativas en la salud pública.

Una de las áreas más preocupantes es la planificación territorial. La falta de una planificación adecuada ha resultado en un desarrollo urbano desordenado y en la ocupación de áreas de riesgo, como los acantilados. Las poblaciones que se asientan en estas áreas vulnerables enfrentan riesgos constantes de deslizamientos y otros desastres naturales. La inacción y la

falta de medidas preventivas por parte de las autoridades municipales ponen en peligro la vida y la seguridad de estos residentes.

Estos problemas se ven agravados por la percepción de que las autoridades municipales no están suficientemente involucradas con la ciudadanía en la toma de decisiones que afectan directamente a la localidad. Existe un sentimiento generalizado de que las voces de los ciudadanos no son escuchadas ni consideradas en el proceso de planificación y provisión de servicios. La participación ciudadana es un componente esencial para el desarrollo democrático y sostenible, pero en Barranca, esta participación parece ser limitada y poco efectiva.

Ante esta situación, se plantea la necesidad de realizar un estudio cuantitativo que vincule dos variables fundamentales: la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales lo que nos lleva a la hipótesis en que sugerimos que la participación ciudadana en la planificación tiene algún impacto en la percepción ciudadana sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024. Al comprender esta relación, se podrán identificar las barreras y facilitadores que afectan la participación ciudadana y, en consecuencia, mejorar la provisión de servicios municipales en áreas clave como el turismo, la limpieza urbana, los jardines, el medio ambiente y la planificación territorial.

La investigación se centrará en estudiar la relación entre percepción de los ciudadanos sobre el desempeño de los agentes participantes en mecanismos formales de participación ciudadana y su impacto en la toma de decisiones municipales analizando como la calidad de los servicios municipales proporcionados se correlacionan con el grado de participación de estos agentes participantes y como estos servicios son percibidos por los ciudadanos de la localidad en general. Este enfoque permitirá desarrollar estrategias más inclusivas y efectivas para involucrar a los ciudadanos en el desarrollo y mejora de su entorno, fomentando una gestión municipal más responsable y transparente.

El análisis de antecedentes internacionales y nacionales proporciona un marco teórico sólido para entender el contexto de la problemática. Estudios como el de Masiya, Davids y Mazenda (2019) en Sudáfrica, así como los trabajos de Armada Ros (2016) en España y Arriola (2023) en Perú, ofrecen perspectivas sobre la relación entre la participación ciudadana, la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario. Además, desde el funcionalismo sociológico se ofrece una base conceptual para comprender la

realidad problemática. Desde esta perspectiva, se analiza cómo las diversas partes de un sistema social, en este caso, la gestión municipal y la localidad, interactúan entre sí para mantener el funcionamiento y la estabilidad del sistema en su conjunto. La participación ciudadana se considera un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la sociedad, ya que permite que los ciudadanos contribuyan activamente a la toma de decisiones y al mejoramiento de su entorno.

Con todo lo anterior, se espera que la investigación proporcione información valiosa que permita identificar áreas de mejora en la gestión municipal y promover una mayor participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios. Esto, a su vez, podría conducir a una mejora en la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Barranca y a un mayor nivel de satisfacción con los servicios municipales. Además, con el presente estudio se espera aportar para mejorar el impacto de las intervenciones basadas en los hallazgos de la investigación. Esto garantizará que se implementen acciones efectivas para abordar las necesidades y preocupaciones de la localidad, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa y equitativa

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos respecto de la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la percepción de la calidad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024?

¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la efectividad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024?

¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la planificación sobre la transparencia y responsabilidad en la gestión municipal en Barranca durante el año 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Evaluar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la calidad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024.

Determinar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la efectividad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024.

Investigar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre percepción de la transparencia y responsabilidad en la gestión municipal en Barranca durante el año 2024.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórica

Investigaciones previas sobre la participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca han mostrado vacíos significativos en el conocimiento. Aunque se ha estudiado la participación ciudadana y su relación con la gestión municipal en diversos contextos, existen pocos estudios específicos que aborden esta temática en el contexto particular de Barranca. Además, las investigaciones previas pueden no haber abordado de manera integral todas las dimensiones de la participación ciudadana y su impacto en la provisión de servicios municipales. Esta investigación contribuirá a llenar esos vacíos de conocimiento al proporcionar una comprensión más profunda y detallada de la relación entre la participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales en Barranca. Además, permitirá el desarrollo de nuevas perspectivas teóricas al examinar cómo factores locales y contextuales pueden influir en esta relación, lo que enriquecerá el conocimiento científico sobre la participación ciudadana y la gestión municipal.

Justificación Metodológica

Los métodos y técnicas de investigación seleccionados para este estudio se consideran confiables y válidos para abordar la pregunta de investigación planteada. Se utilizará un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y nivel correlacional, lo que permitirá

analizar las relaciones entre variables y determinar la fuerza y dirección de estas relaciones. Además, la administración de un cuestionario estructurado utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos garantizará la recolección de datos de manera estandarizada y objetiva. Esta investigación también puede contribuir a la creación de nuevos instrumentos para la recolección y análisis de datos, especialmente en el contexto específico de la participación ciudadana en la gestión municipal.

Justificación Práctica

Los resultados de esta investigación pueden tener importantes aplicaciones prácticas en la gestión municipal y en la toma de decisiones relacionadas con la planificación y prestación de servicios en Barranca. Al comprender mejor cómo la participación ciudadana influye en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y eficacia de los servicios municipales, los líderes municipales pueden desarrollar políticas y programas más efectivos que respondan a las necesidades y demandas de la localidad. Además, esta investigación puede beneficiar a diversos grupos de interés, incluidos los funcionarios municipales, los líderes comunitarios y los propios ciudadanos, al proporcionar información relevante para mejorar los procesos de participación ciudadana y la gestión municipal.

Justificación Social

El tema de la participación ciudadana en la gestión municipal está estrechamente relacionado con problemas y desafíos sociales, como la falta de transparencia y responsabilidad en la gestión pública, la desigualdad en el acceso a los servicios municipales y la insatisfacción de los ciudadanos con la calidad de vida en sus localidades. Esta investigación puede contribuir a la solución de estos problemas al identificar los mecanismos a través de los cuales la participación ciudadana puede mejorar la gestión municipal y la prestación de servicios. Los resultados de la investigación pueden beneficiar a toda la sociedad al promover una mayor transparencia, eficacia y equidad en la gestión municipal, lo que a su vez puede mejorar la calidad de vida de las personas en Barranca.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial y temporal

La investigación se llevará a cabo en la provincia de Barranca una provincia ubicada al norte del departamento de lima. se considerará únicamente la ciudad capital de Barranca como sitio específico de recolección de datos. En cuanto al periodo de tiempo, el estudio se

realizará entre los meses de enero a Julio el año 2024, lo que permitirá obtener una instantánea específica de la situación de la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales en este año.

Delimitación teórica

La investigación se basará en teorías y modelos relacionados con la participación ciudadana, la gestión municipal y la provisión de servicios públicos. Se utilizarán principalmente teorías de participación ciudadana, teorías de gestión pública y modelos de calidad de servicios. Las variables de estudio incluirán la participación ciudadana, la percepción de calidad de los servicios municipales y la eficacia de la gestión municipal. No se considerarán otras teorías o perspectivas fuera del ámbito de estudio mencionado. No se presentan limitaciones significativas para la aplicación de las teorías o modelos seleccionados.

1.6 Viabilidad del estudio

Tiempo

En relación al tiempo, se considera que es factible completar la investigación dentro del período previsto. Se ha elaborado un cronograma realista que contempla las distintas etapas del estudio, desde la planificación hasta la presentación de resultados. Sin embargo, se reconocen posibles factores externos que podrían afectar el tiempo de ejecución, como la obtención de permisos para acceder a la población de estudio o la realización de trámites administrativos.

Recursos Humanos

En cuanto a los recursos humanos, se cuenta asesores con experiencia tanto en el tema de estudio como en la metodología propuesta. Además, se dispone del apoyo de expertos externos en áreas específicas si es necesario para validar los instrumentos de toma de datos, lo que enriquecerá la calidad del estudio y su análisis.

Viabilidad Material

En lo referente a los materiales, se asegura la disponibilidad de espacios físicos adecuados para llevar a cabo la investigación, así como de los recursos tecnológicos necesarios para el procesamiento y análisis de datos. Se cuenta con acceso a equipos de cómputo, software especializado y otros materiales requeridos para la ejecución exitosa del estudio.

Recursos técnicos

En cuanto a la parte técnica, se evalúa que es posible implementar la metodología y las técnicas de investigación planteadas. Se cuenta con la experiencia y los conocimientos necesarios para aplicar la metodología elegida, así como con las herramientas y software necesarios para el análisis de datos.

Viabilidad financiera

En términos financieros, se dispone de los fondos necesarios para cubrir los costos de la investigación. Se ha previsto un presupuesto detallado que contempla gastos de recolección de datos, análisis, viajes, materiales, entre otros.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

A nivel internacional, en el estudio realizado por Ludeña Jaramillo, Cuadrado Sánchez, & Castillo Ortega (2024) sobre los factores determinantes del desinterés por la participación ciudadana en la toma de decisiones en el cantón Puyango, se abordó la investigación de los motivos que llevan a la población a mostrar desinterés en participar en estos procesos. La metodología empleada combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, y se basó en una muestra representativa de 371 habitantes del cantón. Los resultados revelaron que un 55% de los ciudadanos mostraban desinterés, siendo los factores económicos (63%), políticos (54%) y sociales (52%) los más influyentes. Dentro de estos factores, se identificaron subfactores como la falta de recursos, la movilidad limitada, la desconfianza en el gobierno local y el desconocimiento de los mecanismos de participación. Este estudio proporciona valiosa información para comprender los desafíos y oportunidades relacionados con la participación ciudadana en el cantón Puyango. Se destaca la importancia de implementar medidas para superar las barreras identificadas y fomentar una participación más activa y significativa, fundamental para fortalecer la gobernanza local y promover un desarrollo inclusivo y equitativo en el cantón, sirviendo como ejemplo para otros municipios.

Armada Ros, en su tesis doctoral (2016), se adentró en la evaluación de la satisfacción del usuario como indicador de calidad en los servicios deportivos municipales ofrecidos por el ayuntamiento de Cartagena. Su objetivo principal fue analizar el nivel de satisfacción actual de los usuarios, así como observar la evolución de esta satisfacción a lo largo del tiempo. A través de un estudio longitudinal que involucró la administración de cuestionarios validados a una muestra representativa de usuarios en 1991 y 2015, se pudo determinar que, si bien la valoración de la actividad realizada ha experimentado una ligera mejora en la actualidad, no se identificaron diferencias estadísticamente significativas con respecto a 1991. Los

resultados revelaron que, en general, todos los aspectos del servicio deportivo municipal influyen en la calidad percibida, destacando la importancia de las instalaciones y los servicios ofrecidos, así como el factor crucial de las personas que brindan el servicio, que se mantuvo como el aspecto más influyente en la satisfacción de los usuarios en ambos periodos evaluados. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias de mejora en aquellos aspectos menos valorados por los usuarios, así como la importancia de mantener la diversidad de actividades ofrecidas para satisfacer las necesidades y expectativas de la localidad.

En cuanto al estudio de Masiya, Davids, & Mazenda (2019) sobre la participación pública efectiva en la prestación de servicios municipales en el municipio de Nyanga en ciudad del Cabo, se exploraron formas innovadoras para mejorar la prestación de servicios de agua y electricidad. La investigación se llevó a cabo en Nyanga, un municipio de Ciudad del Cabo, y se basó en una metodología cualitativa que incluyó 12 grupos focales con líderes comunitarios y funcionarios de servicios municipales en los departamentos de agua y áreas relacionadas, además de una revisión exhaustiva de la literatura relevante. Los participantes de los grupos focales fueron seleccionados para comprender el potencial de una mayor participación pública en la mejora de la prestación de servicios. El estudio concluyó que la prestación de servicios centrados en los ciudadanos puede mejorarse promoviendo una participación pública ciudadana que fomente la colaboración entre las localidades y los funcionarios municipales en la implementación de políticas. Es crucial no descuidar la participación en otras fases del ciclo de políticas. Los hallazgos de esta investigación ofrecen una perspectiva valiosa sobre cómo la participación ciudadana puede contribuir a una prestación de servicios más efectiva y centrada en las necesidades de la localidad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

A nivel nacional, Arriola (2023), en su tesis, se enfocó en analizar la relación entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana. Su objetivo principal fue determinar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios, identificando las dimensiones de calidad que más impacto tienen en este aspecto. Aunque la metodología utilizada no fue detallada en el texto proporcionado, los resultados obtenidos indicaron que todas las dimensiones analizadas presentaron una relación positiva con la satisfacción del usuario, aunque con diferentes grados de influencia. Específicamente, las dimensiones de "Fiabilidad", "Capacidad de respuesta" y "Aspectos tangibles" mostraron una influencia moderada en la satisfacción,

mientras que las dimensiones de "Seguridad" y "Empatía" tuvieron un impacto más significativo en la percepción de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de considerar múltiples dimensiones de calidad del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios en el contexto municipal estudiado.

En cuanto al estudio realizado por Olivas y colaboradores (2021), se centraron en la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción de las organizaciones civiles en el gobierno regional de Loreto. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la efectividad de los instrumentos de gestión y la participación de las organizaciones civiles en el contexto del presupuesto participativo. A través de un enfoque descriptivo y correlacional, se buscó identificar el nivel de implementación del presupuesto participativo en la región, así como medir el nivel de satisfacción de las organizaciones civiles en relación con la gestión gubernamental. Aunque la implementación del presupuesto participativo se encontró solo en un 75%, lo cual fue considerado inadecuado, estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones y la gestión de recursos para mejorar la satisfacción y eficacia de las políticas gubernamentales en beneficio de la localidad.

En su estudio, Calla Chumpisuca (2021) se sumergió en el análisis de la relación entre la participación ciudadana y la gestión municipal en el distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas en el año 2019. Su objetivo principal fue examinar cómo la participación activa de los ciudadanos impacta en la eficacia de la gestión municipal. A través de una metodología descriptiva-correlacional y cuantitativa, con un diseño transversal y la recopilación de datos de 180 encuestados, que incluyeron tanto ciudadanos como trabajadores de la Municipalidad, se logró identificar una relación sólida y positiva entre la participación ciudadana y la gestión municipal. Este hallazgo resalta la importancia de involucrar a la localidad en la toma de decisiones locales para promover una gestión más efectiva y cercana a las necesidades de los ciudadanos.

Por otro lado, Castillo, Cárdenas, y Palomino (2020) llevaron a cabo un estudio enfocado en la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Su objetivo principal fue observar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales. A través de un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de tipo descriptivo, la muestra compuesta por 157 ciudadanos participantes permitió obtener una visión detallada de la calidad percibida de los servicios municipales. Los resultados obtenidos a través del

Modelo SERVQUAL revelaron que, si bien algunos elementos tangibles fueron considerados adecuados por un porcentaje de los encuestados, aspectos como la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía presentaron deficiencias significativas. Además, se identificaron problemas críticos de gestión que afectan la satisfacción de los ciudadanos, como un seguimiento deficiente del servicio, falta de comprensión hacia los usuarios y una atención virtual ineficiente. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias innovadoras de gestión para abordar estas deficiencias y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

En el estudio realizado por Abanto (2020), se exploró la participación ciudadana en la gestión municipal. Aunque no se proporcionan detalles específicos sobre la metodología utilizada en la investigación, el enfoque principal fue analizar cómo la participación activa de los ciudadanos puede influir en la eficacia de la gestión municipal. Este estudio resalta la importancia de involucrar a la localidad en la toma de decisiones locales para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia de las políticas y servicios municipales.

Finalmente, Milla Huayllani (2019) en su tesis, se centró en la relación entre la participación ciudadana y la mejora de los servicios públicos en el Asentamiento Humano Huáscar, ubicado en el distrito de San Juan Lurigancho. A través de un enfoque no experimental con un diseño de investigación correlacional descriptiva de corte transversal, la muestra de 58 residentes participantes permitió explorar cómo la participación activa de la localidad puede contribuir a la mejora de los servicios públicos locales. Estos hallazgos resaltan la importancia de fomentar la participación ciudadana como un medio para fortalecer la calidad y eficacia de los servicios públicos ofrecidos a la localidad.

A nivel local, La investigación realizada por Guillermo (2017), se centró en determinar la relación entre la participación ciudadana mediante mecanismos como el presupuesto participativo y el desarrollo local en dicho distrito de Huacho. Metodológicamente, el estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo y aborda el nivel correlacional. Utiliza un diseño de investigación de campo con una muestra de 44 líderes de organizaciones sociales de base. Los datos se recolectaron mediante una encuesta con 41 preguntas cerradas en escala Likert, validadas por juicio de expertos y con una confiabilidad medida a través del alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.8. Los hallazgos de esta investigación son relevantes, ya que demuestran que una mayor participación en la planificación del presupuesto puede conducir a un desarrollo local más robusto. Esto se alinea con la teoría de la estructuración

social, que sugiere que las acciones colectivas de los ciudadanos no solo reproducen las estructuras existentes, sino que también las transforman. La implicación práctica de este estudio es que los municipios deberían fomentar la participación ciudadana en la elaboración del presupuesto para potenciar el desarrollo local, reforzando así la capacidad de los ciudadanos para influir en las decisiones que afectan su entorno y su calidad de vida.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un concepto clave en la gobernanza democrática, que se refiere a las diversas formas en que los ciudadanos pueden involucrarse en los procesos de toma de decisiones que afectan sus vidas. Este marco teórico explora los niveles, la frecuencia y los tipos de participación ciudadana, fundamentado en las teorías de autores como Arnstein (1969) y Verba, Schlozman y Brady (1995).

En términos generales podemos definirla como el proceso activo y consciente en el que los ciudadanos toman parte en la toma de decisiones que afectan sus vidas y localidades. Este proceso implica la intervención, colaboración y vigilancia de los ciudadanos en asuntos públicos, desde la elaboración de políticas hasta la implementación y evaluación de programas.

La ley de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Ley N° 27972) (2003) define los principios, mecanismos e instrumentos que garantizan la participación ciudadana en la gestión pública. Establece que la participación ciudadana es un derecho fundamental y que el Estado debe promoverla y garantizarla. La ley también establece diversos mecanismos de participación, como los consejos de coordinación local distrital y provincial, las audiencias públicas, los presupuestos participativos y las consultas populares

La participación ciudadana no se limita a un solo acto o evento, sino que es un proceso continuo y dinámico que se desarrolla a través de diversos mecanismos y canales. Estos mecanismos pueden incluir: el ejercicio del derecho al voto es una forma fundamental de participación ciudadana, ya que permite a los ciudadanos elegir a sus representantes y expresar sus preferencias políticas; Las consultas públicas son procesos en los que el gobierno busca la opinión de los ciudadanos sobre temas específicos antes de tomar decisiones; Las audiencias públicas son espacios en los que los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y preocupaciones sobre proyectos o políticas específicas; el presupuesto

participativo es un proceso en el que los ciudadanos participan en la elaboración y ejecución del presupuesto público. De otro lado, Las organizaciones de la sociedad civil son espacios en los que los ciudadanos pueden unirse para defender sus intereses y participar en la vida pública.

2.2.1.1. Nivel de Participación Ciudadana

La participación ciudadana se puede entender como un continuo de diferentes niveles de involucramiento, desde la mera información hasta el control total por parte de los ciudadanos. Sherry Arnstein, en su influyente trabajo " Una Escalera de Participación Ciudadana." (1969), propone un modelo que clasifica la participación en una escala de ocho niveles, agrupados en tres categorías principales: no participación, participación simbólica y participación ciudadana auténtica. Los primeros niveles, que incluyen la "manipulación" y la "terapia", representan formas de no participación donde los ciudadanos no tienen poder real. Los niveles intermedios, como la "información", "consulta" y "apaciguamiento", constituyen una participación simbólica donde los ciudadanos son escuchados pero no tienen influencia significativa. Los niveles superiores, como la "asociación", "delegación de poder" y "control ciudadano", representan una participación auténtica donde los ciudadanos tienen un papel decisivo en la toma de decisiones (Arnstein, 1969).

La frecuencia con la que los ciudadanos participan y los tipos de actividades en las que se involucran son indicadores cruciales del nivel de compromiso cívico. Verba, Schlozman y Brady (1995) en su obra " Voz e igualdad: voluntarismo cívico en la política estadounidense." argumentan que la participación cívica no se distribuye equitativamente entre la población. Identifican varias formas de participación, que incluyen votar, trabajar en campañas, asistir a reuniones comunitarias, participar en protestas y contactar a funcionarios públicos. Estos autores también destacan la importancia de los recursos individuales (tiempo, dinero, habilidades) y los factores contextuales (redes sociales, incentivos organizacionales) que influyen en la frecuencia y el tipo de participación.

Verba y otros (1995) desarrollaron el modelo de "Voluntarismo Cívico", que explica cómo la disponibilidad de recursos y las oportunidades afectan la participación política. Argumentan que los individuos con más recursos (educación, tiempo libre, ingresos) y aquellos que están integrados en redes sociales activas son más propensos a participar frecuentemente en actividades cívicas. Además, destacan que las instituciones pueden

fomentar la participación proporcionando oportunidades accesibles y relevantes para los ciudadanos.

2.2.1.2. Percepción de la Toma de Decisiones

La percepción de influencia que los ciudadanos tienen en la toma de decisiones es crucial para evaluar la efectividad y legitimidad de los procesos participativos. Archon Fung, en su artículo " Variedades de participación en la gobernanza compleja." (2006), propone un marco para entender cómo diferentes modelos de participación afectan la percepción de los ciudadanos sobre su influencia en la gobernanza. Fung identifica varias formas de participación que varían en términos de quién participa, qué se decide y cómo se estructura el proceso. Estos modelos incluyen desde la consulta pública hasta la cogestión y la toma de decisiones ciudadana directa. Fung argumenta que para que los ciudadanos perciban que tienen un impacto real en las decisiones, los procesos participativos deben ser inclusivos, deliberativos y vinculantes.

La percepción de influencia está estrechamente relacionada con la transparencia y la responsabilidad en los procesos de gobernanza. Cuando los ciudadanos participan en decisiones significativas y ven que sus contribuciones son tomadas en cuenta, su percepción de influencia y satisfacción con el proceso aumenta. Esto no solo fortalece la confianza en las instituciones públicas, sino que también fomenta una mayor participación en el futuro.

Carole Pateman, en su obra " Participación y teoría democrática" (1970), profundiza en la importancia de la participación activa y directa para la democracia. Pateman sostiene que la verdadera participación no solo debe permitir que los ciudadanos expresen sus opiniones, sino que también debe garantizar que estas opiniones tengan un peso real en las decisiones finales. Según Pateman, la participación efectiva es aquella que va más allá de la consulta y la información, permitiendo a los ciudadanos tener un control significativo sobre las decisiones que les afectan. Esto se alinea con la noción de democracia participativa, donde los ciudadanos no son meros receptores de decisiones, sino actores activos en la creación de políticas.

Percepción de Impacto y Satisfacción con el Proceso Participativo

La satisfacción de los ciudadanos con el proceso participativo es un indicador clave de su percepción de influencia y del éxito del proceso en general. Fung (2006) señala que la satisfacción está ligada a cómo los ciudadanos perciben su capacidad para influir en los

resultados y la equidad del proceso. Un proceso participativo exitoso debe ser visto como justo, inclusivo y capaz de producir resultados tangibles. La satisfacción también depende de la claridad con la que se comunican los objetivos del proceso y de la transparencia en la implementación de las decisiones tomadas.

Pateman (1970) enfatiza que la satisfacción con la participación no solo se deriva de los resultados, sino también del proceso mismo. Un proceso que permite una deliberación genuina y donde los participantes sienten que sus voces son escuchadas y valoradas tiende a generar mayor satisfacción. Esto implica que los procesos participativos deben ser diseñados para maximizar la inclusión y la deliberación, asegurando que todos los participantes tengan la oportunidad de contribuir de manera significativa.

Evaluar la participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales requiere comprender cómo los ciudadanos perciben su influencia en la toma de decisiones y su satisfacción con el proceso participativo. Basándonos en los marcos teóricos de Fung (2006) y Pateman (1970), este estudio investigará si los procesos participativos en Barranca son vistos como inclusivos y efectivos por los ciudadanos. Se explorará la variedad de mecanismos de participación utilizados, desde consultas públicas hasta mecanismos de cogestión, y se evaluará cómo estos afectan la percepción de los ciudadanos sobre su capacidad para influir en las decisiones municipales.

La investigación también analizará la satisfacción de los ciudadanos con estos procesos, considerando factores como la transparencia, la equidad y la eficacia de los mecanismos participativos implementados. Los resultados de este análisis proporcionarán una comprensión integral de los desafíos y oportunidades para mejorar la participación ciudadana en Barranca, contribuyendo a fortalecer la gobernanza democrática en la región.

2.2.1.3. Acceso a Información Municipal

El acceso a la información municipal es una dimensión crítica de la participación ciudadana, ya que la disponibilidad y la calidad de la información que proporcionan las entidades públicas influye directamente en la capacidad de los ciudadanos para participar de manera efectiva en los procesos de toma de decisiones. En este sentido, el acceso a información relevante y la calidad de esta información se convierten en pilares fundamentales para la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Norris Roberts, en su artículo "Deliberación pública en una era de participación ciudadana directa" (2004), argumenta que la deliberación pública es esencial en una era donde la participación ciudadana directa se está volviendo cada vez más común. Roberts destaca que para que la deliberación pública sea efectiva, los ciudadanos deben tener acceso a información relevante y comprensible que les permita formarse opiniones informadas y contribuir constructivamente a los debates públicos. La calidad de la información, entendida como la precisión, actualidad y pertinencia de los datos proporcionados por las autoridades municipales, es crucial para facilitar una participación significativa.

Roberts subraya que en ausencia de información adecuada, los procesos deliberativos pueden ser manipulados por intereses particulares, reduciendo así la legitimidad de las decisiones públicas. La información de calidad permite a los ciudadanos cuestionar, proponer alternativas y monitorear la implementación de políticas, fortaleciendo así la democracia participativa. Además, el acceso abierto a la información municipal promueve la inclusión, permitiendo que todos los segmentos de la sociedad tengan la oportunidad de participar y ser escuchados.

Por su parte, Mark Bovens, en su trabajo "Análisis y evaluación de la rendición de cuentas: un marco conceptual." (2007), proporciona un marco conceptual para analizar la rendición de cuentas, un concepto intrínsecamente relacionado con el acceso a la información. Bovens define la rendición de cuentas como una relación social en la cual un actor debe justificar sus acciones ante otro actor con capacidad de sancionar. Este proceso requiere de información transparente y accesible para que la justificación y la evaluación de las acciones sean posibles.

Bovens enfatiza que sin un flujo adecuado de información, la rendición de cuentas se ve seriamente comprometida. La capacidad de los ciudadanos para exigir cuentas a sus representantes y administradores depende de su acceso a información clara y detallada sobre las decisiones y políticas implementadas. La transparencia, en este contexto, no solo mejora la confianza en las instituciones, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y buen gobierno.

El acceso a la información municipal es fundamental para la participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales. Siguiendo las ideas de Roberts (2004) y Bovens (2007), este estudio evaluará la disponibilidad y la calidad de la información

proporcionada por las autoridades municipales y cómo esta información afecta la capacidad de los ciudadanos para participar de manera efectiva en los procesos de toma de decisiones.

La investigación se centrará en identificar las barreras existentes para el acceso a la información y las percepciones de los ciudadanos sobre la transparencia de la administración municipal. Se analizará cómo la calidad de la información disponible influye en la participación ciudadana y en la percepción de la rendición de cuentas de las autoridades locales. Este enfoque permitirá desarrollar recomendaciones específicas para mejorar la transparencia y fortalecer la participación ciudadana en Barranca.

El acceso a la información es un requisito previo indispensable para una participación ciudadana efectiva. En Barranca, se investigará si los ciudadanos tienen acceso a información precisa y oportuna que les permita involucrarse en la gestión municipal y si esta información es presentada de manera que sea fácilmente comprensible y útil para el público en general. La calidad de la información y la transparencia de las prácticas municipales son elementos clave para fomentar una participación informada y responsable, que es esencial para la mejora de los servicios municipales y la gobernanza democrática en la provincia.

2.2.1.4. Barreras y Facilitadores de la Participación

La participación ciudadana en la toma de decisiones y en la provisión de servicios municipales enfrenta múltiples barreras y facilitadores que pueden influir en el nivel de involucramiento de los ciudadanos. Comprender estas barreras y facilitadores es esencial para diseñar estrategias que fomenten una participación efectiva y significativa.

Irvin y Stansbury (2004), en su artículo " Participación ciudadana en la toma de decisiones: ¿Vale la pena el esfuerzo?", abordan las barreras percibidas que pueden obstaculizar la participación ciudadana. Entre estas barreras destacan la desconfianza hacia las autoridades, la falta de información clara y accesible, y la percepción de que la participación ciudadana no influye en las decisiones finales. Los autores argumentan que muchos ciudadanos sienten que sus aportes no son tomados en cuenta, lo que reduce su motivación para participar. Además, la complejidad de los procesos administrativos y la burocracia pueden disuadir a los ciudadanos de involucrarse activamente.

Por otro lado, Irvin y Stansbury también identifican varios facilitadores que pueden aumentar la participación ciudadana. Estos incluyen la creación de canales claros y accesibles para la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades, la transparencia en

el proceso de toma de decisiones, y la educación cívica que empodera a los ciudadanos con el conocimiento necesario para participar efectivamente. Los autores sugieren que cuando los ciudadanos perciben que su participación tiene un impacto real y que sus voces son escuchadas, están más dispuestos a involucrarse.

King, Feltey y Susel (1998), en su trabajo "La cuestión de la participación: hacia una auténtica participación pública en la administración pública", profundizan en el concepto de participación auténtica y las condiciones necesarias para que esta ocurra. Según los autores, la autenticidad en la participación se logra cuando los procesos participativos son inclusivos, deliberativos y orientados hacia la acción. Una barrera significativa para la participación auténtica es la tokenización, donde la participación ciudadana es vista como un trámite más que como una parte integral del proceso de toma de decisiones. Esto puede llevar a la frustración y al cinismo entre los participantes.

King y otros (1998) también destacan la importancia de los facilitadores como la creación de espacios seguros para la deliberación, donde los ciudadanos se sientan cómodos expresando sus opiniones sin temor a represalias. Además, la facilitación de recursos como tiempo, capacitación y apoyo logístico es crucial para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus antecedentes socioeconómicos, puedan participar plenamente.

Identificar y abordar las barreras a la participación ciudadana es crucial para mejorar la planificación y provisión de servicios municipales. Siguiendo las ideas de Irvin y Stansbury (2004) y King y otros (1998), este estudio analizará las percepciones de los ciudadanos sobre las barreras que enfrentan al intentar participar en los procesos municipales. Estas pueden incluir la desconfianza hacia las autoridades locales, la percepción de que sus opiniones no son valoradas, y la falta de acceso a información relevante.

Para contrarrestar estas barreras, se propondrán estrategias que actúen como facilitadores de la participación. Estas estrategias podrían incluir la implementación de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, la creación de foros comunitarios donde los ciudadanos puedan deliberar sobre los asuntos municipales, y la oferta de programas de educación cívica que empoderen a los ciudadanos con las herramientas necesarias para participar efectivamente.

En el contexto de barranca se investigará cómo la administración municipal de Barranca puede fomentar un entorno de participación auténtica, donde los ciudadanos sientan que su

contribución tiene un impacto real. Esto incluye evaluar la calidad de los procesos participativos actuales y proponer mejoras para hacerlos más inclusivos y orientados hacia la acción. La creación de espacios seguros y la provisión de recursos necesarios para la participación serán áreas clave de enfoque.

2.2.2. Bases teóricas de los Servicios Municipales

2.2.2.1. Definición de servicios municipales

En el contexto de las sociedades modernas, los servicios municipales son fundamentales para el desarrollo local y el bienestar de las localidades. Estos servicios, ofrecidos por los municipios a los ciudadanos que residen dentro de su jurisdicción, tienen como objetivo satisfacer las necesidades básicas de la población y contribuir a la construcción de un entorno urbano habitable y sostenible.

Los servicios municipales se definen como el conjunto de actividades y prestaciones que son ofrecidas por los municipios a los ciudadanos que residen dentro de su jurisdicción. Estos servicios tienen como objetivo satisfacer las necesidades básicas de la población y contribuir al bienestar general de la localidad.

De acuerdo a la Constitución Política del Perú, el Estado, a través de sus diversos niveles de gobierno, tiene la obligación de garantizar el acceso a servicios públicos de calidad a todos los ciudadanos. En este sentido, los municipios, como entes de gobierno local, juegan un papel crucial en la prestación de estos servicios, asegurando su disponibilidad, accesibilidad y eficiencia dentro de su ámbito territorial.

La Ley Orgánica de Municipalidades define las competencias y responsabilidades de los municipios en materia de prestación de servicios. Esta ley establece que los municipios deben proveer a sus habitantes una serie de servicios esenciales, entre los que se encuentran:

- Suministro de agua potable y alcantarillado: Es fundamental para garantizar la salud pública y el bienestar de la población.
- Recolección de residuos sólidos: Contribuye a mantener un ambiente limpio y saludable, previniendo enfermedades y mejorando la calidad de vida.
- Alumbrado público: Garantiza la seguridad vial y peatonal durante la noche, además de contribuir a la estética urbana.

- Seguridad ciudadana: Protege a los ciudadanos de la delincuencia y violencia, promoviendo la tranquilidad y el orden público.
- Infraestructura urbana: Incluye la construcción y mantenimiento de calles, puentes, parques y plazas, creando espacios públicos seguros y agradables para los ciudadanos.
- Servicios sociales: Se enfocan en la atención a grupos vulnerables, como niños, ancianos, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia, promoviendo su inclusión y bienestar.
- Servicios culturales y recreativos: Fomentan la cultura y el esparcimiento de la población, a través de bibliotecas, museos, teatros, centros deportivos y parques, contribuyendo a la cohesión social y el desarrollo personal.
- Servicios administrativos: Se refieren a la gestión interna del municipio, como la recaudación de impuestos, la emisión de permisos y la atención al público, asegurando el funcionamiento eficiente de la administración local.

Marco legal y normativo

La prestación de servicios municipales en Perú se encuentra regulada por diversos marcos legales y normativos, además de la Constitución Política y la Ley Orgánica de Municipalidades, algunos de los más importantes son:

Ley de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2003): Establece los mecanismos para que los ciudadanos participen en la toma de decisiones sobre la prestación de los servicios municipales.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002): Garantiza el acceso de los ciudadanos a la información sobre la gestión municipal, incluyendo la prestación de servicios.

Ley del Presupuesto Público (2003): Regula la elaboración y ejecución del presupuesto municipal, incluyendo los recursos destinados a la prestación de servicios.

Reglamentos y ordenanzas municipales diversas: Establecen las normas específicas para la prestación de cada tipo de servicio municipal.

La prestación de servicio

La prestación de servicios municipales es un tema importante para el desarrollo local y el bienestar de las localidades. Los servicios, ofrecidos por los gobiernos locales a sus ciudadanos, tienen como objetivo satisfacer las necesidades básicas de la población y contribuir a la construcción de un entorno urbano habitable, sostenible y justo.

Abordar la prestación de servicios municipales desde una perspectiva integral implica comprender sus múltiples dimensiones y aristas, considerando los aspectos sociales, políticos, económicos, culturales e institucionales que la caracterizan. A continuación, se presenta un análisis exhaustivo de este tema, tomando en cuenta las perspectivas de diversos autores y destacando los elementos clave que la definen.

Los servicios municipales se definen como el conjunto de actividades y prestaciones que son ofrecidas por los municipios a los ciudadanos que residen dentro de su jurisdicción. Estos servicios se caracterizan por ser:

Esenciales: Cubren necesidades básicas de la población, como el suministro de agua potable, la recolección de residuos sólidos, el alumbrado público y la seguridad ciudadana.

Universales: Deben ser accesibles a todos los ciudadanos que residen dentro del municipio, sin discriminación alguna.

Eficientes y eficaces: Deben ser prestados de manera eficiente y eficaz, utilizando los recursos disponibles de manera óptima.

Participativos: La prestación de los servicios municipales debe contar con la participación activa de los ciudadanos, quienes pueden contribuir a su mejora y control.

2.2.2.2. Calidad y eficiencia en la prestación de los servicios

Calidad de los Servicios Municipales

La calidad de los servicios municipales es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) proponen el modelo SERVQUAL, una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Este modelo se centra en cinco

dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La fiabilidad se refiere a la capacidad de brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición del personal municipal para ayudar a los ciudadanos y brindar un servicio rápido y efectivo. La seguridad implica la competencia del personal y la confiabilidad de las instalaciones para garantizar la seguridad de los usuarios. La empatía se refiere a la atención personalizada y el cuidado individualizado hacia los ciudadanos. Por último, los aspectos tangibles se refieren a la apariencia física de las instalaciones y equipos utilizados para brindar el servicio.

Por otro lado, Osborne, Radnor y Nasi (2013) proponen un enfoque dominante en el servicio público, que se aleja del modelo tradicional centrado en la gestión y la producción de servicios hacia un enfoque más orientado al servicio. Según este enfoque, la provisión de servicios municipales debe centrarse en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, reconociendo que los ciudadanos son co-productores de valor y participantes activos en la entrega de servicios. Este enfoque promueve la colaboración entre los proveedores de servicios municipales y los ciudadanos, fomentando una mayor responsabilidad y transparencia en la gestión pública.

Eficiencia en la Prestación de Servicios Municipales

La eficiencia en la prestación de servicios municipales se refiere a la capacidad de las autoridades locales para utilizar de manera óptima los recursos disponibles y ofrecer servicios de calidad de manera oportuna y rentable. Esto implica la optimización de los procesos, la gestión eficiente de los recursos y la implementación de tecnologías innovadoras que mejoren la productividad y la calidad de los servicios.

Según Osborne, Radnor y Nasi (2013), un enfoque dominante en el servicio público destaca la importancia de centrarse en las necesidades y expectativas de los ciudadanos como co-productores de valor. Esto implica una mayor colaboración entre los proveedores de servicios municipales y los ciudadanos, así como la implementación de mecanismos de participación ciudadana que permitan a los ciudadanos contribuir activamente en la planificación, diseño y evaluación de los servicios municipales.

Aplicación en el Contexto de la Problemática

En el contexto de la provincia de Barranca y su problemática con la participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales, el marco teórico de la calidad de

los servicios municipales proporcionan un punto de partida para comprender las percepciones de los ciudadanos sobre la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se puede evaluar la calidad percibida de los servicios municipales en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta evaluación permitirá identificar áreas de mejora y diseñar estrategias para optimizar la prestación de servicios.

Por otro lado, el enfoque dominante en el servicio público propuesto por Osborne, Radnor y Nasi (2013) sugiere que la provisión de servicios municipales debe centrarse en las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esto implica una mayor interacción y colaboración entre los funcionarios municipales y la localidad, reconociendo el papel activo de los ciudadanos como co-productores de valor. En este sentido, se pueden implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan a los ciudadanos contribuir activamente en la planificación, diseño y evaluación de los servicios municipales, promoviendo así una mayor responsabilidad y transparencia en la gestión pública.

2.2.2.3. Efectividad de los Servicios Municipales

La efectividad de los servicios municipales es un aspecto crítico para evaluar el desempeño de las administraciones locales en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Para comprender mejor este concepto, es necesario explorar en detalle dos aspectos fundamentales: el cumplimiento de objetivos en la prestación de servicios y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a dichos servicios.

Cumplimiento de objetivos en los Servicios Municipales

El cumplimiento de objetivos en los servicios municipales se refiere a la capacidad de las autoridades locales para alcanzar las metas y resultados establecidos en la provisión de servicios a la localidad. Hatry (2006) enfatiza la importancia de establecer indicadores de rendimiento claros y objetivos para medir el desempeño de los servicios municipales. Estos indicadores pueden incluir la eficiencia en el uso de recursos, la efectividad en la entrega de servicios y el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

Satisfacción con los Servicios Municipales

La satisfacción con los servicios municipales es un indicador clave de la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y eficacia de los servicios recibidos. Boyne (2003) señala que

la satisfacción del cliente, en este caso, los ciudadanos, es un componente fundamental para evaluar la efectividad de los servicios públicos. La satisfacción se relaciona con la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad, calidad, oportunidad y adecuación de los servicios municipales a sus necesidades y expectativas. Una mayor satisfacción con los servicios municipales puede conducir a una mayor confianza en las instituciones locales y una mayor participación ciudadana en la vida comunitaria.

La efectividad de los servicios municipales se basa en el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos. La medición del desempeño y los resultados, así como la evaluación de la satisfacción del cliente, son aspectos fundamentales para evaluar y mejorar la calidad y eficacia de los servicios municipales. La aplicación de herramientas de medición y seguimiento, junto con una atención continua a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, son clave para garantizar la efectividad de los servicios municipales y el bienestar de la localidad.

2.2.2.3. Transparencia en la Gestión

La transparencia se refiere a la accesibilidad y divulgación de información relevante sobre las acciones y decisiones tomadas por las autoridades municipales. Heald (2006) argumenta que la transparencia no solo es un valor instrumental para mejorar la eficacia de la gestión pública, sino que también es un componente esencial para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. La transparencia en la gestión implica la publicación de información sobre presupuestos, políticas, programas y procesos de toma de decisiones, permitiendo así que los ciudadanos participen de manera informada en los asuntos públicos.

Responsabilidad y Rendición de Cuentas

La responsabilidad y rendición de cuentas se relacionan con la obligación de las autoridades municipales de responder por sus acciones y decisiones ante los ciudadanos y otras partes interesadas. Bovens (2007) propone un marco conceptual para analizar y evaluar la rendición de cuentas en la gestión pública, destacando la importancia de establecer mecanismos claros y efectivos para garantizar la responsabilidad de los funcionarios públicos. Esto incluye la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación, así como la creación de mecanismos de participación ciudadana que permitan a los ciudadanos supervisar y evaluar el desempeño de las autoridades municipales.

2.3 Bases filosóficas

La investigación se fundamenta en varias corrientes filosóficas y teorías sociales que aportan un marco integral para comprender y/o analizar la interacción entre ciudadanos y gobiernos locales desde la óptica de la percepción ciudadana acerca del impacto que tienen los mecanismos participativos en los servicios municipales utilizando un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental.

Teoría Democrática

La teoría democrática proporciona una base normativa para este estudio. La democracia participativa, en particular, destaca la importancia de la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. Según esta teoría, una mayor participación ciudadana conduce a una mejor calidad de la democracia y, potencialmente, a una mejor provisión de servicios públicos. De acuerdo a lo anterior, Pateman (1970) argumenta que la participación ciudadana no solo es un derecho democrático, sino que también contribuye a mejorar la calidad mejorando la eficacia y legitimidad de las decisiones públicas. Este estudio se basa en la premisa de que la participación de los ciudadanos en la planificación municipal mediante mecanismos formales puede mejorar la prestación de servicios municipales.

En virtud de estas premisas este estudio pretende verificar el impacto que tiene la participación ciudadana en la percepción de la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la municipalidad provincial de Barranca en cuanto a su calidad y satisfacción en temas aspectos clave de los servicios que los ciudadanos consideran clave

Funcionalismo

El funcionalismo sociológico es primordial para establecer la correlación en este estudio, La teoría desarrollada por Durkheim y ampliada más tarde por Talcott Parsons y Robert K. Merton, postula que la sociedad es un sistema complejo cuyas todas las partes contribuyen en su conjunto a su estabilidad y funcionamiento (Durkheim, 1987; Parsons, 1951). En el contexto de este estudio, la participación ciudadana es vista como un mecanismo que forma parte del subsistema que puede fortalecer la cohesión social y la eficacia administrativa

En teoría los mecanismos participativos formales son estructuras que promueven el involucramiento de la sociedad en espacios como las audiencias y presupuestos participativos dichos espacios son una parte importante para la planificación de los proyectos y diversos servicios esenciales para el desarrollo. Desde esta perspectiva, la participación

ciudadana organizada en la planificación municipal mediante mecanismos formales se considera una función esencial no solo para el desarrollo y sostenibilidad, si no también para la forma como la ciudadanía en general percibe las decisiones tomadas en este espacio lo que finalmente repercute en la estabilidad del sistema democrático local. Este enfoque teórico sugiere que una mayor participación puede resultar en servicios municipales más eficientes y mejor adaptados a las necesidades de la población. En base a estas premisas el estudio investigará cómo la participación impacta en la percepción ciudadana sobre como los mecanismos de participación ciudadana impactan en la provisión de servicios municipales en términos de la eficiencia y calidad, Poniendo a prueba la hipótesis de que una mejor participación conlleva a una mejor prestación de servicios y lo cual es percibido como impacto positivo por los ciudadanos

En cuanto a las nociones de funciones manifiestas y latentes de Merton (1949), en el contexto de la participación ciudadana en Barranca, una función manifiesta sería la mejora de la provisión de servicios municipales a través de la inclusión de la opinión pública en espacios de participación en la planificación específicamente en priorización de los proyectos. Sin embargo, también pueden existir funciones latentes, como el fortalecimiento del sentido de localidad y el aumento de la confianza en las instituciones municipales. Este estudio se propone identificar tanto las funciones manifiestas como las latentes de la participación ciudadana, proporcionando una visión completa de sus impactos.

Parsons (1951) sostuvo que, para mantener el equilibrio y la estabilidad, las sociedades deben ser capaces de adaptarse a los cambios y resolver las tensiones internas (Parsons, 1951). La adaptación social se refleja en cómo las instituciones municipales ajustan sus estrategias de planificación y provisión de servicios en respuesta a la participación ciudadana. La investigación examina cómo la participación en el presupuesto participativo y otros procesos de toma de decisiones municipales puede facilitar la adaptación al cambiar las prioridades y mejorar la respuesta a las necesidades de la localidad. Este enfoque permite analizar si la participación ciudadana contribuye a la resiliencia y la capacidad de adaptación de la gestión municipal frente a desafíos contemporáneos.

Durkheim (1987) argumentaba que la cohesión social era necesaria para el sistema social, en virtud de esta premisa este estudio evaluará cómo la participación ciudadana mediante los diferentes mecanismos en Barranca contribuye a la integración social, explorando si la inclusión de los agentes participantes los mecanismos participativos en la planificación

municipal se ve reflejada en proyectos que satisfagan necesidades , en mejoras de calidad de servicios lo que finalmente lleve a una satisfacción ciudadana dentro de la localidad, fortaleciendo así los lazos sociales, fomentando una mayor confianza en las instituciones públicas y un mayor compromiso cívico.

Racionalismo, Empirismo y pragmatismo

El racionalismo y el empirismo son dos bases filosóficas esenciales. de un lado, el racionalismo, con su énfasis en la lógica y la razón (Ritzer, 2005), guía la estructuración de la investigación, permitiendo el uso de modelos teóricos y marcos de análisis permitiendo entender los conceptos a la hora de organizar e interpretar los datos. Por otro lado, el empirismo, que valora la experiencia y la observación, se refleja en la metodología cuantitativa del estudio, donde se recopilan y analizan datos empíricos para evaluar las percepciones ciudadanas, lo que se ve reflejado en la recopilación de datos a través de encuestas estructuradas que miden variables específicas como el nivel de participación, la percepción de influencia en la toma de decisiones, el acceso a información municipal, y las barreras y facilitadores de la participación. Estos datos empíricos son esenciales para establecer correlaciones y realizar análisis estadísticos que aporten evidencia objetiva sobre la relación entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales.

Finamente el Pragmatismo, se centra en los resultados prácticos y las aplicaciones concretas de ideas y políticas (Ritzer, 2005). En este estudio, el pragmatismo se refleja en la evaluación de los efectos tangibles de la participación ciudadana en la provisión de servicios municipales. El objetivo es determinar si la participación tiene un impacto práctico y significativo en la percepción ciudadana sobre la calidad y eficiencia de los servicios.

El pragmatismo también se manifiesta en la orientación hacia la resolución de problemas específicos que enfrenta la localidad de Barranca, como la planificación territorial y la provisión de servicios ambientales. La investigación adopta una perspectiva pragmática al medir y analizar datos que pueden informar políticas públicas más efectivas y participativas.

2.4 Definición de términos básicos

Participación ciudadana en la planificación.

Usando los estudios de Arnstein (1969) y Verba y otros (1995), se evaluará los niveles y tipos de participación ciudadana en Barranca, considerando la frecuencia con que los ciudadanos se involucran en diferentes actividades y las barreras que enfrentan. Además, se

explorará cómo los recursos individuales y contextuales influyen en la participación, siguiendo el modelo de Voluntarismo Cívico de Verba y otros (1995). Este enfoque permitirá comprender no solo la cantidad y calidad de la participación ciudadana, sino también las dinámicas subyacentes que pueden mejorar o inhibir la participación efectiva en la planificación y provisión de servicios municipales.

Percepción de Calidad

En el marco de esta investigación, la percepción de calidad se refiere a cómo los ciudadanos evalúan la calidad de los servicios que reciben producto la interacción entre los agentes participantes y las autoridades locales mediante los mecanismos de participación. Por ejemplo, los residentes podrían evaluar la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en función de la puntualidad de la recolección, la limpieza de las calles y la capacidad de respuesta ante quejas o problemas. Comprender la percepción de calidad de los servicios municipales es esencial para identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la gestión municipal.

Efectividad

En el contexto de esta investigación la efectividad se refiere a la capacidad de los proyectos, programas y políticas implementadas por las autoridades locales y los agentes participantes en los espacios participativos para alcanzar los objetivos establecidos y producir resultados tangibles para la localidad. Por ejemplo, se podría evaluar la efectividad de un programa de participación ciudadana en la planificación urbana mediante la medición de la cantidad de propuestas de los residentes que se incorporan en los planes municipales y la mejora en la calidad de vida en las áreas donde se implementan dichas propuestas.

Transparencia y Rendición de Cuentas

En esta investigación, la transparencia y la rendición de cuentas se refieren a la accesibilidad de la información sobre las decisiones y acciones de las autoridades locales, así como a la responsabilidad de estas autoridades para justificar sus acciones ante los ciudadanos. Por ejemplo, se podría analizar cómo las autoridades municipales divulgan información sobre el presupuesto municipal, las licitaciones de contratos públicos y los procesos de toma de decisiones, así como cómo responden a las preguntas y preocupaciones de los ciudadanos sobre estos temas. Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión

municipal es fundamental para fortalecer la confianza de los ciudadanos en sus líderes y fomentar una mayor participación en los asuntos públicos.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La participación ciudadana en la planificación tiene un impacto positivo en la percepción ciudadana sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024

2.5.2 Hipótesis específicas

La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre la percepción de mejora de la calidad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024

La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre el incremento de la efectividad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024

La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre la mejora de la transparencia y la responsabilidad en la gestión municipal en la provincia de Barranca, durante el año 2024

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Participación Ciudadana	Nivel de Participación Ciudadana	– Consultas públicas	1
	Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones	– Involucramiento en actividades comunitarias.	2
		– Percepción de impacto	3
	Acceso a Información Municipal	– Satisfacción con el proceso participativo	4
– Opinión sobre transparencia y receptividad de funcionarios		5	
– Acceso a información relevante		6	
Barreras o Facilitadores de la Participación	– Uso de plataformas digitales	7	
	– Calidad de la información	8	
	– Barreras percibidas	9 , 10	
	– Diferencias en participación	11 , 12	
Provisión de Servicios Municipales	Transparencia y Responsabilidad	– Percepción de transparencia	13
		– Percepción sobre responsabilidad de funcionarios	14
	Calidad de los Servicios Municipales	– Opinión sobre la calidad de los servicios	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 22,
		– Comparación de calidad antes y después de participación	
Efectividad de los Servicios Municipales	– Eficiencia en la prestación de servicios	23,24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 ,	
	– Cumplimiento de expectativas		
Satisfacción con los servicios	– Evaluación de proyectos en términos de resultados tangibles	31, 32, 33, 34, 35, 36	
	– Satisfacción con los servicios		
	– Cumplimiento de expectativas		
		– Evaluación de proyectos en términos de resultados tangibles	

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación para este estudio es básico, ya que busca generar conocimiento teórico que pueda ser utilizado para mejorar la planificación y provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024. Según Carrasco (2006), la investigación básica se orienta a la profundización de la problemática.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de esta investigación es correlacional, dado que se enfoca en determinar la relación entre dos o más variables. En este caso, se pretende explorar la relación entre la participación ciudadana y la eficacia de la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que la investigación correlacional tiene como propósito medir el grado de asociación entre dos o más variables, sin establecer causalidad directa.

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental transversal. Es no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables independientes, sino que se observan tal como ocurren en su contexto natural. Además, es transversal porque los datos se recolectan en un solo momento del tiempo, proporcionando una instantánea de la situación actual durante el año 2024. Este tipo de diseño es adecuado cuando se busca estudiar relaciones entre variables en un momento específico, sin la necesidad de manipular el entorno o las condiciones de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para determinar patrones y relaciones. Según Hernández, Fernández

Baptista (2014), el enfoque cuantitativo es adecuado para estudios que requieren medición y análisis estadístico de los datos, lo cual permite generalizar los resultados a una población más amplia. En este estudio, se utilizarán encuestas estructuradas para recopilar datos sobre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales, y se aplicarán técnicas estadísticas para analizar la relación entre estas variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por 156,326 habitantes de la provincia de Barranca, según INEI (2021) <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/poblaci%C3%B3n-peru>

3.2.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 7% para la población de Barranca, utilizaremos la misma fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra en poblaciones finitas.

La fórmula estándar es:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 (N - 1) + Z^2 p \times (1 - p)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (156,326)

Z = valor Z correspondiente al nivel de confianza (1.645 para un nivel de confianza del 90%)

p = proporción esperada de la población (usualmente se usa 0.5 si no se conoce la proporción específica)

e = margen de error (0.07 para un margen de error del 7%)

Parámetros

Para un nivel de confianza del 90% el valor Z es 1.645

Para un margen de error del 7%, ee es 0.07.

Asumimos que la proporción esperada pp es 0.5.

Sustituyendo los Valores en la Fórmula

Calculamos cada parte:

$$Z^2=1,645^2=2,706025$$

$$p \times (1-p)=0,5 \times 0,5=0,25$$

$$N \times Z^2 \times p \cdot (1-p)=156326 \times 2,706025 \times 0,25 = 105734,186825$$

$$e^2=0,07^2=0,0049$$

$$e^2 \times (N-1)=0,0049 \times 156325 = 765,9925$$

$$Z^2 \times p \times (1-p)=2,706025 \times 0,25 = 0,67650625$$

Sustituimos estos valores:

$$n = \frac{105734 \times 186825}{765,9925 + 0,67650625}$$

$$n = \frac{105734.186825}{766,66900625}$$

$$n = 137,88$$

Por lo tanto, la muestra de estará compuesta por 138 ciudadanos, esto usando un nivel de confianza del 90%, y un margen de error del 7%

3.3 Técnicas de recolección de datos

Encuestas estructuradas

Se diseñará un cuestionario con preguntas cerradas y escalas de Likert para medir la percepción de los ciudadanos sobre su participación en la planificación y provisión de servicios municipales. Las encuestas serán administradas a una muestra representativa de la población de Barranca.

Revisión documental

Se analizarán documentos oficiales, informes municipales y registros administrativos relacionados con la participación ciudadana y la provisión de servicios. Esta técnica permitirá complementar la información obtenida a través de las encuestas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información recolectada, se seguirán los siguientes pasos:

Codificación de datos: Los datos obtenidos a través de las encuestas serán codificados para su posterior análisis. Esto incluye la asignación de valores numéricos a las respuestas cualitativas.

Análisis estadístico: Se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales para analizar los datos. Entre las técnicas empleadas estarán las medidas de tendencia central (media, mediana), dispersión (desviación estándar) y coeficientes de correlación (Pearson y Spearman). Se utilizará software estadístico como SPSS o R para realizar estos análisis.

Interpretación de resultados: Los resultados estadísticos serán interpretados para identificar patrones y relaciones significativas entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales. Se elaborarán gráficos y tablas para facilitar la visualización de los datos.

Elaboración de informes: Finalmente, se redactará un informe detallado que incluirá la descripción del proceso de investigación, los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones para mejorar la participación ciudadana en la planificación y provisión de servicios municipales en Barranca.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de la variable Participación Ciudadana

Tabla 1 Participación Ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	25	20,0	20,0	20,0
	Alto	100	80,0	80,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

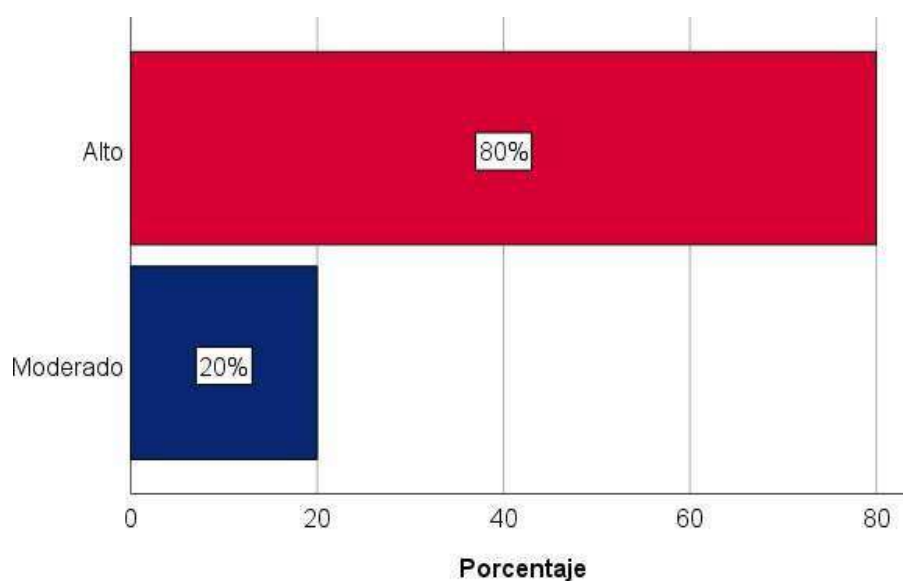


Figura 1 Gráfico de barras sobre la participación ciudadana

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 1 y la figura 1, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 80% expresó que existe una alta percepción de participación ciudadana, en contraste con el 20% que la describió como moderada.

4.1.2 Descripción de la dimensión Nivel de Participación Ciudadana

Tabla 2 Nivel de Participación Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	30	24,0	24,0	24,0
Moderado	35	28,0	28,0	52,0
Alto	60	48,0	48,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

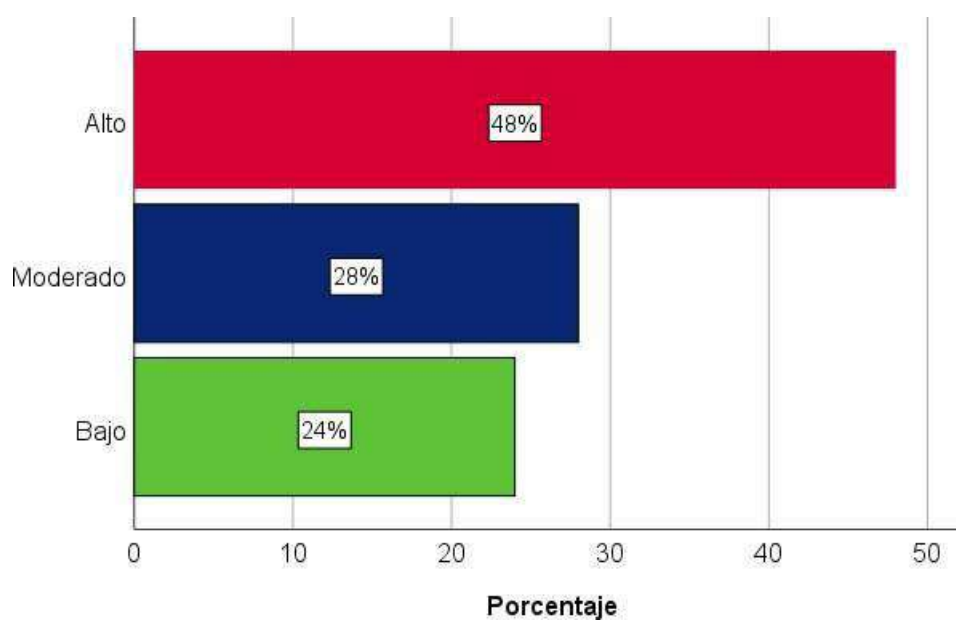


Figura 2 Gráfico de barras sobre el Nivel de Participación Ciudadana

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 2 y la figura 2, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 48% expresó que existe un alto nivel de participación ciudadana, el 20% describió como moderada y solo un 24% como un nivel bajo.

4.1.3 Descripción de la dimensión Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones

Tabla 3 Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Moderado	50	40,0	40,0	40,0
Alto	75	60,0	60,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

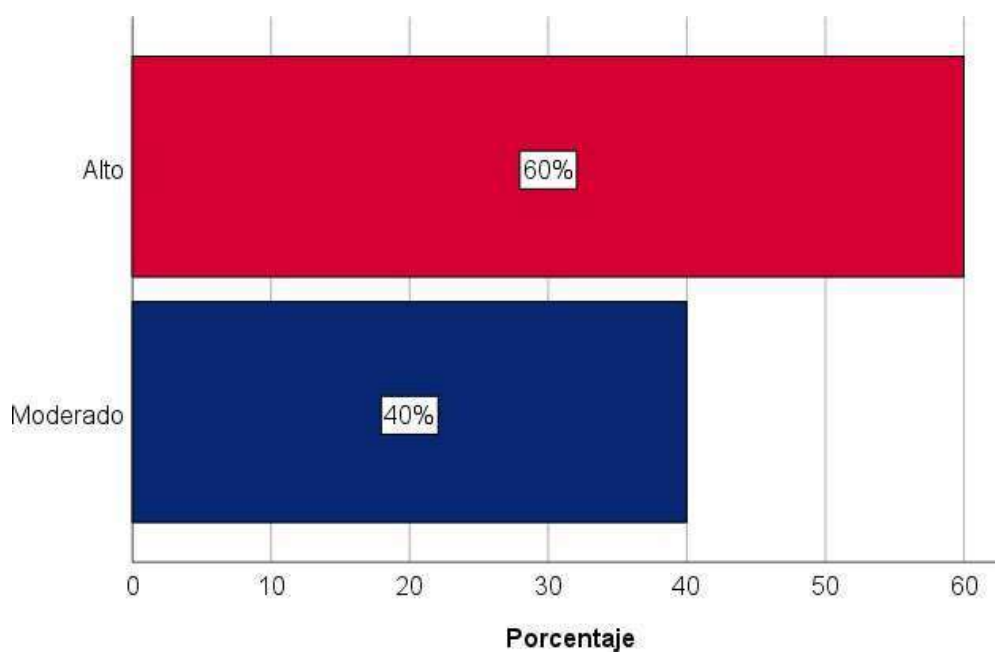


Figura 3 Gráfico de barras sobre la Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 3 y la figura 3, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 60% expresó que existe un alto nivel Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones, mientras que el 40% la describió como moderada.

4.1.4 Descripción de la dimensión Acceso a Información Municipal

Tabla 4 Acceso a Información Municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	12,0	12,0	12,0
	Moderado	50	40,0	40,0	52,0
	Alto	60	48,0	48,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

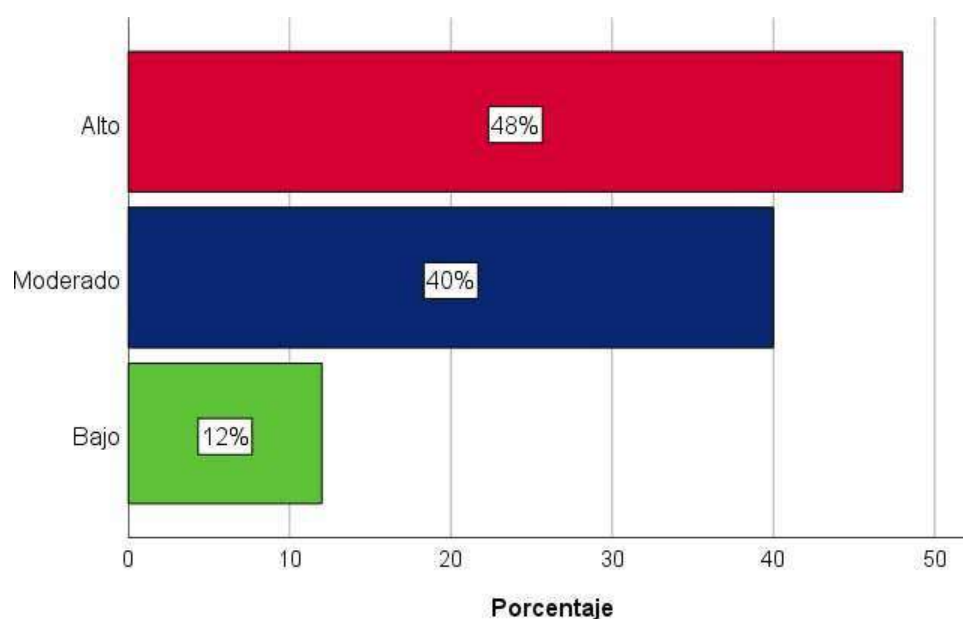


Figura 4 Gráfico de barras sobre el Acceso a Información Municipal

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 4 y la figura 4, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 48% expresó que existe un alto acceso a Información Municipal, mientras que el 40% la describió como moderada y un 12% como bajo.

4.1.5 Descripción de la dimensión Barreras de la Participación

Tabla 5 Barreras para la participación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	125	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

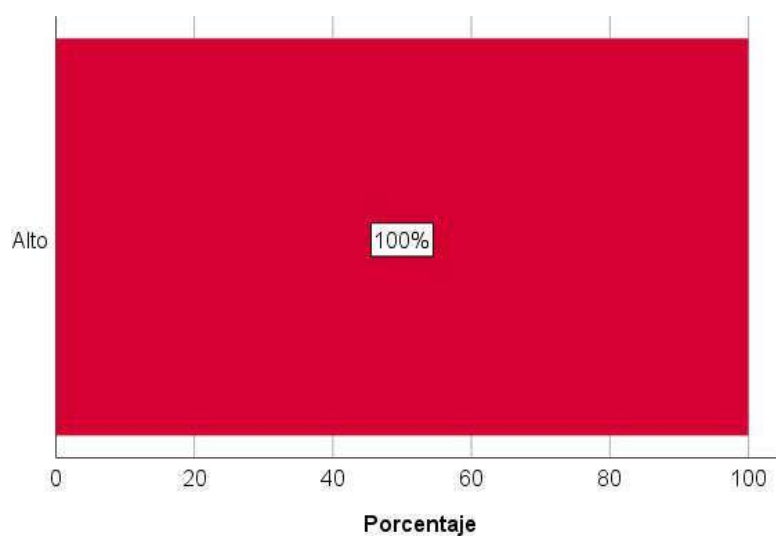


Figura 5 Gráfico de barras sobre las Barreras de la Participación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5 y la figura 5, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 100% expresó que existe un alto nivel de Barreras y Facilitadores de la Participación.

4.1.6 Descripción de la variable Provisión de Servicios Municipales

Tabla 6 Provisión de Servicios Municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	10	8,0	8,0	8,0
	Alto	115	92,0	92,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

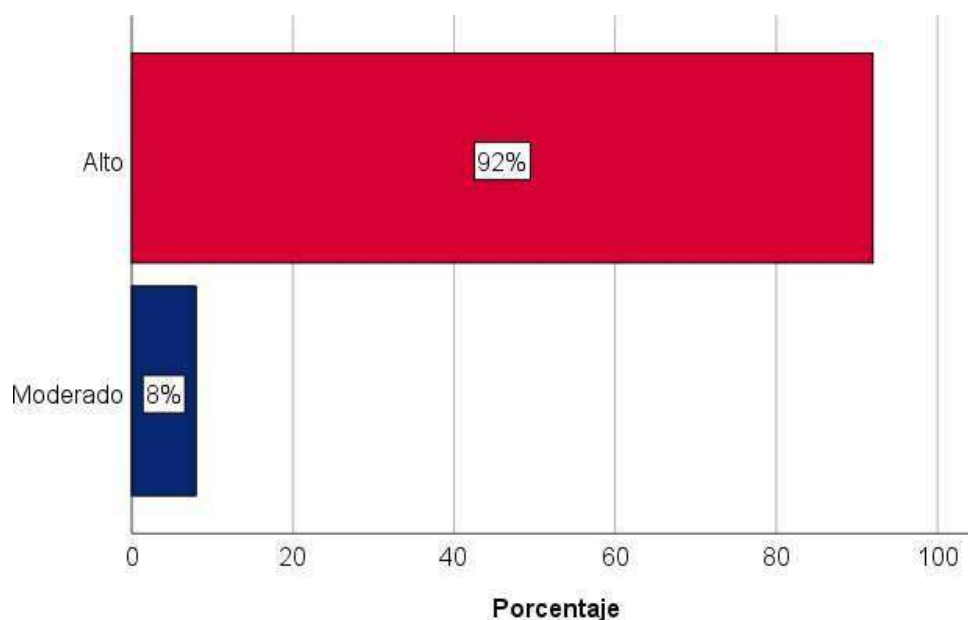


Figura 6 Gráfico de barras sobre la Provisión de Servicios Municipales

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 6 y la figura 6, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 92% expresó que existe un alto nivel en la Provisión de Servicios Municipales, mientras que el 8% la describió como moderada.

4.1.7 Descripción de la dimensión Transparencia y Responsabilidad

Tabla 7 Transparencia y Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	4,0	4,0	4,0
	Moderado	40	32,0	32,0	36,0
	Alto	80	64,0	64,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

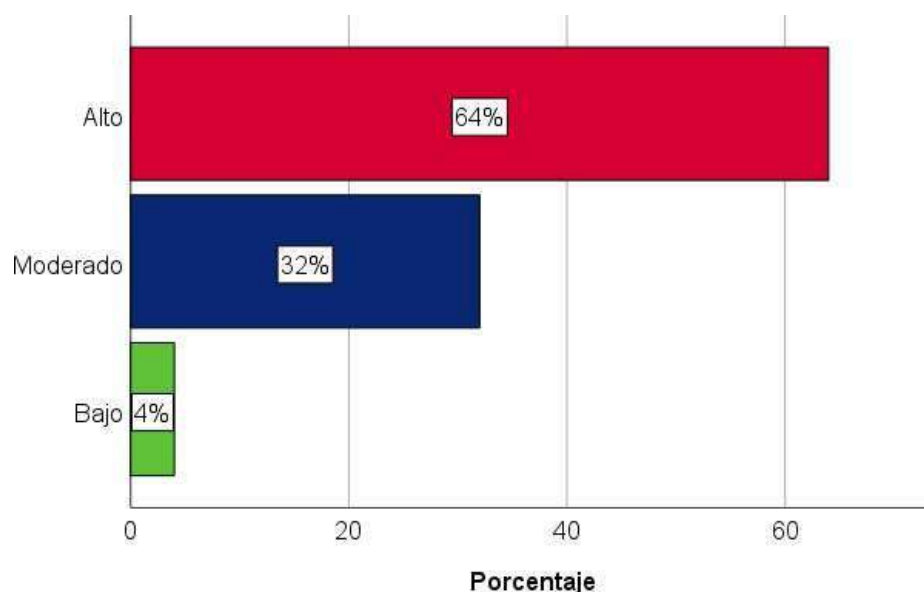


Figura 7 Gráfico de barras sobre la Transparencia y Responsabilidad

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 7 y la figura 7, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 64% expresó que existe un alto nivel de Transparencia y Responsabilidad, mientras que el 32% la describió como moderada y un 4% como baja.

4.1.8 Descripción de la dimensión Efectividad de los Servicios Municipales

Tabla 8 Efectividad de los Servicios Municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	40	32,0	32,0	32,0
	Alto	85	68,0	68,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

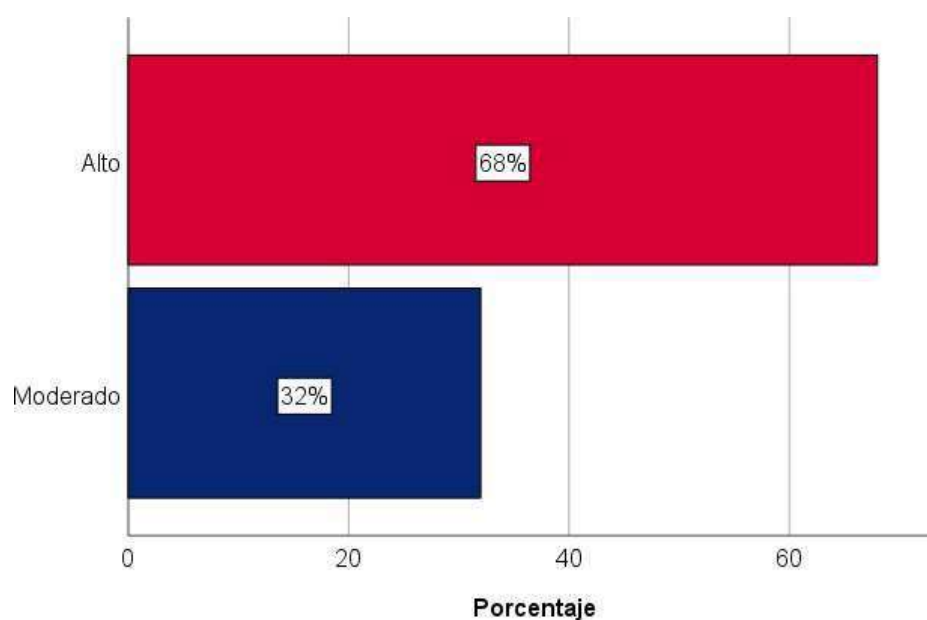


Figura 8 Gráfico de barras sobre Efectividad de los Servicios Municipales

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 8 y la figura 8, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 68% expresó que existe un alto nivel de Efectividad de los Servicios Municipales, mientras que el 32% la describió como moderada.

4.1.9 Descripción de la dimensión Calidad de los Servicios Municipales

Tabla 9 Calidad de los Servicios Municipales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Moderado	65	52,0	52,0	52,0
Alto	60	48,0	48,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

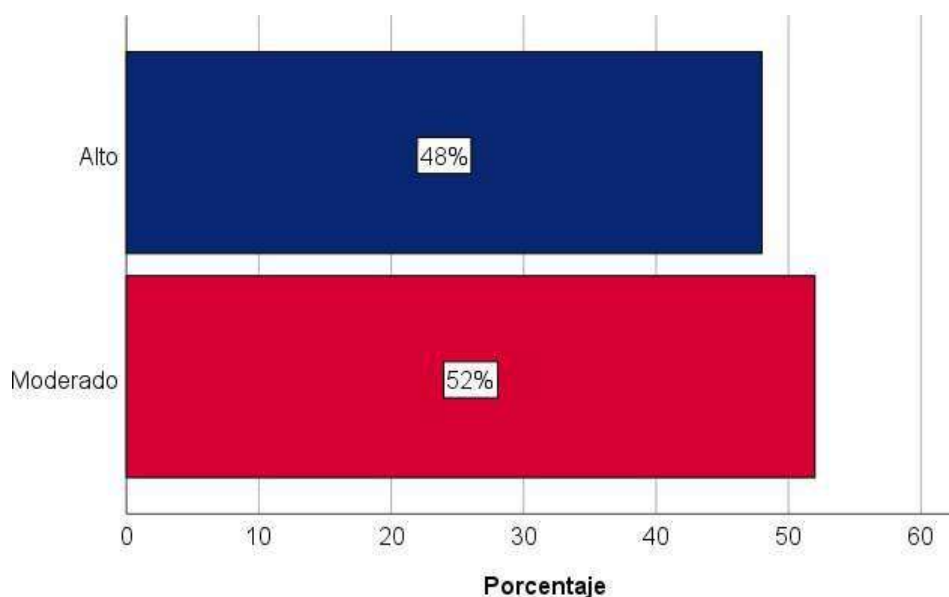


Figura 9 Gráfico de barras sobre la Calidad de los Servicios Municipales

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 9 y la figura 9, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 48% expresó que existe un alto nivel de Calidad de los Servicios Municipales, mientras que el 52% la describió como moderada.

4.1.10 Descripción de la dimensión Satisfacción con los servicios

Tabla 10 Satisfacción con los servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Moderado	5	4,0	4,0	4,0
Alto	120	96,0	96,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

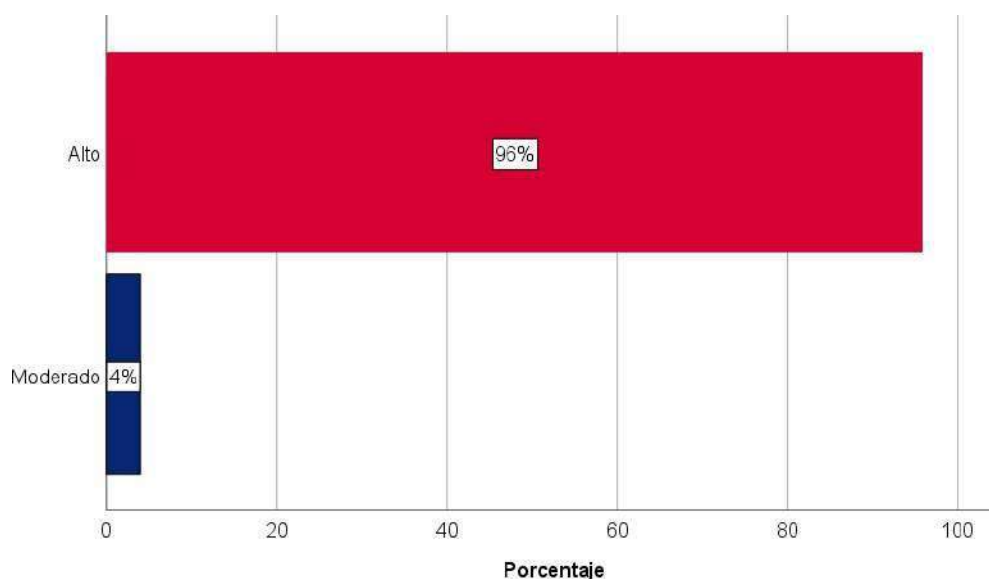


Figura 10 Gráfico de barras sobre la Satisfacción con los servicios

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 10 y la figura 10, se evidencia que, dentro de la muestra de 125 personas residentes en la provincia de Barranca, el 96% expresó que existe un alto nivel de Satisfacción con los servicios, mientras que el 4% la describió como moderada.

4.1.11 Descripción de las barreras que dificultan la participación

Tabla 11. barreras percibidas por los ciudadanos

	Frec.	%	% válido	% acumulado
1. Desconocimiento de las convocatorias	40	32,0	32,0	32,0
2. Falta de interés	10	8,0	8,0	40,0
3. Falta de tiempo	40	32,0	32,0	72,0
4. Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias	10	8,0	8,0	80,0
5. Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias, Falta de interés	5	4,0	4,0	84,0
6. Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias, Falta de interés, Sentimiento de que no se tiene impacto	10	8,0	8,0	92,0
7. Falta de tiempo, Sentimiento de que no se tiene impacto	5	4,0	4,0	96,0
8. Falta de tiempo, Trabajo	5	4,0	4,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos ofrecen una visión clara de las principales barreras percibidas por los ciudadanos, se le pidió a los encuestados que prioricen los obstáculos que le impiden participar en las actividades y consultas municipales las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Una gran parte de los encuestados, representando el 32%, indica que el desconocimiento de las convocatorias es un obstáculo significativo para su participación en las actividades y consultas municipales.

La falta de interés afecta al 8% de los ciudadanos encuestados.

Al igual que el desconocimiento de las convocatorias, la falta de tiempo es mencionada por el 32% de los encuestados como una barrera significativa.

Un 8% de los ciudadanos enfrentan simultáneamente la falta de tiempo y el desconocimiento de las convocatorias, lo cual agrava su imposibilidad de participar.

Otro 4% menciona una combinación de falta de tiempo, desconocimiento de las convocatorias y falta de interés, destacando la complejidad de los desafíos que enfrentan algunos ciudadanos.

Este grupo de encuestados, representando el 8%, indica que además de la falta de tiempo, el desconocimiento y la falta de interés, también sienten que su participación no tendría impacto, lo cual desmotiva aún más su involucramiento.

La combinación de falta de tiempo y el sentimiento de que no se tiene impacto es una barrera para el 4% de los ciudadanos.

Un 4% de los encuestados señala que tanto la falta de tiempo como sus responsabilidades laborales impiden su participación.

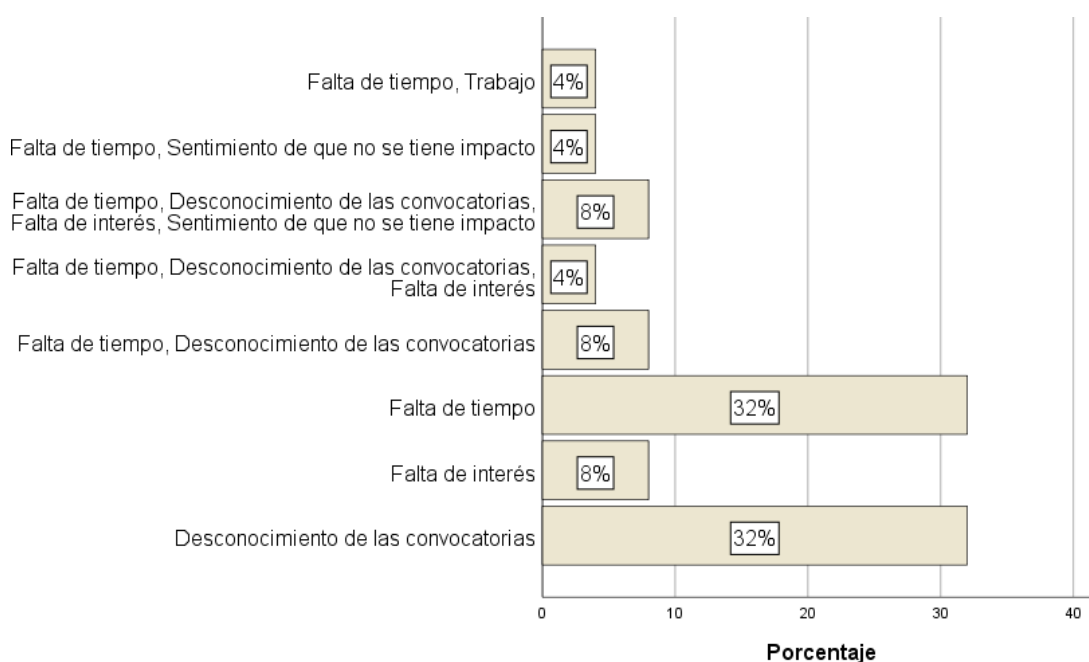


Figura 11 Gráfico de barras sobre las barreras percibidas por los ciudadanos

4.1.2 Descripción de factores que facilitan la participación

Tabla 12. Factores que facilitan la participación

	Frec.	%	% válido	% acumulado
1. Flexibilidad de horarios, Mejora en la receptividad de los funcionarios	5	4,0	4,0	4,0
2. Mayor difusión de información, Flexibilidad de horarios, Incentivos para la participación, Mejora en la receptividad de los funcionarios.	5	4,0	4,0	8,0
3. Mayor difusión de información, Incentivos para la participación, Mejora en la receptividad de los funcionarios	5	4,0	4,0	12,0
4. Mayor difusión de información	40	32,0	32,0	44,0
5. Flexibilidad de horarios	15	12,0	12,0	56,0
6. Mayor difusión de información, Incentivos para la participación	5	4,0	4,0	60,0
7. Mayor difusión de información, Flexibilidad de horarios, Mejora en la receptividad de los funcionarios	5	4,0	4,0	64,0
8. Mayor difusión de información, flexibilidad de horarios, Incentivos para la participación.	10	8,0	8,0	72,0
9. Mayor difusión de información, Flexibilidad de horarios	10	8,0	8,0	80,0
10. Mejora en la receptividad de los funcionarios	10	8,0	8,0	88,0
11. Mayor difusión de información, Mejora en la receptividad de los funcionarios	5	4,0	4,0	92,0
12. Mayor difusión de información, flexibilidad de horarios, Incentivos para la participación, Mejora en la receptividad de los funcionarios	5	4,0	4,0	96,0
13. Flexibilidad de horarios, Incentivos para la participación	5	4,0	4,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos ofrecen una visión de los factores percibidas por los ciudadanos, se le pidió a los encuestados que seleccionen entre los factores que facilitan la participación en las actividades de consulta municipal las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

El factor más destacado por los encuestados es la necesidad de una mayor difusión de información, con un 32% de los participantes señalándolo como prioridad. Esto subraya la importancia de mejorar los canales y métodos de comunicación utilizados por la municipalidad para asegurar que los ciudadanos estén bien informados sobre las oportunidades de participación.

La flexibilidad de horarios es considerada un facilitador clave por el 12% de los encuestados. Esta necesidad puede estar relacionada con las diversas responsabilidades laborales y personales de los ciudadanos que limitan su disponibilidad para participar en actividades municipales.

Un 8% de los encuestados cree que mejorar la receptividad de los funcionarios municipales sería un factor significativo para facilitar su participación. Esto sugiere que la actitud y disposición de los funcionarios hacia las aportaciones ciudadanas juegan un papel crucial en la motivación de los ciudadanos para involucrarse.

Combinación de factores

Un 8% de los encuestados señaló que tanto una mayor difusión de información como la flexibilidad de horarios facilitarían su participación.

Otro 8% mencionó una combinación de mayor difusión de información, flexibilidad de horarios y la provisión de incentivos como factores facilitadores importantes.

Un 4% de los encuestados considera que la difusión de información junto con incentivos para la participación mejoraría su involucramiento.

Otro 4% señala que la combinación de flexibilidad de horarios y la mejora en la receptividad de los funcionarios facilitaría su participación.

Un 4% de los ciudadanos cree que todos estos factores combinados facilitarían significativamente su participación en las actividades municipales.

4.1.13 Descripción de percepción de las áreas de atención según el ciudadano

Tabla 13. Percepción de las áreas de atención según el ciudadano

	Frec.	Porc.	%. válido	%. acumulado
1. Agua y alcantarillado, Medio ambiente, Planificación territorial	10	8,0	8,0	8,0
2. Agua y alcantarillado, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Medio ambiente, Ordenamiento urbano	5	4,0	4,0	12,0
3. Jardines y áreas verdes, Turismo, Medio ambiente, Ordenamiento urbano	5	4,0	4,0	16,0
4. Limpieza, agua y alcantarillado (L, A,y A)	5	4,0	4,0	20,0
5. L, A,y A , Jardines y áreas verdes, Turismo, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	24,0
6. L, A,y A, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	28,0
7. L, A,y A, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Medio ambiente	5	4,0	4,0	32,0
8. L, A,y A, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Medio ambiente, Ordenamiento urbano	10	8,0	8,0	40,0
9. L, A,y A, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	44,0
10. L, A,y A, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Ordenamiento urbano	5	4,0	4,0	48,0
11. L, A,y A, Pistas y veredas, Jardines y áreas verdes, Turismo, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	15	12,0	12,0	60,0
12. L, A,y A, Pistas y veredas, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	64,0
13. Limpieza, Jardines y áreas verdes, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	68,0
14. Limpieza, Pistas y veredas (L,P. y V.)	5	4,0	4,0	72,0
15. L,P. y V., Jardines y áreas verdes, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	76,0
16. L,P. y V., Jardines y áreas verdes, Medio ambiente, Planificación territorial	5	4,0	4,0	80,0
17. L,P. y V., Jardines y áreas verdes, Turismo, Medio ambiente, Ordenamiento urbano	5	4,0	4,0	84,0
18. Limpieza, Turismo, Medio ambiente, Ordenamiento urbano	5	4,0	4,0	88,0
19. Pistas y veredas	5	4,0	4,0	92,0
20. Pistas y veredas, Medio ambiente, Ordenamiento urbano, Planificación territorial	5	4,0	4,0	96,0
21. Pistas y veredas, Planificación territorial	5	4,0	4,0	100,0
Total	125	100	100,0	

Los resultados obtenidos ofrecen una visión de la percepción de los ciudadanos, se le pidió a los encuestados que seleccionen entre las áreas que necesitan mayor atención por parte de la gestión municipal, los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

La combinación más mencionada por los encuestados, con un 12%, incluye una amplia gama de áreas, desde servicios básicos como limpieza, agua y alcantarillado, hasta aspectos más complejos como la planificación territorial y el ordenamiento urbano. Esto indica una demanda significativa por mejoras integrales y multifacéticas en la gestión municipal.

Un 8% de los encuestados considera que estas áreas específicas necesitan mayor atención, destacando la importancia de mantener y mejorar tanto los servicios básicos como los espacios públicos y la infraestructura urbana.

Otra combinación mencionada por el 8% de los participantes es la necesidad de mejorar el acceso y la calidad del agua y alcantarillado, junto con una mejor planificación territorial y el cuidado del medio ambiente.

4.1.14 Problemas que no son resueltos en la localidad

Tabla 14. Percepción de problemas que no son resueltos por la gestión

	Frec.	%	% válido	% acumulado
1. Crecimiento de la ciudad sin planificación	25	20,0	20,0	20,0
2. Crecimiento de la ciudad sin planificación, Deficiencias en infraestructura y servicios públicos.	10	8,0	8,0	28,0
3. Crecimiento de la ciudad sin planificación, vulnerabilidad de las viviendas, daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales.	10	8,0	8,0	36,0
4. Crecimiento de la ciudad sin planificación, vulnerabilidad de las viviendas, deficiencias en infraestructura y servicios públicos.	5	4,0	4,0	40,0
5. Crecimiento de la ciudad sin planificación, vulnerabilidad de las viviendas, deficiencias en infraestructura y servicios públicos, Daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales	10	8,0	8,0	48,0
6. Daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales.	15	12,0	12,0	60,0
7. Deficiencias en infraestructura y servicios públicos.	20	16,0	16,0	76,0
8. Mejoramiento de pistas y veredas	10	8,0	8,0	84,0
9. Mejoramiento de pistas y veredas, Deficiencias en infraestructura y servicios públicos.	15	12,0	12,0	96,0
10. Vulnerabilidad de las viviendas por estar ubicadas en zonas de riesgo.	5	4,0	4,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos ofrecen una visión de la percepción de los ciudadanos, se le pidió a los encuestados que seleccionen los problemas que observan que no son resueltos en su localidad por parte de la gestión municipal, los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

El problema más mencionado por los ciudadanos, con un 20% de las respuestas, es el crecimiento de la ciudad sin planificación.

La segunda preocupación más importante, mencionada por el 16% de los encuestados, es la deficiencia en infraestructura y servicios públicos.

Un 12% de los ciudadanos identifican los daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales como problemas no resueltos.

Otro 12% de los encuestados combinan el mejoramiento de pistas y veredas con las deficiencias en infraestructura y servicios públicos como áreas críticas que requieren atención urgente.

Varias combinaciones de problemas fueron mencionadas por un 8% de los encuestados. Estas combinaciones destacan cómo múltiples problemas interrelacionados entre el crecimiento de la ciudad sin planificación, y deferentes problemas como la vulnerabilidad de las viviendas, deficiencias en infraestructura y servicios públicos, Daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales

La vulnerabilidad de las viviendas por estar ubicadas en zonas de riesgo fue mencionada por un 4% de los encuestados.

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 15 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Participación Ciudadana	,154	125	,000	,919	125	,000
D1 Nivel de Participación Ciudadana	,173	125	,000	,874	125	,000
D2 Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones	,126	125	,000	,938	125	,000
D3 Acceso a Información Municipal	,148	125	,000	,952	125	,000
D4 Barreras y Facilitadores de la Participación	,172	125	,000	,925	125	,000
V2 Provisión de Servicios Municipales	,159	125	,000	,947	125	,000
D5 Transparencia y Responsabilidad	,229	125	,000	,905	125	,000
D6 Efectividad de los Servicios Municipales	,145	125	,000	,956	125	,000
D7 Calidad de los Servicios Municipales	,177	125	,000	,923	125	,000
D8 Satisfacción con los servicios	,121	125	,000	,957	125	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión y conclusión sobre la normalidad de los datos

La tabla 10 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov Se observa que las variables y dimensiones 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.

4.3. Prueba de Hipótesis de investigación

Contrastación de la hipótesis general

H₀ No existe una relación entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

H₁ Existe una relación entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

Hipótesis estadísticas

HE₀ = Participación ciudadana no se correlaciona de manera significativa con la provisión de servicios municipales.

HE₁ = Participación ciudadana se correlaciona de manera significativa con la provisión de servicios municipales.

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H₀), en el supuesto que sea cierta. Sea Sig. $\alpha = 0.05$

Prueba de correlación

Tabla 16 Correlación Participación ciudadana por Provisión de servicios municipales

Correlaciones				
		V1 Participación Ciudadana		V2 Provisión de Servicios Municipales
Rho de Spearman	V1 Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	V2 Provisión de Servicios Municipales	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

** . 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 $p=0,00 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas. El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,517 siendo una correlación moderada.

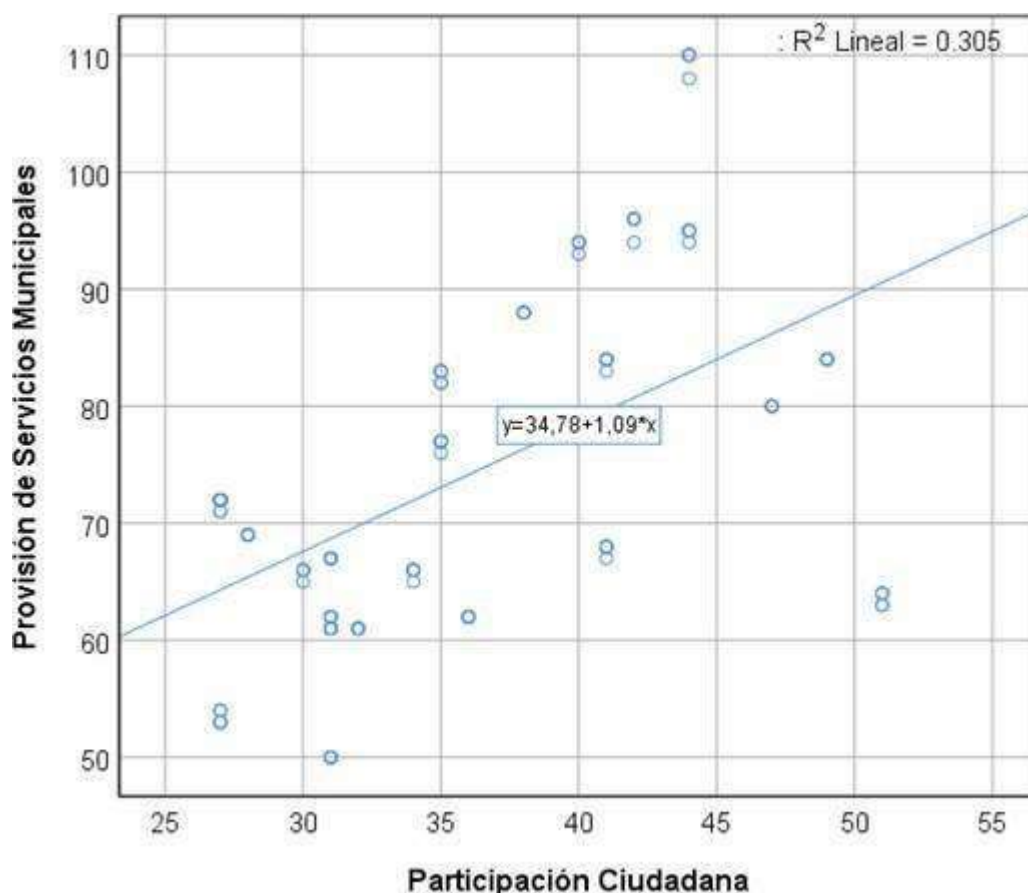


Figura 12. Gráfico de dispersión Provisión de servicios municipales por participación ciudadana

El gráfico de dispersión anterior proporciona una visión clara de la relación entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales.

El término constante 34.78 indica el nivel base de provisión de servicios cuando la participación ciudadana es nula, aunque en el contexto práctico este punto no se encuentra dentro del rango de observación. Este resultado es significativo ya que señala que una mayor participación ciudadana tiene un impacto positivo en la mejora de los servicios municipales, lo que puede traducirse en mejores infraestructuras, servicios públicos más eficientes y mayor satisfacción ciudadana con la gestión local.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0.305$ revela que aproximadamente el 30.5% de la variabilidad en la provisión de servicios municipales puede ser explicada por la variabilidad en la participación ciudadana. Este valor indica una relación positiva pero moderada entre ambas variables. Aunque existe una correlación, también sugiere que el 69.5% de la variabilidad en la provisión de servicios está influenciada por otros factores no considerados en este análisis. Esto puede incluir elementos como la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos financieros, la capacidad técnica del personal municipal, y las políticas implementadas por la administración local.

La distribución de los puntos en el gráfico muestra una tendencia ascendente, reforzando la idea de que una mayor participación ciudadana está asociada con una mejor provisión de servicios municipales. Sin embargo, la dispersión alrededor de la línea de regresión indica que hay variabilidad significativa no explicada por esta relación lineal simple. Algunos puntos se desvían considerablemente de la tendencia general, lo que podría indicar la presencia de casos atípicos o la influencia de factores externos que afectan tanto a la participación ciudadana como a la provisión de servicios.

Además, la concentración de puntos entre valores específicos de participación ciudadana y provisión de servicios municipales sugiere que la mayoría de las observaciones se encuentran en un rango medio, tanto en participación como en servicios. Esto puede reflejar una realidad común en muchas municipalidades donde la participación ciudadana es moderada y los servicios municipales son suficientes, pero no excelentes. La existencia de algunos puntos que se alejan significativamente de la línea de regresión podría estar indicando áreas donde se necesita una intervención específica para mejorar tanto la participación ciudadana como la calidad de los servicios.

4.3.2 Hipótesis estadísticas específicas.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀ No existe una relación directa y significativa entre La participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

H₁ Existe una relación directa y significativa entre La participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

Hipótesis estadísticas

HE₀ = La participación ciudadana no se correlaciona de manera significativa con la calidad de los servicios municipales.

HE₁ = La participación ciudadana se correlaciona de manera significativa con la calidad de los servicios municipales.

Nivel de significancia (sig.)

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

Sea Sig. $\alpha = 0.05$

Prueba de correlación

Tabla 17 Correlación Participación ciudadana por Calidad de los servicios municipales

			V1Participación Ciudadana	D6 Calidad de los servicios municipales
Rho de Spearman	V1Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	D6 Calidad de los servicios municipales	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

** . 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 $p=0,00 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H₀), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas. El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,630 siendo una correlación moderada.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀ No existe una relación directa y significativa entre la participación ciudadana y la efectividad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

H₁ Existe una relación directa y significativa entre La participación ciudadana y la efectividad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

Hipótesis estadísticas

HE₀ = La participación ciudadana no se correlaciona de manera significativa con la efectividad de los servicios municipales.

HE₁ = La participación ciudadana se correlaciona de manera significativa con la efectividad de los servicios municipales.

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H₀), en el supuesto que sea cierta.
Sea Sig. $\alpha = 0.05$

Prueba de correlación

Tabla 18 Correlación Participación ciudadana por efectividad de los servicios municipales

		V1Participación Ciudadana	D6 Efectividad de los Servicios Municipales
Rho de Spearman	V1Participación Ciudadana	1,000	,566**
			,000
		125	125
D6 Efectividad de los Servicios Municipales		,566**	1,000
		,000	.
		125	125

** . 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 $p=0,00 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas. El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,566 siendo una correlación moderada.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀ No existe una relación directa y significativa entre La participación ciudadana y la transparencia y la responsabilidad en la gestión municipal en la provincia de Barranca, durante el año 2024.

H₁ Existe una relación directa y significativa entre La participación ciudadana y la transparencia y la responsabilidad en la gestión municipal en la provincia de Barranca, durante el año 2024

Hipótesis estadísticas

HE₀ = La participación ciudadana no se correlaciona de manera significativa con la transparencia y la responsabilidad.

HE₁ = La participación ciudadana se correlaciona de manera significativa con la transparencia y la responsabilidad.

Nivel de significancia (sig.)

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

Sea Sig. $\alpha = 0.05$

Prueba de correlación

Tabla 19 Correlación Participación ciudadana por transparencia y responsabilidad

			V1Participación Ciudadana	D5 Transparencia y Responsabilidad
Rho de	V1Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
Spearmán	Ciudadana	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	D5 Transparencia y Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

** . 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 $p=0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0), es decir, las variables se encuentran mutuamente correlacionadas. El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,448 siendo una correlación casi moderada.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

El presente estudio titulado "La participación ciudadana y provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca durante el año 2024", tuvo como objetivo general analizar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos respecto a la provisión de servicios municipales. A través de objetivos específicos, se busca evaluar la calidad, efectividad y transparencia en la gestión municipal percibida por los ciudadanos de Barranca. Los resultados obtenidos a través de la contrastación de hipótesis nos ofrecen una visión profunda de esta relación, complementada con hallazgos descriptivos pueden mostrar aquellas áreas de la gestión que necesitan mayor promoción.

La hipótesis general planteó que existe una relación entre la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales en Barranca durante 2024. Los resultados obtenidos mediante el cálculo de correlaciones revelan un nivel de significancia bilateral de $p=0.00<0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y confirmar que las variables están correlacionadas. El coeficiente de correlación es de 0.517, indicando una correlación moderada. Este hallazgo sugiere que, aunque la participación ciudadana influye en la provisión de servicios municipales, otros factores como la eficiencia administrativa, recursos financieros y políticas locales también juegan un papel significativo en esta dinámica. Este hallazgo está alineado con estudios previos que subrayan la importancia de una administración eficiente y bien financiada para complementar los esfuerzos de participación ciudadana.

La primera hipótesis específica sostuvo que existe una relación directa y significativa entre la participación ciudadana y la calidad de los servicios municipales en Barranca durante 2024. Los cálculos de correlaciones muestran un nivel de significancia bilateral de $p=0.00<0.05$, rechazando nuevamente la hipótesis nula. El coeficiente de correlación

obtenido es de 0.630, lo cual indica una correlación moderada a fuerte. Esto sugiere que una mayor participación ciudadana está significativamente relacionada con una mejor percepción de la calidad de los servicios municipales. Esta conclusión se encuentra en consonancia con el estudio de Armada Ros (2016) en Cartagena, donde se observó que la satisfacción del usuario con los servicios municipales mejora con una participación activa de los ciudadanos en la planificación y evaluación de dichos servicios.

La segunda hipótesis específica sostuvo que la participación ciudadana se correlaciona significativamente con la efectividad de los servicios municipales. Los resultados del cálculo de correlaciones arrojan un nivel de significancia bilateral de $p=0.00<0.05$, rechazando la hipótesis nula y confirmando la relación. El coeficiente de correlación de 0.566 indica una correlación moderada. Este resultado implica que una mayor participación ciudadana se asocia con una percepción de mayor efectividad en los servicios municipales. Este hallazgo coincide con el estudio de Calla Chumpisuca (2021) en San Jerónimo, donde se encontró una relación positiva entre la participación activa de los ciudadanos y la eficacia de la gestión municipal.

La tercera hipótesis específica establece que existe una relación directa y significativa entre la participación ciudadana y la percepción de transparencia y responsabilidad en la gestión municipal en Barranca durante 2024. Los resultados obtenidos indican un nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de correlación de 0.448 sugiere una correlación casi moderada. Esto señala que una mayor participación ciudadana contribuye a una mejor percepción de transparencia y responsabilidad en la gestión municipal. Este resultado es respaldado por el estudio de Olivas et al. (2021) en Loreto, donde se destacó la importancia de la participación ciudadana para mejorar la transparencia y la satisfacción de las organizaciones civiles con la gestión gubernamental.

Otros datos descriptivos

Barreras

Cuando se analizaron algunos datos obtenidos acerca de ítems específicos como los relacionados a cuáles son las barreras encontradas por los ciudadanos para participar los resultados obtenidos del estudio revelan una visión clara de las principales barreras que perciben los ciudadanos de Barranca para participar en las actividades y consultas

municipales. En primer lugar, un 32% de los encuestados indicó que el desconocimiento de las convocatorias es un obstáculo significativo. Este hallazgo sugiere una deficiencia en los canales de comunicación utilizados por la municipalidad para informar a los ciudadanos sobre las oportunidades de participación. Comparando con estudios previos, como el realizado por Ludeña Jaramillo, Cuadrado Sánchez y Castillo Ortega (2024), se puede observar una tendencia similar donde la falta de información y desconocimiento de los mecanismos de participación son barreras comunes que limitan la involucración ciudadana en procesos de toma de decisiones.

Otro 32% de los encuestados señaló la falta de tiempo como una barrera significativa. Este problema puede estar relacionado con las responsabilidades laborales y personales de los ciudadanos que limitan su disponibilidad para participar en actividades municipales. Este hallazgo es consistente con los resultados de Armada Ros (2016), quien encontró que las limitaciones de tiempo y la disponibilidad son factores críticos que influyen en la participación en actividades deportivas municipales en Cartagena.

Además, un 8% de los ciudadanos enfrenta simultáneamente la falta de tiempo y el desconocimiento de las convocatorias, lo cual agrava su imposibilidad de participar. Esta combinación de barreras resalta la complejidad de los desafíos que enfrentan algunos ciudadanos y sugiere que las soluciones deben ser multifacéticas, abordando tanto la difusión de información como la flexibilidad en los horarios de las actividades participativas.

Un pequeño porcentaje de los encuestados (4%) menciona una combinación de falta de tiempo, desconocimiento de las convocatorias y falta de interés. Este grupo destaca la interacción entre múltiples factores que pueden desmotivar la participación ciudadana. Este hallazgo se alinea con el estudio de Masiya, Davids y Mazenda (2019), que sugieren que la promoción de una participación pública efectiva debe abordar múltiples barreras simultáneamente para ser verdaderamente eficaz.

Finalmente, un 8% de los encuestados indica que además de la falta de tiempo, desconocimiento y falta de interés, también sienten que su participación no tendría impacto, lo cual desmotiva aún más su involucramiento. Este sentimiento de inutilidad de la participación resalta la importancia de demostrar a los ciudadanos que sus contribuciones son valoradas y tienen un impacto real en la toma de decisiones municipales. La percepción de que la participación ciudadana no influye en los resultados es un desafío significativo que también ha sido identificado en estudios como el de Calla Chumpisuca (2021), donde se

resalta la necesidad de asegurar que las estructuras de participación ciudadana sean efectivas y transparentes para mantener el interés y la motivación de los ciudadanos.

Factores que Facilitan la Participación

Por otro lado, cuando se analizaron algunos datos obtenidos acerca de ítems factores facilitadores de participación de los ciudadanos para participar los resultados identifican los factores que los ciudadanos perciben como facilitadores de su participación en las actividades de consulta municipal. El factor más destacado, señalado por el 32% de los encuestados, es la necesidad de una mayor difusión de información. Esto subraya la importancia de mejorar los canales y métodos de comunicación utilizados por la municipalidad para asegurar que los ciudadanos estén bien informados sobre las oportunidades de participación. Este hallazgo es coherente con las conclusiones de estudios como el de Ludeña Jaramillo et al. (2024), que también destacan la falta de información como una barrera crítica para la participación ciudadana.

La flexibilidad de horarios es considerada un facilitador clave por el 12% de los encuestados. Este resultado puede estar relacionado con las diversas responsabilidades laborales y personales de los ciudadanos que limitan su disponibilidad para participar en actividades municipales. Este hallazgo es consistente con los estudios de Armada Ros (2016) y Masiya et al. (2019), que también encontraron que la flexibilidad de horarios es un factor importante para facilitar la participación ciudadana.

Un 8% de los encuestados cree que mejorar la receptividad de los funcionarios municipales sería un factor significativo para facilitar su participación. Esto sugiere que la actitud y disposición de los funcionarios hacia las aportaciones ciudadanas juegan un papel crucial en la motivación de los ciudadanos para involucrarse. La mejora en la receptividad de los funcionarios municipales podría fomentar un ambiente más inclusivo y participativo, similar a lo que se sugiere en el estudio de Calla Chumpisuca (2021), donde se destaca la importancia de la relación entre ciudadanos y funcionarios para una gestión municipal efectiva.

Percepción de las áreas de atención prioritarias según el ciudadano

Cuando se analizaron algunos datos obtenidos acerca de ítems específicos como de las áreas que el ciudadano percibe que deberían tener mayor atención de parte de la gestión, encontramos que los ciudadanos de Barranca las respuestas vinculan varias áreas, la

combinación más mencionada, con un 12%, incluye una amplia gama de áreas, desde servicios básicos como limpieza, agua y alcantarillado, hasta aspectos más complejos como la planificación territorial y el ordenamiento urbano. Esto indica una demanda significativa por mejoras integrales y multifacéticas en la gestión municipal. Este hallazgo es coherente con los resultados de estudios previos como el de Olivas et al. (2021), que también encontraron que la gestión de servicios básicos es una preocupación central para los ciudadanos.

Un 8% de los encuestados considera que estas áreas específicas necesitan mayor atención, destacando la importancia de mantener y mejorar tanto los servicios básicos como los espacios públicos y la infraestructura urbana. Este resultado es similar a los hallazgos de Milla Huayllani (2019), quien subrayó la necesidad de mejoras en los servicios públicos locales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Crecimiento Urbano y Servicios Públicos

El análisis de los datos de la encuesta revela que uno de los problemas más mencionados por los ciudadanos de Barranca es el "Crecimiento de la ciudad sin planificación", con una frecuencia de 25 y un porcentaje del 20%. Este hallazgo resalta la necesidad de una mejor planificación urbana, un aspecto crítico que debe ser abordado para mejorar la provisión de servicios municipales. La falta de planificación puede llevar a una infraestructura inadecuada y servicios públicos deficientes, lo cual afecta negativamente la calidad de vida algunos sectores de los ciudadanos.

El crecimiento urbano descontrolado y sin planificación ha sido un tema recurrente en la literatura. Ludeña Jaramillo et al. (2024) en su estudio sobre el desinterés en la participación ciudadana en el cantón Puyango, mencionan que uno de los factores que desalientan la participación es la falta de confianza en las autoridades locales para gestionar adecuadamente el crecimiento urbano y los servicios públicos. Esto sugiere que una mejor planificación urbana, en conjunto con una participación ciudadana efectiva, puede mejorar la percepción de los servicios municipales y fomentar una mayor implicación de los ciudadanos.

Infraestructura y Servicios Públicos

Los datos muestran que las "Deficiencias en infraestructura y servicios públicos" son otro problema significativo, con una frecuencia de 20 y un porcentaje del 16%. Además, cuando

se combina con otros problemas como el crecimiento desordenado de la ciudad y la vulnerabilidad de las viviendas, la frecuencia y el impacto percibido aumentan considerablemente. Estos hallazgos indican que los ciudadanos perciben una necesidad urgente de mejoras en la infraestructura y en la prestación de servicios públicos esenciales.

El estudio de Armada Ros (2016) también encontró que la calidad de las instalaciones y servicios ofrecidos influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de servicios deportivos municipales en Cartagena. De manera similar, en Barranca, mejorar la infraestructura y los servicios públicos puede tener un impacto positivo en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y efectividad de la gestión municipal.

Daños al Ecosistema y Recursos Naturales

El problema de "Daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales" se menciona con una frecuencia de 15 y un porcentaje del 12%. Este aspecto es crucial, ya que la sostenibilidad ambiental es una preocupación creciente entre los ciudadanos. La planificación urbana y la gestión de servicios municipales deben considerar no solo la infraestructura y los servicios inmediatos, sino también la sostenibilidad a largo plazo y la conservación de los recursos naturales.

El estudio de Masiya et al. (2019) en Nyanga, Ciudad del Cabo, subraya la importancia de una participación pública efectiva en la prestación de servicios municipales para abordar desafíos como la provisión sostenible de agua y electricidad. Promover la participación ciudadana en la gestión ambiental puede mejorar la efectividad de las políticas ambientales y aumentar la confianza de los ciudadanos en la administración local.

Percepción de Problemas que No Son Resueltos en la Localidad

Finalmente, cuando se analizaron algunos datos obtenidos acerca de ítems específicos como la percepción del ciudadano acerca de las áreas que no son resueltas por parte de la gestión, los resultados muestran que el problema más mencionado por los ciudadanos, con un 20% de las respuestas, es el crecimiento de la ciudad sin planificación. La segunda preocupación más importante, mencionada por el 16% de los encuestados, es la deficiencia en infraestructura y servicios públicos. Estos problemas reflejan desafíos significativos en la gestión urbana y de servicios municipales. Los daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales también fueron identificados como problemas no resueltos por un 12% de los ciudadanos. Estos hallazgos son consistentes con estudios anteriores, como el de

Castillo, Cárdenas y Palomino (2020), que también identificaron deficiencias en la gestión de servicios públicos y problemas ambientales como preocupaciones críticas para los ciudadanos.

Sobre los resultados

En síntesis, los resultados de nuestro estudio están alineados con los hallazgos de estudios previos realizados en diferentes contextos geográficos y socioculturales. La evidencia acumulada sugiere que la participación ciudadana es un factor determinante en la percepción de calidad, efectividad y transparencia de los servicios municipales. Esta relación, aunque moderada, sugiere que una mayor implicación de los ciudadanos en los procesos de planificación puede llevar a una mejora en la calidad, efectividad y transparencia de los servicios municipales. Sin embargo, es crucial reconocer que la participación ciudadana no actúa de manera aislada; su efectividad está influenciada por la capacidad administrativa, la disponibilidad de recursos y la implementación de políticas de transparencia y sostenibilidad, estas podrían ser los temas abordados por futuras investigaciones acerca del estudio de los servicios municipales o de la gestión municipal como tal, pero desde la visión crítica de la sociología.

De igual manera, algunos estudios previos analizados corroboran estos hallazgos, destacando la importancia de la participación ciudadana para mejorar la satisfacción con los servicios municipales y la eficacia de la gestión local. Por ejemplo, la investigación de Calla Chumpisuca (2021) demuestra cómo la participación activa de los ciudadanos puede fortalecer la gestión municipal en San Jerónimo, mientras que el estudio de Armada Ros (2016) resalta la influencia de la satisfacción del usuario en la calidad de los servicios deportivos en Cartagena.

No obstante, es crucial reconocer que otros factores también influyen en la provisión de servicios municipales, como la eficiencia administrativa, la capacidad técnica del personal, y la disponibilidad de recursos financieros. Estos factores deben ser abordados en conjunto con la promoción de la participación ciudadana para lograr una mejora integral en la gestión municipal.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La hipótesis general que sostuvo la existencia la existencia de una correlación directa fue respaldada por los resultados obtenidos ($p=0,00 < 0,05$) el valor de la correlación es 0.517, de estos resultados se puede inferir que es una correlación positiva o directa de magnitud moderada, esto sugiere que aunque existe un impacto positivo directo entre la participación ciudadana y la percepción ciudadana acerca de la provisión de servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024, de otro lado, el 69.5% de la variabilidad en la provisión de servicios está influenciada por otros factores no considerados en este análisis. Esto puede incluir elementos como la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos financieros, la capacidad técnica del personal municipal, y las políticas implementadas por la administración local.

La primera hipótesis específica sostuvo la existencia de una correlación directa fue respaldada por los resultados obtenidos ($p=0,00 < 0,05$) por lo que las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, el valor de la correlación es 0.630, de estos resultados se puede inferir que la participación ciudadana tendría un impacto positivo y directo en la calidad de los servicios municipales siendo una correlación positiva o directa de magnitud moderada.

La segunda hipótesis específica sostuvo la existencia de una correlación directa fue respaldada por los resultados obtenidos ($p=0,00 < 0,05$) por lo que las variables se encuentran mutuamente correlacionadas, el valor de la correlación es 0.566, de estos resultados se puede inferir que la participación ciudadana tiene un impacto positivo y directo en la efectividad de los servicios municipales siendo una correlación positiva o directa de magnitud moderada. La tercera hipótesis específica sostuvo la existencia de una correlación directa fue respaldada por los resultados obtenidos ($p=0,00 < 0,05$) por lo que las variables se encuentran

mutuamente correlacionadas, el valor de la correlación es 0.488, de estos resultados se puede inferir que la participación ciudadana tiene un impacto positivo y directo en la transparencia y la responsabilidad en la gestión municipal siendo una correlación positiva o directa de magnitud moderada.

6.2 Recomendaciones

Es esencial que la gestión municipal implemente y promueva innovaciones en los mecanismos de participación ciudadana a fin de que sean más efectivos, como la instalación de espacios que brinden información en los principales lugares de la ciudad, espacio de consultas y promoción de organización de la ciudadanía para la participación pública, talleres participativos, todo esto con una buena campaña de marketing cara a cara y mediante plataformas digitales de interacción.

La implementación de espacios o campañas con casetas de información en principales calles sobre la importancia de la participación, la difusión de actividades o requisitos para la participación en espacios públicos, estas campañas podría usarse también como un barómetro acerca de la satisfacción ciudadana desde el cual se podrían obtener datos acerca de la percepción de los servicios más prioritarios en la provincia, lo permitirá una mayor implicación de los ciudadanos con los funcionarios y autoridades, incrementándose la confianza en los procesos de planificación y toma de decisiones.

Para asegurar una gestión efectiva, es crucial que la gestión invierta en la capacitación y desarrollo profesional del personal de la gerencia de desarrollo humano, mejorando sus capacidades de innovación, técnicas y administrativas en temática de participación ciudadana.

Finalmente, es necesario que la gestión municipal invierta en la mejora de la infraestructura y los servicios públicos, abordando las deficiencias actuales y planificando para el crecimiento futuro. Esto incluye mejoras en el suministro de agua, electricidad, transporte y servicios de salud. Así como, incorporar prácticas sostenibles y políticas de conservación ambiental para abordar los problemas de deforestación y pérdida de recursos naturales. La participación ciudadana en la gestión ambiental puede ser una herramienta valiosa para lograr estos objetivos.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Abanto P., J.D.C (2020). Participación ciudadana en la gestión municipal. Comas, 2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48348>
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d968307534913343c6b302f63da83381/Details
- Armada R., E. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes: percepción, análisis y evolución. Proyecto de investigación: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/47673>
- Arriola L, A. Y. (2023). Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197>
- Calla Ch, Y. R. (2021). Participación ciudadana y gestión municipal en el distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas, 2019.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57436>
- Guillermo A., F.. (2015). Presupuesto participativo y desarrollo local en el distrito de Huacho 2015. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ludeña, M.I., Cuadrado, G.P., & Castillo, Y. (2024). Factores determinantes del desinterés por la participación ciudadana en la toma decisiones del cantón Puyango. *Runas. Journal of Education and Culture*.
- Milla H, E. Y. (2019). Participación ciudadana y servicios públicos en el AAHH de Huáscar del distrito de San Juan Lurigancho–2019. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38661>

7.2 Fuentes bibliográficas

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (primera, segunda reimpresión ed.). Jesus Maria, Lima, Perú: San Marcos.
- Durkheim, É. (1987). *La división del trabajo en la sociedad*. Segunda ed, Ediciones Akal.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). DF., México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Pateman, C. (1970). *Participación y teoría democrática*. Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1988). SERVQUAL: Escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de venta minorista*, 64 (1), 12-40.
- Hatry, H, P. (2006). *Medición del desempeño: obtención de resultados*. Prensa del Instituto Urbano.
- Merton, RK (1949). *Teoría social y estructura social*. Prensa Libre.
- Parsons, T. (1951). *El sistema social*. Rutledge.
- Ritzer, G. (2005). *Teoría sociológica clásica*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Verba, S., Schlozman, KL y Brady, HE (1995). *Voz e igualdad: voluntarismo cívico en la política estadounidense*. Prensa de la Universidad de Harvard.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Arnstein, SR (1969). Una Escalera de Participación Ciudadana. *Revista de la Asociación Estadounidense de Planificación*, 35(4), 216-224. doi:10.1080/01944366908977225
- Boyne, GA (2003). Fuentes de mejora del servicio público: una revisión crítica y una agenda de investigación. *Revista de investigación y teoría de la administración pública*, 13(3), 367-394. doi:10.1093/jpart/mug027
- Bovens, M. (2007). Análisis y evaluación de la rendición de cuentas: un marco conceptual. *Revista de Derecho Europeo*, 13(4), 447-468. doi:10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x.

- Castillo, S. R. N , Cárdenas, M. C., & Palomino, A., G. D. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://doi.org/10.56238/cpahjournalv4n2-003> ,
- Fung, A. (2006). Variedades de participación en la gobernanza compleja. Revisión de la administración pública, 66 (s1), 66-75. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x
- Irvin, RA y Stansbury, J. (2004). Participación ciudadana en la toma de decisiones: ¿Vale la pena el esfuerzo? Revisión de la administración pública, 64(1), 55-65. doi:10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x
- King, C. S., Feltey, K. M. y Susel, BO (1998). La cuestión de la participación: hacia una auténtica participación pública en la administración pública. Revisión de la administración pública, 58(4), 317-326. doi:10.2307/977561
- Masiya, T., Davids, Y. D., & Mazenda, A. (2019). Effective public participation in municipal service delivery: the case of Nyanga township. <https://repository.up.ac.za/handle/2263/71494>
- Olivas, R. H., Ruiz, C. S , Pinchi, V. A., Gonzales, P. E., Pretell, P. V. A., Enríquez, C. R. A., & Rojas, R. A. E. (2021). Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8972-8990. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/965>
- Osborne, SP, Radnor, Z. y Nasi, G. (2013). ¿Una nueva teoría para la gestión de los servicios públicos? Hacia un enfoque predominante en el servicio (público). La Revista Estadounidense de Administración Pública, 43(2), 135-158. doi:10.1177/0275074012466935
- Roberts, N. (2004). Deliberación pública en una era de participación ciudadana directa. La Revista Estadounidense de la Administración Pública, 34(4), 315-353. doi:10.1177/0275074004269288
- Heald, D. (2006). La transparencia como valor instrumental. En Hood, C. y Heald, D. (Eds.), *Transparencia: ¿la clave para una mejor gobernanza?* (págs. 59-73). Prensa de la Universidad de Oxford.

7.4 Fuentes electrónicas

Congreso de la República del Perú. (2003). Ley de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Ley N° 27972).

Constitución Política del Perú (1993). Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/constitucionyreglamento/>

El peruano (1994) Ley N.º 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos, 2 de mayo de 1994

El peruano (2003) Ley N° 27972, ley orgánica de gobiernos municipalidades, 01 enero 2010, <http://www2.congreso.gob.pe/>

El peruano (200) Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

INEI (2021) Datasets. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/poblaci%C3%B3n-peru>

Naciones Unidas. (2021). Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. Obtenido de <https://sdgs.un.org/goals/goal16>

Poder Legislativo (2003) Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 27972. Obtenido de <http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images/descargas/licencias-de-funcionamiento/legislacion/2-LEY-N27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA PLANIFICACION Y PROVISION DE SERVICIOS MUNICIPALES EN LA PROVINCIA DE BARRANCA DURANTE EL AÑO 2024					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de los ciudadanos sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La participación ciudadana en la planificación tiene un impacto positivo en la percepción ciudadana sobre la provisión de servicios municipales en la provincia de</p>	<p>Participación Ciudadana</p>	<p>Nivel de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> –Consultas públicas –Involucramiento en actividades comunitarias. –Percepción de impacto <p>Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones</p>	<p>Tipo de investigación básica</p> <p>Diseño no experimental (transversal)</p> <p>Nivel de investigación correlacional</p>

<p>Barranca durante el año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la percepción de la calidad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024?</p>	<p>Barranca durante el año 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Evaluar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la calidad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024.</p> <p>Determinar el impacto de la</p>	<p>Barranca, durante el año 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre la percepción de mejora de la calidad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024</p>		<p>–Satisfacción con el proceso participativo</p> <p>–Opinión sobre transparencia y receptividad de funcionarios</p> <p>Acceso a Información Municipal</p> <p>–Acceso a información relevante Uso de plataformas digitales</p> <p>–Calidad de la información</p> <p>Barreras y Facilitadores de la Participación</p>	<p>Enfoque de investigación cuantitativo</p> <p>Población: 156,326 habitantes de la provincia de Barranca</p> <p>Muestra: calculada mediante fórmula para poblaciones finitas: 138 ciudadanos</p> <p>Técnicas</p> <p>Revisión de documentos y encuestas</p>
--	--	---	--	--	---

<p>¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la efectividad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024?</p>	<p>participación ciudadana en la planificación sobre la percepción de la efectividad de los servicios municipales en Barranca durante el año 2024.</p>	<p>La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre el incremento de la efectividad de los servicios municipales en la provincia de Barranca, durante el año 2024</p>		<p>–Barreras percibidas –Diferencias en participación</p>	<p>Instrumentos a usar: cuestionarios</p>
<p>¿Cuál es el impacto que tiene la participación ciudadana en la planificación sobre la transparencia y responsabilidad en la gestión municipal en Barranca durante el año 2024?</p>	<p>Investigar el impacto de la participación ciudadana en la planificación sobre percepción de la transparencia y responsabilidad en la gestión municipal en Barranca durante el año 2024.</p>	<p>La participación ciudadana tiene un impacto positivo sobre la mejora de la transparencia y la responsabilidad en la gestión municipal en la provincia de</p>		<p>Calidad de los Servicios Municipales –Opinión sobre la calidad de los servicios –Comparación de calidad antes y después de participación</p>	<p>Métodos de análisis estadísticos:</p> <p>Se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas: medidas de frecuencia</p> <p>Estadísticas para la prueba de hipótesis correlacionales: Rho de Spearman).</p>

Barranca durante el año 2024?		Barranca, durante el año 2024	Provisión de Servicios Municipales	Efectividad de los Servicios Municipales -Eficiencia en la prestación de servicios -Cumplimiento de objetivos -Evaluación de proyectos en términos de resultados tangibles Transparencia y Responsabilidad -Satisfacción con los servicios -Percepción de transparencia	
-------------------------------	--	-------------------------------	---	---	--

				-Percepción sobre responsabilidad de funcionarios	
--	--	--	--	---	--

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

Cuestionario sobre la percepción Participación Ciudadana y Servicios Municipales

Título: Percepciones Ciudadanas sobre la Participación y la Provisión de Servicios Municipales en la Provincia de Barranca

Objetivo: Medir las percepciones de los ciudadanos respecto a la participación ciudadana y la provisión de servicios municipales.

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y marque la opción que mejor refleje su opinión o experiencia. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines de investigación.

Datos generales

Edad: a) 18-25 b) 26-35 c) 36-45 d) 46-55 e) 56-65 f) Más de 65

Género: a) Masculino b) Femenino c) otro

Nivel educativo:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Universitario
- e) Posgrado

Completa

Ocupación:

- a) Empleado
- b) Desempleado
- c) Estudiante Universitario
- d) Independiente
- Otros: _____

Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada declaración utilizando la escala de Likert

Sección 1: Participación Ciudadana

Dimensión 1: Nivel de Participación Ciudadana

1. Con que frecuencia se involucra en eventos organizados por el municipio.

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

2. Con que frecuencia participa en su localidad fuera de eventos formales.

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

Dimensión 2: Percepción de Influencia en la Toma de Decisiones

3. Siente que la participación en el proceso del presupuesto participativo tiene un efecto real en las decisiones municipales.

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

4. Se siente satisfecho con respecto a los mecanismos de participación (presupuesto participativo y audiencias públicas) que existen actualmente.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho

e) Muy satisfecho

5. ¿Considera que los funcionarios municipales son transparentes y receptivos a las sugerencias de los ciudadanos?

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

Dimensión 3: Acceso a Información Municipal

6. Tiene el acceso adecuado a la información relevante sobre los servicios y proyectos municipales.

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

7. Utiliza las plataformas digitales del municipio para informarse sobre sus actividades.

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información proporcionada por el municipio?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

Dimensión 4: Barreras y Facilitadores de la Participación

9. ¿Cree que existen obstáculos que le impiden participar en las actividades y consultas municipales?

- a) Muy en desacuerdo

- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

10. ¿Qué obstáculos le impiden participar en las actividades y consultas municipales? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Falta de tiempo
- b) Desconocimiento de las convocatorias
- c) Falta de interés
- e) Sentimiento de que no se tiene impacto
- f) Otros(especifique): _____

11. ¿Cree que existen diferencias en la participación en función del grupo socioeconómico o sector?

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

12. ¿Qué factores facilitarían su participación en actividades municipales? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Mayor difusión de información
- b) Flexibilidad de horarios
- c) Incentivos para la participación
- d) Mejora en la receptividad de los funcionarios

Otros (especifique):

Sección 2: Provisión de Servicios Municipales

Dimensión 1. Transparencia y Responsabilidad.

13. ¿Considera que el municipio facilita el acceso a la información pública?

- No, es totalmente difícil
- No, es difícil
- Neutral o no estoy seguro
- Sí, pero podría mejorar
- Sí, en gran medida

14. ¿Qué tan accesibles son los funcionarios municipales para atender sus inquietudes?

No son accesibles

Poco accesibles

Ni accesibles ni inaccesibles

Moderadamente accesibles

Muy accesibles

Percepción de Calidad y Eficiencia

Dimensión 2. Calidad de los servicios municipales

15. ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal administrativo cuando realiza trámites en el municipio?

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

16. ¿Cómo calificaría el cumplimiento del plazo con que atienden las solicitudes administrativas o quejas presentadas al municipio?

Muy lenta

Lenta

Moderada

Rápida

Muy rápida

17. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de limpieza pública en su zona?

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

18. ¿Cómo calificaría el mantenimiento de los parques y jardines municipales?

Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

19. ¿Considera que el servicio de recolección de basura es puntual y efectivo?

Nunca

Rara vez

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

20. ¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada por el municipio?

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

21. ¿Cómo calificaría la planificación y organización del crecimiento urbano en su municipio?

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

22. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios en general ofrecidos por la municipalidad?

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

23. ¿Los servicios municipales cumplen con sus expectativas?

Nunca

Rara vez

Algunas veces

La mayoría de las veces

Siempre

24. ¿Ha notado alguna mejora en los servicios municipales en este último año?

Ninguna

Pocas

Algunas

Bastantes

Muchas

25. ¿Qué tan bien considera que el municipio gestiona las áreas de riesgo, como acantilados y zonas inundables?

Muy mal

Mal

Regular

Bien

Muy bien

26. ¿Qué tan efectivo considera que es el municipio en la resolución de problemas medioambientales (ej, contaminación, deforestación)?

Nada efectivo

Poco efectivo

Moderadamente efectivo

Efectivo

Muy efectivo

27. ¿Qué tan rápido se resuelven los problemas de infraestructura (ej. baches en las calles, alumbrado público) en su localidad?

Nunca se resuelven

Se resuelven muy lentamente

Se resuelven lentamente

Se resuelven moderadamente rápido

Se resuelven muy rápido

28. ¿Considera que los proyectos municipales han mejorado significativamente su provincia?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

29. ¿Qué tan visibles son los resultados de los proyectos municipales en su vecindario?

No son visibles

Poco visibles

Ni visibles ni invisibles

Moderadamente visibles

Muy visibles

30. ¿Los proyectos municipales han resuelto problemas específicos en su área?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Dimensión 3. Satisfacción con la eficiencia en la prestación de servicios:

31. ¿Está satisfecho con la eficiencia en la limpieza u jardines en su municipio?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

32. ¿Qué tan satisfecho está con el mantenimiento de parques y jardines en su zona?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

33. ¿Está satisfecho con la forma en que la municipalidad lidera la creación nuevos espacios verdes y mantener los que ya tiene?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

34. En general. ¿Está satisfecho con la eficiencia en la prestación de servicios municipales?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

35. ¿Está satisfecho con la calidad de las infraestructuras creadas o mejoradas por el municipio?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

36. ¿Qué áreas considera que necesitan mayor atención por parte de la gestión municipal? (Puede seleccionar más de una opción)

Limpieza

Agua y alcantarillado

Pistas y veredas

Jardines y áreas verdes

Turismo

Medio ambiente

Ordenamiento urbano

Planificación territorial

Otros (especifique):

Piensa en tu localidad, Cuales de los siguientes problemas observas que no son resueltos por la Municipalidad en la Provincia. (Puede seleccionar más de una opción) [Si no se encuentra en la lista agregar en otros]

Crecimiento de la ciudad sin planificación.

Vulnerabilidad de las viviendas por estar ubicadas en zonas de riesgo.

Deficiencias en infraestructura y servicios públicos.

Daños al ecosistema, deforestación y pérdida de recursos naturales.

Otra

Agradecemos su participación y colaboración en esta investigación. Su opinión es muy valiosa para nosotros.

TESIS TRABAJO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

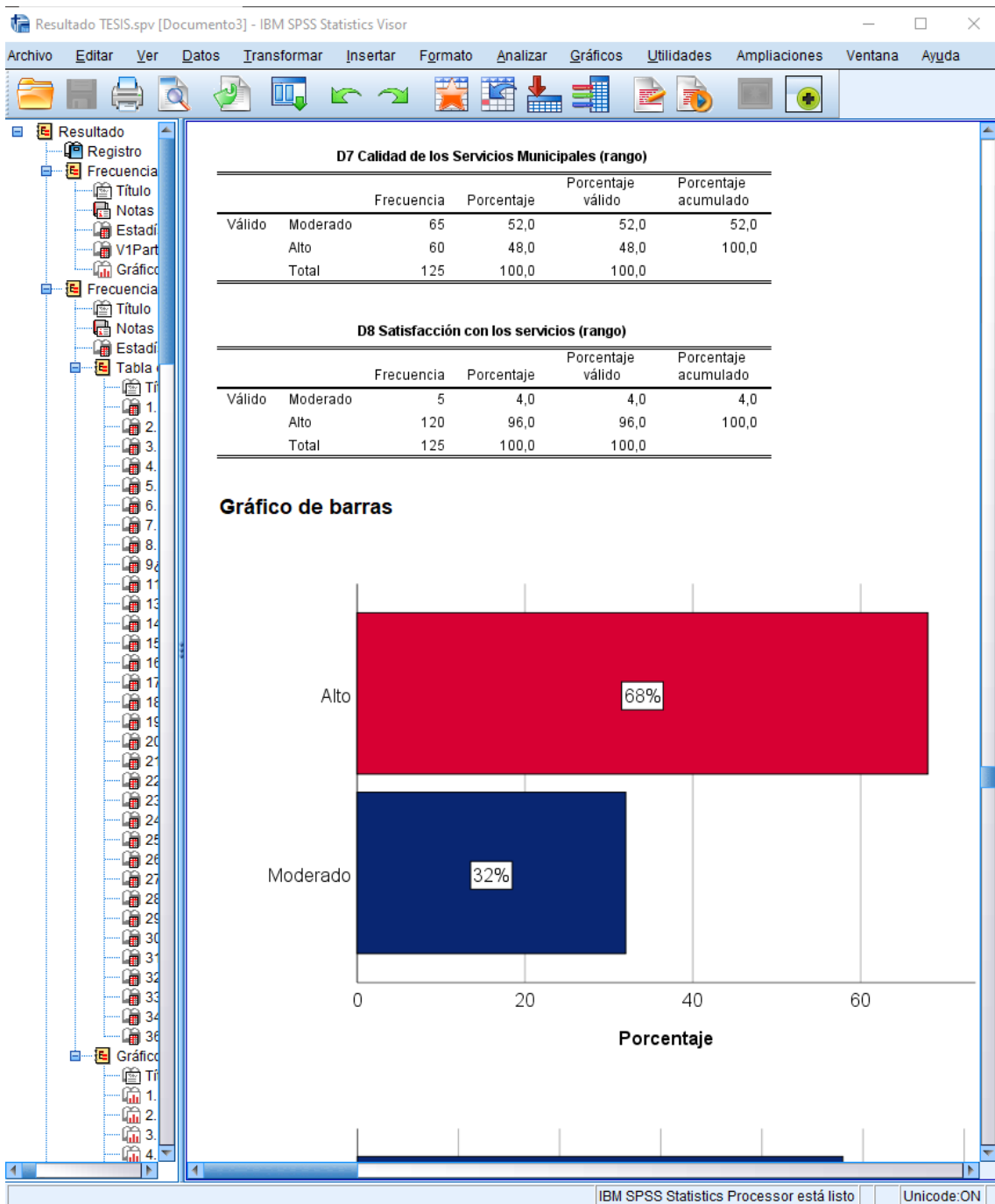
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 60 de 60 variables

	VAR0003 5	VAR0003 4	VAR0003 7	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2
1	Maculino	36-45	Posgrado	Raramente	Muy en de...	Muy en de...	Neutral	Muy en de...	Raramente	Raramente	Regular	En desacu...	En desacu...	Neutral o n...	Ni accesibi
2	Femenino	26-35	Posgrado	Nunca	Muy insati...	Muy en de...	Muy insati...	Muy en de...	A veces	A veces	Mala	De acuerdo	De acuerdo	Si, pero po...	Ni accesibi
3	Femenino	18-25	Universitario	Raramente	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Raramente	Raramente	Mala	De acuerdo	De acuerdo	No, es difícil	Poco acce
4	Femenino	26-35	Posgrado	A veces	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Raramente	Raramente	Regular	En desacu...	De acuerdo	No, es tota...	No son ac
5	Maculino	26-35	Universitario	Nunca	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Nunca	Nunca	Muy mala	En desacu...	De acuerdo	Neutral o n...	Ni accesibi
6	Femenino	26-35	Universitario	A veces	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Frecuente...	Siempre	Buena	Muy de ac...	De acuerdo	Si, pero po...	Poco acce
7	Femenino	18-25	Universitario	A veces	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Raramente	Frecuente...	Buena	De acuerdo	De acuerdo	Si, pero po...	Poco acce
8	Femenino	36-45	Posgrado	A veces	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Raramente	Raramente	Mala	De acuerdo	De acuerdo	No, es difícil	No son ac
9	Maculino	26-35	Universitario	A veces	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Nunca	Raramente	Regular	De acuerdo	En desacu...	Neutral o n...	Poco acce
10	Maculino	26-35	Universitario	Raramente	Neutral	Ni de acue...	Neutral	Ni de acue...	Frecuente...	A veces	Regular	Ni de acue...	Ni de acue...	Si, pero po...	Ni accesibi
11	Femenino	18-25	Universitario	A veces	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	A veces	Siempre	Buena	Ni de acue...	Ni de acue...	Si, pero po...	Ni accesibi
12	Maculino	36-45	Posgrado	Raramente	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Raramente	Frecuente...	Regular	De acuerdo	De acuerdo	No, es difícil	Poco acce
13	Maculino	26-35	Secundaria	Nunca	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Nunca	Frecuente...	Regular	De acuerdo	De acuerdo	No, es difícil	Poco acce
14	Femenino	18-25	Universitario	Nunca	Neutral	Ni de acue...	Neutral	Ni de acue...	Raramente	Nunca	Regular	Ni de acue...	Ni de acue...	Neutral o n...	No son ac
15	Femenino	18-25	Universitario	Raramente	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	A veces	Siempre	Regular	Ni de acue...	En desacu...	Si, pero po...	Ni accesibi
16	Maculino	26-35	Secundaria	A veces	Muy satisf...	Ni de acue...	Neutral	Ni de acue...	Nunca	A veces	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Si, pero po...	Moderada
17	Femenino	46-55	Técnico	Raramente	Neutral	Muy en de...	Neutral	Muy en de...	Nunca	Raramente	Mala	Ni de acue...	Ni de acue...	Si, pero po...	Poco acce
18	Maculino	46-55	Universitario	Raramente	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Nunca	Raramente	Regular	De acuerdo	De acuerdo	No, es tota...	Poco acce
19	Maculino	18-25	Universitario	Raramente	Neutral	Ni de acue...	Neutral	Ni de acue...	Raramente	A veces	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Si, pero po...	Ni accesibi
20	Femenino	26-35	Posgrado	Raramente	Insatisfecho	Muy en de...	Insatisfecho	Muy en de...	Nunca	A veces	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Neutral o n...	Ni accesibi
21	Femenino	26-35	Secundaria	Nunca	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Nunca	Nunca	Muy mala	Ni de acue...	Ni de acue...	No, es difícil	No son ac
22	Femenino	46-55	Técnico	Nunca	Insatisfecho	Muy en de...	Insatisfecho	Muy en de...	Nunca	Nunca	Muy mala	Muy de ac...	De acuerdo	No, es difícil	No son ac
23	Femenino	46-55	Secundaria	A veces	Insatisfecho	Muy en de...	Insatisfecho	Muy en de...	Nunca	A veces	Muy mala	Muy en de...	En desacu...	Si, pero po...	No son ac
24	Femenino	18-25	Universitario	Nunca	Neutral	Ni de acue...	Neutral	Ni de acue...	A veces	Raramente	Regular	Ni de acue...	Ni de acue...	Neutral o n...	Ni accesibi
25	Maculino	18-25	Universitario	A veces	Satisfecho	Ni de acue...	Satisfecho	Ni de acue...	A veces	Frecuente...	Buena	Ni de acue...	Ni de acue...	Si, pero po...	Ni accesibi
26	Femenino	26-35	Posgrado	Raramente	Neutral	Muy en de...	Neutral	Muy en de...	Raramente	Raramente	Regular	En desacu...	En desacu...	Neutral o n...	Ni accesibi
27	Femenino	18-25	Posgrado	Nunca	Muy insati...	Muy en de...	Muy insati...	Muy en de...	A veces	A veces	Mala	De acuerdo	De acuerdo	Si, pero po...	Ni accesibi
28	Femenino	26-35	Universitario	Raramente	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Raramente	A veces	Mala	De acuerdo	De acuerdo	No, es difícil	Poco acce
29	Maculino	26-35	Posgrado	A veces	Insatisfecho	En desacu...	Insatisfecho	En desacu...	Raramente	Raramente	Mala	De acuerdo	De acuerdo	No, es tota...	No son ac
30	Femenino	26-35	Universitario	Nunca	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Nunca	Nunca	Muy mala	En desacu...	De acuerdo	Neutral o n...	Ni accesibi
31	Femenino	18-25	Universitario	A veces	Neutral	En desacu...	Neutral	En desacu...	Frecuente...	Siempre	Buena	Muy de ac...	De acuerdo	Si, pero po...	Poco acce

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Nominales.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - 10. ¿Qué obs
 - 12. ¿Qué fact
 - 35. ¿Qué áre
 - 37. Piensa er
 - Gráfico de barras
 - Título
 - 10. ¿Qué obs
 - 12. ¿Qué fact
 - 35. ¿Qué áre
 - 37. Piensa er

Frecuencias

Estadísticos

	10. ¿Qué obstáculos le impiden participar en las actividades y consultas municipales? (Puede seleccionar más de una opción)	12. ¿Qué factores facilitarían su participación en actividades municipales? (Puede seleccionar más de una opción)	35. ¿Qué áreas considera que necesitan mayor atención por parte de la gestión municipal? (Puede seleccionar más de una opción)	37. Piensa en tu localidad, Cuáles de los siguientes problemas observas que no son resueltos por la Municipalidad en la Provincia. [Si no se encuentra en la lista agregar en otros]
N	Válido 125	125	125	125
	Perdidos 0	0	0	0

Tabla de frecuencia

10. ¿Qué obstáculos le impiden participar en las actividades y consultas municipales? (Puede seleccionar más de una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconocimiento de las convocatorias	40	32,0	32,0	32,0
	Falta de interés	10	8,0	8,0	40,0
	Falta de tiempo	40	32,0	32,0	72,0
	Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias	10	8,0	8,0	80,0
	Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias, Falta de interés	5	4,0	4,0	84,0
	Falta de tiempo, Desconocimiento de las convocatorias, Falta de interés, Sentimiento de que no se tiene impacto	10	8,0	8,0	92,0
	Falta de tiempo, Sentimiento de que no se tiene impacto	5	4,0	4,0	96,0
	Falta de tiempo, Trabajo	5	4,0	4,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resultado TESIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadística
 - V1Participación
 - Gráfico de
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadística
 - Tabla de
 - 1. ¿C
 - 2. ¿C
 - 3. ¿S
 - 4. Se
 - 5. ¿C
 - 6. Ti
 - 7. U
 - 8. ¿C
 - 9. C
 - 11. ¿
 - 13. ¿
 - 14. ¿
 - 15. ¿
 - 16. ¿
 - 17. ¿
 - 18. ¿
 - 19. ¿
 - 20. ¿
 - 21. ¿
 - 22. ¿
 - 23. ¿
 - 24. ¿
 - 25. ¿
 - 26. ¿
 - 27. ¿
 - 28. ¿
 - 29. ¿
 - 30. ¿
 - 31. ¿
 - 32. ¿
 - 33. ¿
 - 34. ¿
 - 36. ¿
 - Gráfico de
 - Título
 - 1. ¿C
 - 2. ¿C
 - 3. ¿S
 - 4. Se

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00058 VAR00065
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			V1Participación Ciudadana	D6 Efectividad de los Servicios Municipales
Rho de Spearman	V1Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	D6 Efectividad de los Servicios Municipales	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00058 VAR00064
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			V1Participación Ciudadana	D5 Transparencia y Responsabilidad
Rho de Spearman	V1Participación Ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	D5 Transparencia y Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

Ver vista previa de impresión de este conjunto de datos | IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON