



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Participación ciudadana y prestación de servicios públicos de  
calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Escalante Gil, Elia Rubi (orcid.org/0000-0002-1276-7394)

**ASESOR:**

Dr. Osorio Carrera, Cesar Javier (orcid.org/0000-0002-2850-6420)

**CO - ASESORA:**

Dra. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Al Padre celestial, por la fortaleza que me brinda en el desarrollo de mis capacidades personal y profesional.

A mis padres, por su apoyo incondicional al ser mis guías en los pasos que doy, en la toma de buenas decisiones.

A mi hermana, por su estima y confianza.

## **Agradecimiento**

A mi familia; por demostrar su amor y apoyo incondicional. Mi principal fuente de inspiración, esfuerzo y dedicación.

A mis asesores, por su tiempo y apoyo en el presente trabajo de investigación.

Al personal de la Municipalidad, por su amabilidad y colaboración en el desarrollo de los cuestionarios.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	13
3.1.1.Tipo de investigación .....	13
3.1.2.Diseño de investigación .....	13
3.2.Variables y operacionalización.....	14
3.3.Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.3.1.Población.....	16
3.3.2.Muestra.....	16
3.3.3.Muestreo.....	16
3.4.Técnicas.....	17
3.5.Procedimientos .....	19
3.6.Método de análisis de datos.....	19
3.7.Aspectos éticos.....	20
IV.RESULTADOS .....	21
V.DISCUSIÓN.....	30

VI.CONCLUSIONES .....	38
VII.RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	48

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Análisis de fiabilidad del cuestionario sobre participación ciudadana.</i>	18
<b>Tabla 2.</b> <i>Análisis de fiabilidad del cuestionario sobre prestación de servicios públicos de calidad.</i>	18
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.</i>	21
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</i>	22
<b>Tabla 5.</b> <i>Prueba de Normalidad de Participación Ciudadana y sus dimensiones.</i>	23
<b>Tabla 6.</b> <i>Prueba de Normalidad de Prestación de servicios públicos de calidad y sus dimensiones.</i>	24
<b>Tabla 7.</b> <i>Correlación de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022. ..</i>	25
<b>Tabla 8.</b> <i>Correlación del deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</i>	26
<b>Tabla 9.</b> <i>Correlación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022. ....</i>	27
<b>Tabla 10.</b> <i>Correlación de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación en la municipalidad, Otuzco, 2022. ....</i>	28
<b>Tabla 11.</b> <i>Correlación de la prestación de servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022. ....</i>	29

## Resumen

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.

Su enfoque es cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, por el cual se aplicó la encuesta y el instrumento denominado cuestionario de 15 ítems en cada variable a la muestra de 08 trabajadores, representado por el total de la población de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco.

Y mediante el procesamiento de datos con los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS Versión 25, se obtuvo los resultados, se discutió los mismos y se concluye con relación positiva ( $Rho= 0,733$  y un  $p= 0.038$ ) entre las variables participación ciudadana y prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.

**Palabras clave:** participación ciudadana, prestación de servicios públicos de calidad, municipalidad, Otuzco.

## Abstract

The general objective of the research is to determine the relationship between citizen participation and the provision of quality public services in the municipality, Otuzco, 2022.

Its approach is quantitative, of a basic type, non-experimental cross-sectional design and correlational descriptive level, for which the survey and the instrument called questionnaire of 15 items in each variable were applied to the sample of 08 workers, represented by the total number of the population of the Social Development Management of the Provincial Municipality of Otuzco.

And by processing the data with the statistical programs Microsoft Excel and SPSS Version 25, the results were obtained, discussed, and it was concluded that there was a positive relationship ( $Rho= 0.733$  and  $p= 0.038$ ) between the variables citizen participation and provision of services. quality public services in the municipality, Otuzco, 2022.

**Keywords:** citizen participation, provision of quality public services, Municipality, Otuzco.



## I. INTRODUCCIÓN

En las sociedades con Estado democrático de derecho, los ciudadanos y su relación con las entidades públicas se caracterizan por la gestión y organización mediante el respeto de dos principios; el primero, que el ejercicio de todo derecho implica deberes y el segundo; de reciprocidad, que establece la participación recíproca del Estado y la sociedad.

La participación ciudadana está prevista como derecho internacional de la comunidad en la intervención de asuntos y elección de toma de decisiones. Que, a su vez, implica el levantamiento de políticas estatales a través de un proceso. Asimismo, es derecho, compromiso y suplemento de instrumentos de representación política.

En Perú, la participación está prevista como derecho fundamental en la norma suprema, integrando nuestro ordenamiento jurídico por la celebración de pactos internacionales y la suscripción de tratados, para que la sociedad civil pueda intervenir a de manera directa o mediante la representación de autoridades con el ejercicio del voto.

Sin embargo, nuestro estado a pesar de ser gestor de políticas estatales y de la separación de poderes, no fomenta ni garantiza ese rol protagónico de participación ciudadana, evidenciándose mediante programas, al margen del contexto y la necesidad de la comunidad, siendo materializado en los medios de comunicación y las protestas.

Y esto se advierte con mayor claridad en los gobiernos locales, sobre los servicios públicos respecto a su prestación, porque no se busca el acceso y mucho menos su calidad para toda la comunidad. Aunado a que los servicios públicos por su naturaleza esencial, características y condiciones son indispensables para la vida misma.

Así, las municipalidades tienen un papel fundamental para administrar y reglamentar los servicios públicos en cada localidad, de acuerdo a las situaciones que se presentan y conforme a sus competencias reguladas en la Ley.

En Otuzco, ubicado en el departamento de La Libertad, su misión institucional (MPO) se encuentra dirigida a los servicios que brinda a la ciudadanía, mediante el fomento del progreso armónico y caracterizándose por la eficiencia, transparencia y participación de todos.

De esta manera, resulta necesario conocer por qué en la Municipalidad Provincial de Otuzco, se produce la afectación entre el acceso del servicio de calidad y la participación ciudadana. Una justificación teórica de aporte al conocimiento existente y la posibilidad de confrontación al respecto sobre estas variables de estudio.

Una justificación práctica, porque con los resultados obtenidos se buscó la solución al problema del gobierno local, y de estrategias en relación no solo a la prestación de servicios públicos de calidad sino también de participación ciudadana, a través de la promoción y su injerencia en la comunidad.

Y una justificación metodológica, a través del método utilizado para los resultados con la discusión de los mismos, y que en las conclusiones se obtuvo la generación de conocimiento confiable y válido.

En atención a ello, surgió el problema general ¿Existe relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022? y además las interrogantes específicas: PE1: ¿Existe relación entre la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022?, PE2: ¿Existe relación entre la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022?, PE3: ¿Existe relación entre la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022?, y PE4: ¿Existe relación entre la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022?

El Objetivo general: Determinar la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022. Y objetivos específicos OE1: Determinar la relación de la dimensión derecho de

participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022, OE2: Determinar la relación de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022, OE3: Determinar la relación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022 y OE4: Determinar la relación de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.

En relación a la hipótesis general: Existe relación significativa entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022. Y las hipótesis específicas, HE1: Existe relación significativa de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022, HE2: Existe relación significativa de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022, HE3: Existe relación significativa de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022, y HE4: Existe relación significativa de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Salvador et. al. (2017), en cuyo artículo de investigación sobre participación respecto a las herramientas y modelos para su gestión; se concluyó con una gran diversidad de maneras y restricciones. Así, en los modelos de participación ciudadana, se resaltó las carencias y las posibilidades de realización de participación como aspecto primordial de su gestión. Y en la revisión de herramientas, la tendencia de inclusión de la técnica gestión por proceso para el ejercicio correcto en los gobiernos locales.

Además, en otro artículo de investigación de participación ciudadana respecto al plan de activación en la Gestión Municipal Distrital de Catacaos de Chávez et. al. (2021), sobre la base de una investigación con diseño descriptivo y transversal, mediante el coeficiente de poblaciones finitas, se llegó al resultado que Agentes de los Comités representado en un 56,4% consideró demostrar una ineficiente participación ciudadana en la gestión municipal, que impide la labor de políticas en gestión de recursos y programas comunales. Y este mismo porcentaje participó más en revocatorias que otros mecanismos de participación ciudadana, que no atiende las necesidades de seguridad, salud y saneamiento.

Palumbo et. al.; (2022), en el artículo de investigación concerniente a la participación ciudadana y de la gestión pública en el distrito de Lima, cuyo enfoque realizado fue cuantitativo descriptivo no experimental, mediante el instrumento de cuestionario, se determinó que los ciudadanos no participan en la gestión pública de forma activa de las decisiones en asuntos públicos, siendo aprovechado por organizaciones políticas para satisfacer intereses particulares, ocasionando con ello una inadecuada percepción de la comunidad ante estos asuntos.

Según Flores, E. (2021), en su tesis desarrollada en la Municipalidad Distrital de Santiago-Cusco durante el periodo 2021, relacionada a la gestión de calidad y participación ciudadana, llevada a cabo mediante encuesta basada en la escala

de Likert. Se aplicó una prueba piloto a 40 trabajadores, por el cual se determinó la relación de gestión municipal basado en la calidad y participación ciudadana con prueba de Kolmogorov-Smirnov, coeficiente de valor 0.402 y de correlación 1,000; respectivamente.

Quea, M. (2018), en su tesis sobre gestión municipal y participación ciudadana en Tambopata periodo 2018, utilizando la metodología de carácter cuantitativo, se determinó con los muestreos estratificado proporcional y aleatorio simple, representando el 39.74% por la totalidad de trabajadores que sostienen que la participación ciudadana se trata de una destreza durante la decisión en el ejercicio de sus actividades y el grado de vinculación de participación ciudadana y gestión de la Municipalidad con  $p=0.00$ , aceptándose la hipótesis alterna; con calificación positiva en el sentido de que los beneficia y negativa si los perjudica, para la búsqueda de manera continua de participación ciudadana por la municipalidad.

En la tesis de Flores, L. (2020) respecto a participación ciudadana y gestión municipal del Callao año 2020, investigación llevada a cabo de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y con corte transversal aplicado a 90 ciudadanos del AAHH Bocanegra Callao, por el cual se determinó la existencia de un nivel alto de correlación entre estas variables de Rho 0,739 y p-valor 0,000.

Para Villalta, J. (2019), en la tesis referida a organización y participación ciudadana en la municipalidad ubicada en uno de los distritos de Moyobamba denominado Yantalo en el año 2017, con aplicación de Alfa de Cronbach de 0.938 para organización municipal y de 0.952 para participación ciudadana, concluyendo que la participación ciudadana es participativa, porque la municipalidad consideró la apreciación de Yantalo respecto a la adopción de acuerdos y de sesiones para cumplir sus funciones.

De la tesis de Pinedo, K. (2022), investigación realizada en la entidad municipal de la provincia de San Martín, en relación a la participación ciudadana y los conflictos sociales, con diseño de investigación descriptivo correlacional, mediante el programa estadístico SPSS V.24 y el padrón representativo de estudio de propensión céntrica y propagación, se demostró que en un 56% el

nivel de participación ciudadana como bajo, 26% como medio y 18% en alto. Siendo bajo debido a la ausencia de proporcionar información de manera oportuna.

Mientras que en el artículo de investigación de Gaviria (2020) sobre la mejora de servicios públicos y consolidación de la gestión en la municipalidad, basado en una investigación no experimental de revisión sistemática de indagaciones científicas y originales primarias como unidad de análisis, se concluyó un reto para el gobierno nacional y local, de solucionar las necesidades mediante la prestación de servicios públicos, asegurando su acceso, gestionando estándares de calidad y apoyo político para el progreso de la sociedad.

Del artículo de investigación de Ruíz y Delgado (2020) respecto al servicio público de calidad y el progreso de las municipalidades en San Martín, de investigación descriptiva, enfoque cualitativo y con unidad de análisis artículos científicos de ámbito nacional e internacional, se halló que el servicio público de calidad se trata de un proceso con condiciones que superan las expectativas del usuario, representado con el 80% de los estudios, debiendo ser eficaz en categorías de seguridad, respuesta y fiabilidad. Y el 20%, concuerda que el área de administración es primordial en la elaboración de políticas internas eficientes direccionadas a la prestación de servicios para el acceso a mayores beneficios, conforme a las exigencias en las municipalidades.

De acuerdo a Cruz, O. (2021), en su artículo de investigación relacionado a gestión y la calidad del servicio del año 2021 en la municipalidad de Abancay, se utilizó el test chi cuadrado. En el resultado se demostró la relación positiva de gestión municipal y calidad de servicio. Con resultados de los encuestados, el 42,2% del total está de acuerdo con la eficacia, el 54,7% del total con la eficiencia (54,7% del total), el 53,6% del total con las finanzas y el 40,4 % con la gestión en general en la municipalidad. Asimismo, el 54,9% del total con la tangibilidad (54,9% del total), el 43,2% del total con la seguridad, el 49.0% del total con la capacidad de respuesta y el 54,4% con la calidad del servicio en general.

En la tesis de Bendezú, S. (2021), respecto a la responsabilidad social y los servicios públicos de calidad de la Municipalidad Provincial de Concepción del

año 2020, con investigación correspondiente al enfoque cuantitativo y diseño correlacional. El resultado de spearman  $rs=0,296$  y  $p=0,008$ , siendo menor que el nivel de significancia, concluyéndose la existencia de relación directa de calidad de servicios y responsabilidad social en la entidad.

Del informe de revisión sistemática traducido al español de Initiative for Impact Evaluation (2019), en relación al fomento de gobernanza de servicios públicos y participación ciudadana, identifica al poder de instituciones públicas y el acceso de servicios en países con primordial planificación para el progreso en forma sostenible. Por el cual se determinó cinco formas de intervención formuladas para reforzar la participación ciudadana por medio de mecanismos de mejora de servicios públicos como la transferencia de información sobre derechos, de instrumentos de monitoreo y retroalimentación ciudadana, planificación participativa y gestión de recursos naturales.

Según Ramírez, J. (2015) señala que la participación ciudadana es parte de la expresión de una sociedad democrática que complementa la democracia representativa liberal a través de la consulta, la decisión en los consejos, audiencias públicas y presupuestos participativos.

Para Cordurier, C. (2015), indica que la participación ciudadana presenta niveles que difieren por la asociación de variables en relación a la cultura política, y a la situación institucional para el ejercicio del derecho de libertad tanto política como civil asociada a la participación.

La gestión pública con participación ciudadana significa proceso en el desarrollo del constructo social de las decisiones en asuntos públicos. Así se trata de un derecho, además de un compromiso y de suplemento de delegación política en instrumentos habituales (CLAD, 2009).

La participación ciudadana como proceso presenta diversos principios y son los siguientes: a) transparencia y acceso a la información; respecto al primero, en lo concerniente a lo establecido en la Ley N° 27806 y con lo segundo, que los

ciudadanos reciben la información que solicitan de acuerdo a la documentación que posee la entidad, en relación a sus objetivos, proyectos y metodología; b) voluntariedad, sin haber mediado vicio alguno de voluntad en la población; c) no exclusión, por el cual no se establece restricción alguna de conocer y opinar; d) equidad, sobre la igualdad de oportunidades; e) reconocimiento y respeto por la diversidad, al identificar puntos de vista distintos y ser valorados y; f) receptividad, en dos momentos: al expresar las opiniones y/o propuestas y en términos de igualdad en las decisiones (Sandoval et al. 2015).

La participación ciudadana es un agente positivo que incide en la planificación de desarrollo de la municipalidad, de validez de consenso, participación ciudadana y el proceso de planificación. Destacándose la exigencia de canales de atención y consulta para mantener operativa las municipalidades y fortaleciendo la gestión pública en la entidad (Yela et al. 2017).

Es el modo coetáneo de los ciudadanos, esto es, participación ciudadana en el contexto de gestión pública, como derecho de actividad por los poderes públicos, estableciendo y garantizando las actividades en los procesos. Y un compromiso civil de la sociedad, sea de manera individual o agrupada mediante organizaciones representativas (CLAD, 2009).

D'Aleph (2015), la participación ciudadana mediante la coordinación de esfuerzos, el consenso en relación a las estrategias que se realizan en el territorio, llegando a superarse la fase política y promoviendo la responsabilidad en las etapas de diagnóstico de planes y ejecución de los mismos.

En instituciones públicas como del Jurado Nacional de Elecciones, derecho y oportunidad son concebidos en relación a la participación ciudadana, sea de manera individual y colectiva, por el cual la comunidad se encuentra facultada a informar sus demandas, con el propósito de incidir en las decisiones de asuntos públicos, sea en un ámbito nacional, regional o local, y además de un



instrumento de contribución en el modo de vida de la comunidad y del fomento de gestión pública (JNE, 2008).

Por Resolución N° 0054-2019-JNE, se determina una cantidad mínima de intervención ciudadana para el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al padrón electoral de iniciativa legislativa con el 0,3 %, iniciativa de reforma constitucional con el 0,3 % y referéndum nacional con el 10%.

Navarro, A. (2004), refiere que la participación ciudadana se trata de un derecho y la oportunidad que tienen los ciudadanos en forma individual o grupal expresen sus requerimientos con acciones legales con el objetivo de intervenir en la elaboración y adopción de acuerdos en los niveles de gobiernos, asistiendo en el modo de vida de la comunidad y el progreso de la gestión pública (Navarro, 2004 citado en Morales y Núñez 2012).

Conforme a la Ley de Elecciones Municipales y de las Autoridades de Municipalidades de los Centros Poblados se garantiza que se realice el proceso electoral; por la convocatoria, el objeto y la fecha de los comicios, el tipo de elección, los cargos para alcalde y regidores, centros poblados, cronograma electoral dispuesto por la ONPE.

La municipalidad de acuerdo a la Ley N° 28440 dentro del marco de la participación ciudadana, asume la responsabilidad de fomentar campañas de información de padrón actualizado, convocatoria a elecciones y actividades preventivas al proceso electoral, mediante capacitaciones y reuniones, inclusive con visitas a los dirigentes de las organizaciones.

ONPE (2022), la norma suprema establece en su artículo 31° que el sufragio es obligatorio, por lo que la importancia radica no solo en el ciudadano sino también en los integrantes de la mesa de sufragio, quienes como autoridad reciben los votos de los electores, proceden con el conteo y se encargan de resolver conflictos que puedan surgir. Por lo que, en atención a ello, deben encontrarse debidamente capacitadas y brindar orientación al respecto.

Las herramientas de participación que se destacan están basadas en la gestión de mecanismos de diálogo de la administración con asociaciones mediante círculos de estudios, y además con la ciudadanía en general a través de encuestas deliberativas, de forma periódica. Asimismo, la segunda herramienta, consiste en plataformas digitales de participación ciudadana. (Khalid, 2017).

Así, Valdiviezo, M. (2013), refiere a la participación ciudadana como la agrupación de instrumentos o métodos, mediante la cual ciudadanos se encuentran facultados para la toma en parte de decisiones públicas, y su incidencia en las mismas, en la búsqueda de representación de sus intereses, de manera individual o como grupo.

En relación a los servicios públicos, este Organismo Constitucional Autónomo establece la presencia de características para ser calificado como tal; el primero es material de manera implícita en el artículo 58º de la norma suprema, por el cual se refiere a actividades esenciales para la satisfacción de necesidades; y el segundo formal, mediante norma con rango legal en forma explícita en la jurisprudencia (Ordoñez D, 2008).

Aunado a ello, el Tribunal Constitucional establece que la naturaleza de los servicios públicos es esencial en los ciudadanos, cumpliendo con características de continuidad en el tiempo, prestación en forma regular y condiciones de igualdad en su acceso. (Tribunal Constitucional, 2005).

La municipalidad respecto a los servicios que brinda, otorga la atención a la ciudadanía sea de manera individual o colectiva en necesidades concretas de interés y bienestar general (García T, 2015).

Para Batalla, T (2003), las prestaciones de servicios presentan las siguientes causas de calidad:

a) Percepción panorámica de la entidad pública que atiende el servicio, consistente en la comunicación destinada a los usuarios como a ciudadanos o beneficiarios. Además, el acceso al servicio con capacidad de adaptación al ambiente y con buena contestación a las necesidades, inclusive la evaluación constante del servicio para su mejora.

b) Prestación del servicio de manera rápida y segura con compromisos de calidad.

c) Ayuda y vigilancia en la prestación del servicio como destreza profesional de los encargados de la prestación del servicio, la capacidad de los servidores públicos y compromiso en ello. Asimismo, de instrumentos de respuesta frente a atribuciones de incumplimiento y demandas de responsabilidad.

d) La dirección del servicio con confianza.

Bostancı y Erdem, (2020) indican que, en relación a los servicios en el aspecto de su calidad, se perciben mediante la satisfacción de la ciudadanía, que posteriormente permitirá lograr aportes en la indagación de soluciones, incrementando el estilo de vida.

Idrovo-Toala et al. (2020), situado desde las entidades, tiene como fin brindar un buen servicio de atención a los ciudadanos de acuerdo a sus objetivos, asumiendo la responsabilidad de cada personal cambiando antiguos modelos e insertando sistemas de gestión operativos y de calidad.

Para Gobena, (2019), el trabajador del estado, en el ámbito de la municipalidad es el responsable de brindar servicios de calidad, para que la comunidad logre la satisfacción del mismo con la prestación en forma periódica.

Según Pacori J, (2022), el servicio público se trata de una actividad que la norma faculta al Estado para su ejercicio en forma directa o delegación en la satisfacción específica de necesidades sociales, bajo un régimen jurídico total o parcialmente público.

Mediante la herramienta Programa de Incentivos creado por Ley N° 29332 con la finalidad de promover la calidad de servicios públicos en los gobiernos locales, por medio del traslado de recursos a las municipalidades sea del ámbito provincial como distrital se determina resultados para un trabajo en conjunto a nivel nacional (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

Los servicios públicos consisten en acciones extendidas por entidades de naturaleza pública y privada con la finalidad de obtener la solución directa de necesidades de interés general o a través de concesión en una dirección de derecho privado o público (Reyna y Ventura, 2010).

Mientras que, para Ortiz, A. (como se citó en Prada, C. 2019), los servicios públicos se tratan de aquella actividad exclusiva del Estado, por el que se consolida el cumplimiento en forma continua, organización pública o delegación de servicio imprescindible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Investigación llevada a cabo del tipo básica, destinado a la búsqueda de conocimiento, mediante la recolección de datos (Baena, 2014, p.11).

Porque se originó en un marco teórico y continúa en el mismo, para la generación de conocimientos científicos, pero sin llegar a vincularse con aspectos prácticos (Muntané, J. 2010).

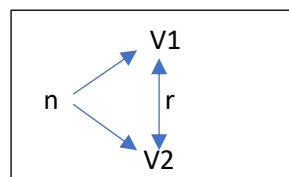
##### 3.1.2. Diseño de investigación

Diseño aplicado no experimental y correlacional simple para las variables en un momento determinado (Cancela, 2010).

Con enfoque cuantitativo, en la obtención de datos para la comprobación de hipótesis en mérito al cálculo numérico y estudio estadístico para determinar el comportamiento de las variables (Sampieri, R. 2003).

Asimismo, según su alcance fue de carácter transversal o transaccional de acuerdo a la aplicación de encuestas del año 2022 (Hernandez, 2014).

Y de acuerdo al diseño descriptivo y correlacional tiene la siguiente estructura:



n: Muestra

V1: Participación ciudadana

V2: Prestación de servicios públicos de calidad

r: Relación entre las dos variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Definición conceptual:

Variable 1:

Participación ciudadana: Consiste en un proceso de construcción social de decisiones de estado. Un derecho, un compromiso y suplemento de instrumentos de representatividad (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).

Variable 2:

Prestación de servicios públicos de calidad: Poseen naturaleza esencial en la comunidad, en forma constante, de atención frecuente e igualdad en su acceso (Tribunal Constitucional, 2005).

Definición operacional:

Participación ciudadana: La variable se operacionalizó en tres (03) dimensiones y quince (15) indicadores.

Prestación de servicios públicos de calidad: La variable se operacionalizó en cuatro (04) dimensiones y quince (15) indicadores.

Indicadores:

Participación ciudadana: Sistema, Gestión, Procedimiento, Administración, Capacitación, Formación de dispositivos municipales, Organizaciones, Respeto del proceso electoral, Canales de atención, Acceso a la información pública, Sufragio, Revocatoria, Organización, Capacitación, Canales de consulta.

Prestación de servicios públicos de calidad: Actividad, Acceso, Ciudadanía, Entidad pública, Regularidad, Igualdad, Exclusividad, Íntegra, Esenciales, No esenciales, Misión, Promoción, Planificación y monitoreo, Soluciona problemas y Estándares de calidad.

Dimensiones, indicadores y escala de medición de las variables

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Proceso</b>	Sistema	Escala ordinal Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
	Gestión	
	Procedimiento	
	Administración	
	Capacitación	
<b>Derecho</b>	Formación de dispositivos municipales	
	Organizaciones	
	Respeto del proceso electoral	
	Canales de atención	
	Acceso a la Información Pública	
<b>Deber</b>	Sufragio	
	Revocatoria	
	Organización	
	Capacitación	
	Canales de Consulta	
<b>Naturaleza</b>	Actividad	Escala ordinal Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
	Acceso	
	Ciudadanía	
<b>Características</b>	Entidad Pública	
	Regularidad	
	Igualdad	
	Exclusividad	
	Íntegra	
<b>Clasificación</b>	Esenciales	
	No esenciales	

<b>Gobierno local</b>	Misión
	Promoción
	Planificación y monitoreo
	Soluciona problemas
	Estándares de calidad

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Se refiere a una agrupación definida y limitada de casos conformados para la selección de muestra, en base a pautas predeterminados (Arias et al. 2016).

La población se conformó por un total de 08 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Otuzco; específicamente, de la Gerencia de Desarrollo Social.

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo constituida por el universo del área de la entidad pública, conllevando a la investigación del grupo determinado (Garcés, H. 2000). Por lo que la unidad de análisis fue el personal de la Gerencia de Desarrollo Social.

#### **3.3.3. Muestreo**

No aplica.



### 3.4. Técnicas

La recolección de datos es un procedimiento de indagación jurídico social, con la finalidad de que a través de esto se obtendrá resultados en la investigación que se desarrolla (Chávez, D. 2010).

Se utilizó la encuesta, que se encontró conformada por las dos variables, para la obtención de datos en el personal de la Municipalidad Provincial de Otuzco, específicamente, Gerencia de Desarrollo Social.

El instrumento aplicado consistió en dos (02) cuestionarios, que, según Casas, J. (2003), el cuestionario se trata del documento que de manera ordenada recepciona los indicadores de variables, siendo objeto en la comprobación de hipótesis.

Se empleó la Escala de Likert, constituido por treinta (30) afirmaciones con quince (15) ítems en cada dimensión: participación Ciudadana y prestación de servicios públicos de calidad, con opción de una sola respuesta de las cinco (05) alternativas, como se indica en el siguiente cuadro.

<b>ESCALAS</b>				
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

La validez del instrumento se manifiesta en el momento de la presentación del tema, del contenido y con el paralelismo entre las variables y los indicadores (Hernandez, 2014).

Los instrumentos contaron con la validez de tres (03) expertos: Mg. Hannyber Urquía Shapiama, Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández y Mg. Joel Góngora Bacalla, conocedores de la materia, con el grado de maestros en gestión pública, a los cuales se les proporcionó el formato de Certificado

de Validez del contenido de las variables, con sus dimensiones, indicadores, ítems, criterios de respuesta y de validación; respectivamente.

Y de acuerdo a Kerlinger y Lee, 2002 (como se citó en Quero, M. 2010), la confiabilidad está relacionado a la consistencia de una medida, en la solución de problemas, en base a los orígenes de desacierto en la medición de la varianza por el azar como sistemática.

En la investigación se evidenció la confiabilidad a partir del coeficiente Alfa de Cronbach, que genera valores entre 0 y 1, no siendo necesario la división de los ítems en dos mitades, porque se debe a la medición y el cálculo del coeficiente (Hernández et al., 2014).

Y la fiabilidad cuando el valor es mayor a 0.8, caso contrario, el valor expresará inconsistencia. Por lo que en atención a una muestra de prueba de cinco (05) trabajadores, se evidencia la confiabilidad a través del coeficiente para los instrumentos.

**Tabla 1.**

*Análisis de fiabilidad del cuestionario sobre participación ciudadana.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.95</b>	<b>15</b>

*Nota. Prueba piloto – instrumento de medición.*

**Tabla 2.**

*Análisis de fiabilidad del cuestionario sobre prestación de servicios públicos de calidad.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.95</b>	<b>15</b>

*Nota. Prueba piloto – instrumento de medición.*

### **3.5. Procedimientos**

Se presentó una solicitud de autorización al representante legal de la Municipalidad Provincial de Otuzco y al Gerente de Desarrollo Social para los dos (02) cuestionarios empleados al personal de la misma gerencia y al haberse concedido el permiso, se procedió con el consentimiento informado y brindando aclaraciones en caso de duda.

Posteriormente, se realizó el procesamiento de las cantidades obtenidas mediante hojas de cálculo en formato Excel y luego utilizando el programa estadístico SPSS Versión 25 en el estudio de cifras estadísticas respecto a los resultados, la discusión y las conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos fue llevado a cabo con estadística descriptiva de variables mediante el acopio de cifras, construcción de tablas, gráficos y la interpretación de la data obtenida, determinándose las mismas y los objetivos planteados.

Además, la estadística inferencial mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 25, conformado por un conjunto de programas y subprogramas, encontrándose interconectado y sincronizada. (López y Fachelli, 2015).

La Prueba de Shapiro-Wilk, que según Novales (como se citó en Flores y Flores, 2021), es usado en la contratación de normalidad, en los casos donde el tamaño de la muestra no excede de 50 observaciones. Y en relación a la distribución no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el trabajo de investigación realizado, se ha respetado el Código de ética y las guías, que han sido brindadas por esta casa de estudios, habiéndose reconocido y protegido la propiedad intelectual de los autores conforme a las normas APA (American Psychological Association) mediante la cita de libros, revistas científicas, artículos e informes.

En cuanto a la aplicación de los cuestionarios, se ha contado con el consentimiento informado de los trabajadores y se garantizó la reserva de sus datos personales en el llenado de los mismos, y finalmente, con la obtención del certificado de originalidad.

#### IV. RESULTADOS

Después de haberse obtenido los datos de los cuestionarios aplicados en la Municipalidad Provincial de Otuzco el año 2022, se procedió al análisis utilizando la estadística e inferencial, mediante la elaboración de tablas de las frecuencias y porcentajes como se advierte a continuación:

##### **Nivel descriptivo:**

**Tabla 3.**

*Nivel de participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>ESCALA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>BUENO</b>	55 – 75	5	63%
<b>REGULAR</b>	35 – 55	2	25%
<b>MALO</b>	15 – 35	1	13%
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.

En la Tabla 3, se mostró que de los ocho (08) encuestados, el 63% consideró que la participación ciudadana presenta nivel bueno, el 25% de nivel regular y un 13% que es de nivel malo. Demostrándose que la participación ciudadana en la municipalidad de Otuzco en al año 2022 es de nivel bueno.

**Tabla 4.**

*Nivel de prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD</b>	<b>ESCALA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>BUENO</b>	55 – 75	4	50%
<b>REGULAR</b>	35 – 55	4	50%
<b>MALO</b>	15 – 35	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.

En la Tabla 4, se mostró que de los ocho (08) encuestados, el 50% consideró que la prestación de servicios públicos de calidad presenta nivel bueno. Y el mismo porcentaje de 50% percibió que es de nivel regular. Demostrándose que la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad de Otuzco en el año 2022 es de nivel bueno.

### **Normalidad de los datos recolectados según cada variable y dimensiones**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Los datos de las variables recolectadas en la encuesta presenta una distribución normal.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Los datos de las variables recolectadas en la encuesta no presenta una distribución normal.

Regla de decisión:

$H_0: p > 0.05$

$H_1: p < 0.05$

**Tabla 5.**

*Prueba de Normalidad de Participación Ciudadana y sus dimensiones.*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>Gf</b>	<b>Sig.</b>
Participación Ciudadana	0.827	8	0.056
Proceso	0.827	8	0.056
Derecho	0.827	8	0.056
Deber	0.810	8	0.037

*Nota:* Sig.=Significancia.

La Tabla 5 evidencia que la prueba de normalidad aplicada fue Shapiro- Wilk porque la muestra es  $n < 50$ , obteniendo según la regla de decisión que la variable participación ciudadana si tiene una distribución normal, al igual a las dimensiones proceso  $p=0.056$ , derecho  $p=0.056$ ; y la única que no tiene distribución normal es el deber con un  $p=0.037$ .

**Tabla 6.**

*Prueba de Normalidad de Prestación de servicios públicos de calidad y sus dimensiones.*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Prestación de servicios públicos de calidad	0.802	8	0.030
Naturaleza	0.566	8	0.000
Características	0.782	8	0.018
Clasificación	0.849	8	0.093
Gobierno Local	0.835	8	0.067

*Nota:* Sig.=Significancia.

La Tabla 6 demuestra que la prueba de normalidad aplicada fue Shapiro Wilk por que la muestra es  $n < 50$ , obteniendo según la regla de decisión que la variable prestación de servicios públicos de calidad no tiene distribución normal  $p = 0.030$ , al igual a sus dimensiones naturaleza  $p = 0.000$  y características  $p = 0.018$ . Por otra parte, las dimensiones clasificación  $p = 0.093$ , con el Gobierno local  $p = 0.067$  son mayores al 0.05 entonces estos tienen distribución normal.

**Nivel inferencial:**

**Contrastación de hipótesis**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa.

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Si existe relación significativa.

Regla de decisión:

$H_0: p > 0.05$

$H_1: p < 0.05$



**Tabla 7.**

*Correlación de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

		Prestación de servicios públicos de calidad			Total	
		Baja	Media	Alta		
Derecho	Baja	N	1	0	0	1
		%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
	Media	N	2	2	0	4
		%	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%
	Alta	N	0	0	3	3
		%	0.0%	0.0%	37.5%	37.5%
Total	N	3	2	3	8	
	%	37.5%	25.0%	37.5%	100.0%	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación			Significancia	
		0.897			Bilateral	
					0.003	

*Nota.* Datos obtenidos de la ejecución de cuestionarios.

En la Tabla 7, se puede observar que el derecho a la participación ciudadana se relaciona altamente con la prestación de servicios públicos de calidad en un 37.5% y la escala baja en un 12.5%. De igual manera, se determina la relación utilizando la prueba de R-Spearman, pues ya que al determinar la normalidad no todos tienen distribución normal, por ende, se opta por esta prueba no paramétrica. Los resultados obtenidos fueron un valor  $p=0.003$ , lo que nos representa que se acepta la hipótesis alterna infiriendo así que el derecho a la participación ciudadana influye en la prestación de servicios públicos de calidad. Por lo que, a un mejor fomento y reconocimiento de derecho de participación ciudadana una mejor prestación de servicios públicos de calidad, y para un menor fomento y reconocimiento de derecho de participación ciudadana una menor prestación de servicios públicos de calidad.

**Tabla 8.**

*Correlación del deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

		Prestación de servicios públicos de calidad			Total	
		Baja	Media	Alta		
Deber	Baja	n	1	0	0	1
		%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
	Media	n	2	1	2	5
		%	25.0%	12.5%	25.0%	62.5%
	Alta	n	0	1	1	2
		%	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%
Total	N	3	2	3	8	
	%	37.5%	25.0%	37.5%	100.0%	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación			Sig. Bilateral	
		0.473			0.237	

*Nota.* Datos obtenidos de la ejecución de cuestionarios.

En la Tabla 8, se puede apreciar que el deber a la participación ciudadana se relaciona altamente con la prestación de servicios públicos de calidad en un 12.5% y la escala baja en un 12.5%. Asimismo, se determina la relación utilizando la prueba no paramétrica de R-Spearman obtenido el resultado un valor  $p=0.237$ . Siendo este valor mayor al 0.05, entonces se infiere que se acepta la hipótesis nula y comprobando que no existe relación significativa del deber de participación ciudadana con la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022; es decir que, es probable que la participación ciudadana como obligación de los ciudadanos no se vincula con el acceso a los servicios que brinda una entidad pública. Resultando válido y confiable con los antecedentes, porque el tamaño de la muestra y su análisis son distintos.

**Tabla 9.**

*Correlación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

		Participación			Total	
		Ciudadana Baja	Media	Alta		
Naturaleza	Baja	Recuento	1	1	0	2
		% del total	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%
	Media	Recuento	1	2	3	6
		% del total	12.5%	25.0%	37.5%	75.0%
Total	Recuento	2	3	3	8	
		% del total	25.0%	37.5%	37.5%	100.0%
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación		Sig. Bilateral		
		0.467		0.244		

*Nota.* Datos obtenidos de la ejecución de cuestionarios.

En la Tabla 9, se puede observar que la participación ciudadana se relaciona altamente en la escala media con un 37.50% y en una escala baja en un 12.5%. Del mismo modo, se determina la relación utilizando la prueba no paramétrica de R-Spearman obtenido de resultado un valor  $p=0.244$ , siendo este valor mayor al 0.05, entonces se infiere que se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la nula y comprobándose que no existe relación significativa en la naturaleza de los servicios públicos de calidad con la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022, esto es que, es probable que los servicios públicos en términos de actividad no se vincula con la entidad pública respecto a la participación ciudadana. No siendo inválido por los antecedentes, por la prueba utilizada de Shapiro-wilk y no por Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo al tamaño de la muestra y los datos obtenidos.

**Tabla 10.**

*Correlación de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

		Participación Ciudadana			Total	
		Baja	Media	Alta		
<b>Características</b>	Baja	Recuento	1	1	0	2
		% del total	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%
	Media	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%
	Alta	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%
<b>Total</b>	Recuento	1	4	3	8	
	% del total	12.5%	50.0%	37.5%	100.0%	
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación		Sig. Bilateral		
		0.517		0.1890		

*Nota.* Datos obtenidos de la ejecución de cuestionarios.

En la Tabla 10, se evidencia que las características de los servicios públicos de calidad se relacionan altamente en un 37.50% y en una escala baja en un 25%. Además, se observa los resultados obtenidos de la prueba no paramétrica de R-Spearman, estos valores fueron  $p=0.1890$ , siendo este valor mayor al 0.05. Entonces se infiere que se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la nula y comprobando que no existe relación significativa entre las características de los servicios públicos de calidad con la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022, es decir que, es probable la ausencia de conexión de los servicios públicos en términos de características con la participación ciudadana en la entidad pública. Siendo válido por la prueba empleada, por la confiabilidad y los datos recolectados.

**Tabla 11.**

*Correlación de la prestación de servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.*

			Participación Ciudadana			Total
			Baja	Media	Alta	
Prestación de servicios públicos de calidad	Baja	Recuento	2	1	0	3
		% del total	25.0%	12.5%	0.0%	37.5%
	Media	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%
	Alta	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	12.5%	25.0%	37.5%
Total	Recuento	2	3	3	8	
	% del total	25.0%	37.5%	37.5%	100.0%	
Rho de Spearman			Coeficiente de correlación		Sig. Bilateral	
			0.733		0.038	

*Nota.* Datos obtenidos de la ejecución de cuestionarios.

La Tabla 11 evidencia la relación de las dos variables: participación ciudadana (independiente) con la variable prestación de servicios públicos de calidad (dependiente); demostrándose que un 25% de una alta participación ciudadana influirá en un 37.5% en la alta prestación de servicios públicos de calidad. Este resultado descriptivo fue validado por la prueba R Spearman obteniendo de resultado un valor de  $p=0.038$  que es menor  $p<0.05$ , infiriendo así que se rechaza la hipótesis nula aceptando que si existe relación significativa entre la participación ciudadana con la prestación de servicios públicos de calidad. Así, se tiene que, a una mayor prestación de servicios públicos de calidad una mejor participación ciudadana, y para una menor prestación de servicios públicos de calidad una menor participación ciudadana.

## V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022. De los resultados que se obtuvo en la recolección de datos, se demostró la existencia de relación significativa entre estas dos variables de estudio; en primer lugar, la participación ciudadana y, en segundo lugar; la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, aceptándose esta hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

La investigación llevada a cabo posee un alto grado de importancia no solo bajo la justificación teórica, sino que también metodológica, porque de acuerdo a la muestra estudiada correspondiente a la población de la municipalidad, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk y no la de Kolmogórov-Smirnov como en Flores, E. (2021), en su tesis relacionada a la gestión de calidad y participación ciudadana; debido a la cantidad de elementos menor a 50. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue empleado por la advertencia de distribución no paramétrica.

Y en relación a la justificación práctica, porque en relación a los resultados alcanzados, se tiene que la cuestión problemática dada, podrá cambiar esta realidad en el contexto municipal, involucrando tanto a los trabajadores como a la ciudadanía, mediante estrategias y mecanismos que coadyuven en el desarrollo y fortalecimiento. Siendo ello así, resulta necesario el examen de los datos con respecto a la prueba de normalidad y de correlación.

Al respecto se tiene las variables de estudio participación ciudadana y prestación de servicios públicos de calidad. Siendo la primera, que mediante prueba de normalidad con sus dimensiones en la **Tabla 5**, se evidencia una distribución normal de las dimensiones proceso y derecho, con valor de  $p=0.056$  cada una; sin embargo, no sucede lo mismo con la dimensión deber, que presenta un valor de 0.037.

Por su parte en la segunda, no se manifiesta una distribución normal tanto de la variable prestación de servicios públicos de calidad como de sus dimensiones naturaleza y características cuyos valores son:  $p=0.000$  y  $p=0.018$ ; respectivamente, pero las que presentan la distribución normal son las dimensiones clasificación con valor  $p= 0.093$  y gobierno local con valor  $p=0.067$ , de acuerdo a la **Tabla 6**.

En atención a ello, el primer objetivo específico está orientado a determinar la relación de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la Municipalidad Provincial de Otuzco del año 2022. Se realizó la contrastación de hipótesis. Así se tiene lo siguiente:

<p>HE1: Existe relación significativa de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa.</p>
--

Se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.897, significancia bilateral de 0.003 en la **Tabla 7**, por el cual un 37.5% de encuestados consideran como alto que el derecho de participación ciudadana a través de sus indicadores: formación de dispositivos municipales, organizaciones, respeto del proceso electoral, canales de atención y acceso en la información pública influye positivamente en la prestación de servicios públicos de calidad; mientras que 25% lo consideran media y un 12.5% como baja; teniéndose por aceptada la primera hipótesis. Siendo concordante con Palumbo et. al.; (2022), en relación al derecho a la participación ciudadana por el que se establece mecanismos. Así se tiene que a mejor fomento del reconocimiento del derecho a la participación ciudadana se obtendrá una mejor prestación de servicios públicos de calidad.

Respecto al segundo objetivo específico se encontró orientado a determinar la relación de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la Municipalidad Provincial de Otuzco por el año 2022. Y con la segunda hipótesis planteada:

HE2: Existe relación significativa de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa.

El coeficiente de correlación es de 0.473, significancia bilateral de 0.237 en la **Tabla 8**. Así, al ser un valor mayor al 0.05, el 12.5% de encuestados opina que es alto y el mismo porcentaje como baja; habiéndose determinado con ello que el deber de participación ciudadana con sus indicadores sufragio, revocatoria, organización, capacitación y canales de consulta no tiene vinculación positiva en la prestación de servicios públicos de calidad, rechazándose la hipótesis alterna. Sin embargo, esto no implica que la presente investigación no resulta válida; por los resultados obtenidos en Villalta, J. (2019), en la tesis referida a organización y participación ciudadana en la municipalidad ubicada en uno de los distritos de Moyobamba denominado Yantalo en el año 2017, por el cual mediante aplicación de Alfa de Cronbach de 0.938 para organización municipal y de 0.952 para participación ciudadana, se concluyó que la participación ciudadana es participativa, porque la municipalidad consideró la apreciación de Yantalo respecto a la adopción de acuerdos y de sesiones para cumplir sus funciones por parte de la comunidad. Esto se debe a la obtención de datos fiables de la entidad, por el que se determina el sufragio, la intervención y dirección de asuntos públicos.

Además, merece atención, la dimensión proceso de participación ciudadana, por el cual al ser concordante con la tesis de Quea, M. (2018), sobre gestión municipal y participación Ciudadana en la municipalidad de Tambopata en el año 2018 se destaca que la participación ciudadana como proceso advierte dificultades, de resistencia no solo de los ciudadanos sino además de los funcionarios, por la falta de comprensión sobre los procesos participativos y la ausencia de consolidación de la normativa, de negociación y acuerdos de la ciudadanía con las autoridades municipales. Aunado a ello, en Palumbo et. al.; (2022), la opinión de la población sobre el grado de su participación es que el 83,7% sostiene que no es relevante; poniéndose de manifiesto la falta de



conocimiento sobre las normas y el poco interés de las autoridades. Y en lo concerniente a la incidencia en las decisiones, el 67,4% lo considera bajo.

En cuanto al tercer objetivo específico sobre determinar la relación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Otuzco del año 2022. La tercera hipótesis es la siguiente:

HE3: Existe relación significativa de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa.

Siendo el coeficiente de correlación de 0.467, significancia bilateral de 0.244 en la **Tabla 9**. Por lo que al consistir en un valor mayor al 0.05, el 37.5% considera en escala media y un 12.5% en escala baja. De manera que la naturaleza de los servicios públicos de calidad con sus indicadores actividad, acceso y ciudadanía no tiene relación significativa en la participación ciudadana, rechazándose la hipótesis alterna. Siendo coherente; por cuanto, los servicios públicos, en el artículo de investigación de Ruíz y Delgado (2020), se concluye que las atribuciones administrativas se someten a que la entidad proporcione servicios de calidad y que cumplan los requerimientos de la comunidad, es decir, depende de la municipalidad. Al ser sus dimensiones las que se encuentran conformándose por la satisfacción de los usuarios, como empatía, respuesta inmediata, seguridad, empatía y tangibilidad, de acuerdo al 80% de los estudios; mientras que, el 20% refiere que el sector administrativo es vital en el planteamiento de políticas eficaces orientadas a atender servicios de calidad con estándares elevados y de superación de expectativas.

Sobre el cuarto objetivo específico en relación a determinar la relación de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Otuzco del año 2022. Finalmente, en la cuarta hipótesis:

HE4: Existe relación significativa de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la Municipalidad, Otuzco, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa.

El valor 0.517 representa el coeficiente de correlación de significancia bilateral de 0.1890 en la **Tabla 10**, identificándose que un 37.5% consiste en un nivel alto, un 12,5% escala media y un 25% en bajo. Por lo que en mérito a que el valor de la significancia es mayor a 0.05, no existe relación significativa de las características de los servicios de calidad (entidad pública, regularidad, igualdad, exclusividad, íntegra) en la participación ciudadana, aceptándose la hipótesis nula. Debido a que esto depende de la gestión y administración del gobierno local, conforme a Ruíz y Delgado (2020) respecto al servicio público de calidad y el progreso de las municipalidades en San Martín, de investigación descriptiva, enfoque cualitativo y con unidad de análisis artículos científicos de ámbito nacional e internacional, se halló que el servicio público de calidad se trata de un proceso con condiciones que superan las expectativas del usuario, representado con el 80% de los estudios, debiendo ser eficaz en categorías de seguridad, respuesta y fiabilidad. Y el 20%, concuerda que el área de administración es primordial en la elaboración de políticas internas eficientes direccionadas a la prestación de servicios para el acceso.

De conformidad con el rechazo de tres (03) hipótesis planteadas, debido a la obtención de recolección de datos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la Gerencia de la municipalidad y la prueba empleada por el tamaño de la muestra, podría considerarse que la investigación realizada no habría alcanzado los resultados esperados; porque solo se ha llegado a demostrar la primera hipótesis respecto a la existencia de relación significativa de la dimensión derecho; sin embargo, en la correlación entre la variable prestación de servicios públicos de calidad con la variable participación ciudadana, se arribó a la hipótesis general, por el coeficiente de correlación de 0.733, significancia bilateral de 0.038. Así una alta participación ciudadana de 25% incidirá en un

37.5% de alta prestación de servicios públicos de calidad de acuerdo a la **Tabla 11**.

Los resultados concuerdan con la de Chávez et. al. (2021), mediante la dimensión de niveles de participación ciudadana, de tipo básico de acceso en la información, ante lo cual los ciudadanos obtienen documentación sobre derechos, deberes y responsabilidades. Asimismo, con la consulta en el cual la comunidad manifiesta sus ideas, opiniones y sugerencias. En lo concerniente a la tercera dimensión sobre la iniciativa, que nace de la población a través de la formulación de planteamientos y de decisiones administrativas con incidencia en los asuntos públicos. También la colaboración, de necesidades colectivas y representatividad política. Y en la cuarta dimensión respecto a los mecanismos de participación ciudadana, como prevención de conflictos sociales, el fortalecimiento de la iniciativa legislativa en asuntos de gobierno en la reforma de ordenanzas, constituyendo un instrumento de manifestación de la sociedad en asuntos de la materia.

Así, se trata de la dimensión derecho que interviene de manera relevante en la investigación, por causas de sus indicadores de organizaciones, canales de atención y acceso a la información pública, se pone de manifiesto en Flores, E. (2021), en su tesis relacionada a la gestión de calidad y participación ciudadana, que son las decisiones de ámbito administrativo, político y social que se relaciona de manera directa con la segunda. Además, que la primera coadyuva a que los servicios brindados por el ente público con su respectivo control influyen en la correlación de ambas variables.

Mientras que, en la tesis de Pinedo, K. (2022), en relación a la participación ciudadana y los conflictos sociales llevado a cabo en la municipalidad de la provincia de San Martín, el 50% representa el estado de conflicto alto y el 22% como bajo. Por su parte, el nivel de participación ciudadana un 56% es bajo, un 26% medio y un 18% como alto, debido a que no se brinda en forma oportuna y adecuada la información requerida por los ciudadanos.

En la participación respecto a las herramientas y modelos para su gestión, investigación realizada por Salvador et. al. (2017); se afirma que la diversidad de formas de gestión de la participación ciudadana y de sus restricciones no se trata de un elemento fortuito, sino que es la consecuencia de capacidad y administración de los gobiernos locales; por cuanto, se llevan a cabo planificación de actividades, organización, programas y acciones, garantizando su eficacia. Como también de pautas o modelos para la solución de conflictos o problemas sociales. Y de herramientas para el proceso en el desempeño eficiente de los gobiernos locales basados en experiencias y situaciones fácticas.

De lo antes expuesto, se pone de relevancia la revisión de dimensiones y de indicadores de participación ciudadana y con esto la influencia directa y positiva de la dimensión derecho en la prestación de servicios públicos de calidad, implicando que la comunidad cuando más se identifique, reconozca y se conceda protección a sus derechos, se alcanzará servicios públicos de calidad para el mejoramiento del estilo de vida; caso contrario, si reciben capacitación sobre los deberes que poseen en forma individual o colectiva no incidirá para que se logre servicios públicos de calidad y con ello, la oportunidad de cambio.

En la tesis de Bendezú, S. (2021), sobre la responsabilidad social y los servicios públicos de calidad del año 2020 de la municipalidad de Concepción, se determina que el 21,3% de los ciudadanos sostienen que los servicios de calidad que proporciona la municipalidad no son eficientes; por su parte, el 48,8 % y el 11,3%, afirman que el servicio es regular y eficiente. Siendo considerado por casi la mitad de la población que sus solicitudes deben ser satisfechas.

Y de acuerdo al informe de revisión sistemática traducido al español de Initiative for Impact Evaluation (2019), en relación al fomento de participación ciudadana y gobernanza de los servicios públicos, identifica al dominio de las instituciones públicas y el acceso de servicios con primordial planificación para el progreso en forma sostenible. Por el cual se determinó cinco formas de intervención formuladas para reforzar la participación ciudadana por medio de mecanismos de mejora de servicios públicos como la transferencia de información sobre

derechos y de instrumentos de monitoreo y retroalimentación ciudadana, planificación participativa y gestión de recursos naturales.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022; siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.733$  (alto grado positivo de correlación), y el nivel de significancia  $p = 0.038$  ( $p < 0.05$ ).
2. Se demostró la hipótesis, por el cual se establece que existen relación significativa de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022; siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.897$  (alto grado positivo de correlación), y el nivel de significancia  $p = 0.003$  ( $p < 0.05$ ).
3. Se aceptó la hipótesis nula, por el cual no existe relación significativa de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022; siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.473$  y el nivel de significancia  $p = 0.237$  ( $p > 0.05$ ).
4. Se aceptó la hipótesis nula, por el cual no existe relación significativa de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022; siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.467$  y el nivel de significancia  $p = 0.244$  ( $p > 0.05$ ).
5. Se aceptó la hipótesis nula, por el cual no existe relación significativa de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco 2022; siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.517$  y el nivel de significancia  $p = 0.1890$  ( $p > 0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda el estudio comparativo de municipalidades provinciales y distritales, en atención a la cantidad de población considerable y a las áreas encargadas de participación ciudadana.
- 2.** Se recomienda llevar a cabo la aplicación de encuestas con mayor número de dimensiones y de indicadores para las variables de estudio calidad del servicio público y participación ciudadana.
- 3.** Se recomienda ejecutar investigaciones de niveles percepción de usuarios sobre la prestación que otorgan las municipalidades.
- 4.** Se recomienda delimitar el análisis de servicios públicos, de acuerdo a las materias o asuntos de atención urgente como salud, agua, seguridad ciudadana, entre otros.
- 5.** Se recomienda a las entidades municipales llevar a cabo la implementación de planes y programas de fomento de participación ciudadana para la obtención de servicios públicos de calidad desde un enfoque de proceso.

## REFERENCIAS

- Arias et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Batalla, P (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 5, núm. 1, 19-32. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-05792003000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001)
- Bendezú, S. (2021). *Responsabilidad social y calidad de servicio públicos en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Concepción – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio digital UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7677>
- Bostancia, B., y Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Chávez. D. (2020). *CONCEPTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN JURÍDICO SOCIAL*. UNIFR. [https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf)
- Chávez et al. (2021). Plan de activación en participación ciudadana para la Gestión Municipal Distrital de Catacaos. *Revista científica*, Vol. 2 Núm. 9. <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/82>
- Centro Americano de Administración para el Desarrollo (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. 186-195. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/5-Carta-Iberoamericana-de-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-CLAD.pdf>
- Constitución Política del Perú (Const) Art. 31, 29 de diciembre de 1993.



- Cordurier, C. (2015). *Participación ciudadana e instituciones: un análisis desde la teoría democrática de Robert A. Dahl*. Estudios Sociológicos de El Colegio de México. Estudios Sociológicos de El Colegio de México, 33(99), 579-605. <https://doi.org/10.24201/es.2015v33n99.1390>
- Cruz et al. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*. Volumen 3, Número 1, 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- D'Aleph (2015). *La participación ciudadana en la planificación estratégica territorial. Diputació de Barcelona*. [http://gestionlocalp.qinnova.es/wp-content/uploads/2019/01/Participacion\\_Planificacion\\_Estrategica\\_DIBA\\_2015.pdf](http://gestionlocalp.qinnova.es/wp-content/uploads/2019/01/Participacion_Planificacion_Estrategica_DIBA_2015.pdf)
- Diario Oficial El Peruano (2019). Resolución N° 0054-2019-JNE. Establecen números mínimos de adherentes para ejercer los derechos de participación ciudadana sobre la base del padrón electoral nacional y para ejercer los derechos de participación y control ciudadanos sobre el padrón electoral departamental, provincial y distrital (18 de mayo de 2019). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/establecen-numeros-minimos-de-adherentes-para-ejercer-los-de-resolucion-no-0054-2019-jne-1770417-1>
- Flores, C y Flores, K (2021). TESTS TO VERIFY THE NORMALITY OF DATA IN PRODUCTION PROCESSES: ANDERSON-DARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK AND KOLMOGOROV-SMIRNOV. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*. vol. 23, núm. 2. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Flores, E. (2021). *La Calidad de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Santiago- Cusco, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73540/Flores\\_REF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73540/Flores_REF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores, L. (2020). *Gestión municipal y la participación ciudadana del Callao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48515>
- Garcés, H. (2000). INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. 1° Edición: Ediciones: *Abya-Yala*. [https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala)
- Gaviria, R y Delgado, J. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>
- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1). <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Idrovo-Toala et al. (2020). Ciencias económicas y empresariales. Artículo de investigación. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- J. Casas et al (2003). Surveys as a research technique. *Composition of questionnaires and statistical processing of data (I)*. Vol. 31. Núm 8. 527-538. Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Jurado Nacional de Elecciones (2008). *Guía de Participación Ciudadana del Perú*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Guia\\_de\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf)
- Khalid, B (2017). *La participación ciudadana en los procesos de planificación*. <https://www.vectio.es/blog/participacion-ciudadana-en-procesos-de-planificacion/>

- Ley de Elecciones de Autoridades de Municipalidades de Centros Poblados, Ley N° 28440 (Perú). <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229467-28440>
- Ley de Elecciones Municipales, Ley N° 26864 (Perú). <https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/Ley%20N%C2%B0%2026864%20Ley%20de%20elecciones%20municipales.pdf>
- Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos, Ley N° 26300 (Perú). <https://pdba.georgetown.edu/Electoral/Peru/participycontrol.pdf>
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806 (Perú). [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf)
- Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 (Perú). <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López y Fachelli (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *PROGRAMA DE INCENTIVOS A LA MEJORA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL – PI*. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-es&itemid=101547&lang=es-es&view=article&id=2221](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-es&itemid=101547&lang=es-es&view=article&id=2221)
- Montecinos y Contreras (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 86. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2022). *Manual de Asistencia Técnica para organizar Elecciones de Autoridades Municipales de Centros Poblados*. Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios. Segunda edición-junio 2022 (Perú). <https://www.onpe.gob.pe/modAsistenciaTecnica/docs/Manual-Centros-Poblados.pdf>

- Ordoñez D. (2008). El régimen de los servicios públicos en la Constitución Peruana. *THEMIS Revista De Derecho*, (55), 255-264. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9236>
- Ordoñez, H y Vicuña, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), vol. XXV, núm. 4. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322013>
- Pacori, J. (2022). Los servicios públicos en el derecho administrativa. *Lp pasión por el derecho*. <https://lpderecho.pe/los-servicios-publicos-en-el-derecho-administrativo/>
- Palacios J. et al. (2021). Public policies and local participatory governance [Políticas públicas y gobernanza participativa local]. *Revista Venezolana De Gerencia*. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.8>
- Palumbo et al. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1474-1488. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Estudio: *¿Cómo mejorar la calidad de los servicios públicos? Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2124152-estudio-como-mejorar-la-calidad-de-los-servicios-publicos>
- Pinedo, K. (2020). *Conflictos sociales y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49711>
- Prada, C. (2019). EL PRINCIPIO DE CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES. *Revista De Derecho*, 18(1), 129–154. <https://revistas.udep.edu.pe/derecho/article/view/1609>
- Quea, M. (2018). *La Participación Ciudadana en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar

- Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30300>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, 248-252.  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez, J. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora* [Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid]. Repositorio digital UC3M. <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22095/ramirez-josemiguel-tesis.pdf?sequence=1>
- Reyna y Ventura (2010). *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar*. UNAM. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Ruíz, R y Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215, Volumen 4, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Salvador et al. (2017). Memorandums of the citizen participation, models and tools for their management. *Revista Reflexiones*. Vol.96 n.2 San Pedro de Montes de Oca Jul./Dec. 2017. On-line version ISSN 1659-2859 Print version ISSN 1021-1209.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-28592017000200083](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592017000200083)
- Sampieri et al (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sandoval et al. (2015). *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad*. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar. Manuales de la CEPAL Publicación

de las Naciones Unidas.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/39055/S1501278\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/39055/S1501278_es.pdf)

Sundberg, L y Gidlund, K. (2022). Dimensions of e-Participation: Levels of Participation and Citizen Configurations. ISBN 978-145039635-6

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142657914&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=citizen+participation&sid=1a436a051c8a557ff7bcec3224c22cec&sot=b&sdt=b&sl=28&s=TITLE%28citizen+participation%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=#author-keywords>

Tribunal Constitucional (2005). SENTENCIA DEL PLENO DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL N° 00034-2004-PI/TC. Resolución del 15 de febrero de 2005. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00034-2004-AI.pdf>

Valdiviezo, M. (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla*. Revista Pública y Desarrollo. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges\\_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

Villalta, J. (2019). *La organización municipal en la participación ciudadana en el distrito de Yantalo, provincia de Moyobamba, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32796>

Waddington, H. et al. (2021). ¿La promoción de la participación ciudadana en la gobernanza de los servicios públicos conduce a una mejor prestación de servicios y calidad de vida? Caracas: *International Initiative for Impact Evaluation*. Retrieved from. <http://cafscioteqa.azurewebsites.net/handle/123456789/1836>

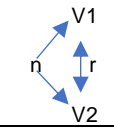
Yela et al (2017). LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PLANIFICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA PÚBLICA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL. Revista: *Oidles Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, n. 22 (junio

2017). <http://hdl.handle.net/20.500.11763/oidles22ciudadania-desarrollo-municipal>

## ANEXOS



## Anexo N° 01. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Participación ciudadana y prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	PORBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Población	Diseño de investigación
¿Existe relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022?	Determinar la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco 2022.	Existe relación significativa entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.	Participación ciudadana.	La población estuvo conformada por los 08 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Otuzco.	Diseño no experimental, correlacional y transversal. 
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Muestra	Técnica/Instrumento
<p>PE1: ¿Existe relación entre la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022?</p> <p>PE4: ¿Existe relación entre la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022?</p>	<p>OE1: Determinar la relación de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>OE4: Determinar la relación de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p>	<p>HE1: Existe relación significativa de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>HE2: Existe relación significativa de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>HE3: Existe relación significativa de la dimensión naturaleza de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p> <p>HE4: Existe relación significativa de la dimensión características de los servicios públicos de calidad y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.</p>	Prestación de servicios públicos de calidad.	<p>La muestra se encontró conformado por el total de la población.</p> <p><b>Unidad de análisis</b> Trabajador de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

## Anexo N° 02. Matriz de operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Participación ciudadana.	La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).	Evaluación mediante cuestionario para medir las tres dimensiones de la variable de estudio.	Proceso	Sistema	Escala Ordinal Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Gestión	
				Procedimiento	
				Administración	
				Capacitación	
			Derecho	Formación de dispositivos municipales	
				Organizaciones	
				Respeto del proceso electoral	
				Canales de atención	
			Deber	Acceso a la información pública	
				Sufragio	
				Revocatoria	
				Organización	
Capacitación					
Variable 2: Prestación de servicios públicos de calidad.	Los servicios públicos tienen una naturaleza esencial para la comunidad, deben tener continuidad en el tiempo, brindarse de manera regular y su acceso se da en condiciones de igualdad. (Tribunal Constitucional, 2005).	Evaluación mediante cuestionario para medir las cuatro dimensiones de la variable de estudio.	Naturaleza	Actividad	Escala Ordinal Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Acceso	
				Ciudadanía	
			Características	Entidad pública	
				Regularidad	
				Igualdad	
				Exclusividad	
			Clasificación	Integra	
				Esenciales	
				No esenciales	
			Gobierno Local	Misión	
				Promoción	
				Planificación y monitoreo	
Soluciona problemas					
Planificación y monitoreo					
	Estándares de calidad				

## Anexo N° 03. Instrumento de recolección de información (datos)

### CUESTIONARIO SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Estimado Trabajador(a):

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su punto de vista sobre la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.

Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación, siendo totalmente confidenciales. Ante lo cual agradezco por anticipado su colaboración y sinceridad al responder.

#### INDICACIONES:

El cuestionario consta de 15 ítems con cinco alternativas como respuesta, de las cuales deberá **marcar solo una** mediante equis (**X**) dentro del casillero, conforme a la siguiente tabla:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Indicadores	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: PROCESO						
01	La entidad coordina esfuerzos para el desarrollo del sistema con acciones de participación ciudadana.					
02	La entidad posee una gestión basada en la planificación de acciones que promueven la participación ciudadana.					
03	La entidad realiza actividades con dirección a un conjunto de procedimientos de participación ciudadana.					
04	La entidad administra el gobierno local garantizando confianza en el uso de los recursos públicos.					
05	La entidad convoca a la ciudadanía a capacitaciones, charlas y talleres sobre asuntos públicos de la gestión.					
Dimensión 2: DERECHO						

06	La ciudadanía participa en la formación de dispositivos municipales.					
07	Los ciudadanos intervienen en reuniones de organizaciones vecinales o sociales.					
08	Los ciudadanos manifiestan que se respeta el proceso electoral llevado a cabo por la entidad.					
09	El ciudadano se mantiene informado en forma permanente por los canales de atención de la entidad.					
10	La ciudadanía obtiene respuesta de acceso a la información pública dentro del plazo legal.					
<b>Dimensión 3: DEBER</b>						
11	La ciudadanía ejerce el sufragio en la elección de autoridades.					
12	Los ciudadanos participan con su voto en la revocatoria de autoridades.					
13	La entidad garantiza la organización estructurada de ejecución de programas de participación ciudadana.					
14	La entidad capacita y orienta al personal y a la ciudadanía sobre la importancia de la participación ciudadana.					
15	La entidad publicita los canales de consultas y/o información de sus planes, programas y proyectos.					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## CUESTIONARIO SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

Estimado Trabajador(a):

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su punto de vista sobre la relación entre la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.

Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación, siendo totalmente confidenciales. Ante lo cual agradezco por anticipado su colaboración y sinceridad al responder.

### INDICACIONES:

El cuestionario consta de 15 ítems con cinco alternativas como respuesta, de las cuales deberá **marcar solo una** mediante equis (**X**) dentro del casillero, conforme a la siguiente tabla:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5


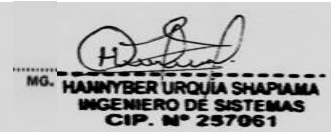
Ítem	Indicadores	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: NATURALEZA</b>						
01	La entidad realiza actividades de prestación de servicios públicos de calidad.					
02	La entidad promueve el acceso a la prestación de servicios públicos de calidad.					
03	La entidad concientiza a la ciudadanía el uso racional de la prestación de servicios públicos de calidad.					
<b>Dimensión 2: CARACTERÍSTICAS</b>						
04	La entidad de manera permanente permite el acceso de servicios públicos de calidad.					
05	La entidad en forma regular presta servicios públicos de calidad.					
06	La entidad garantiza la igualdad en la prestación de servicios públicos de calidad.					

07	La entidad es la única que brinda la prestación de servicios públicos de calidad.					
08	La entidad otorga la prestación de servicios públicos de manera íntegra a la ciudadanía.					
<b>Dimensión 3: CLASIFICACIÓN</b>						
09	La entidad prioriza la prestación de servicios públicos de calidad esenciales.					
10	La entidad promueve la prestación de servicios públicos de calidad no esenciales.					
<b>Dimensión 4: GOBIERNO LOCAL</b>						
11	La entidad cumple con su misión de brindar servicios de calidad con transparencia y honestidad en beneficio del pueblo de Otuzco.					
12	La entidad promueve talleres, charlas y capacitaciones en la ciudadanía sobre la prestación de servicios públicos de calidad.					
13	La entidad planifica y monitorea la prestación de servicios públicos de calidad a los ciudadanos mediante programas y/o proyectos.					
14	La entidad ante situaciones de conflictos en algunas zonas soluciona de manera pronta y direccionado al acceso de servicios públicos de calidad.					
15	La entidad ejecuta las actividades con estándares de calidad en la prestación de servicios públicos.					

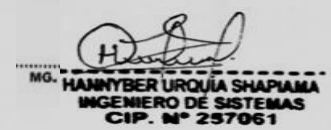
**Muchas gracias por su colaboración.**

**Anexo N° 04. Validación de los instrumentos por expertos**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

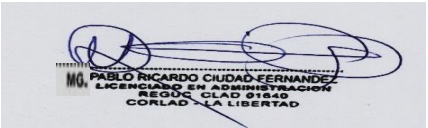
<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de participación ciudadana</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de participación ciudadana</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Hannyber Urquía Shapiama	<b>DNI N°</b>	71554724
<b>Grado Académico</b>	Maestra en Gestión Pública		
<b>Valoración</b>	Alto (A)		
<b>FIRMA</b>	 	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 15-11-2022

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

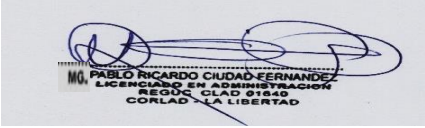
<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Hannyber Urquía Shapiama	<b>DNI N°</b>	71554724
<b>Grado Académico</b>	Maestra en Gestión Pública		
<b>Valoración</b>	Alto (A)		
<b>FIRMA</b>	 <p>MG. HANNYBER URQUÍA SHAPIAMA INGENIERO DE SISTEMAS CIP. N° 257061</p>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 15-11-2022



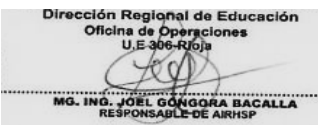
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de participación ciudadana</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de participación ciudadana</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Pablo Ricardo Ciudad Fernández	<b>DNI N°</b>	17873919
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública		
<b>Valoración</b>	Alto (A)		
<b>FIRMA</b>	 <p> <small>                     MG. PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ                      LICENCIADO EN ADMINISTRACION                      REG. CLAD 91649                      CORLADE LA LIBERTAD                 </small> </p>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 17-11-2022

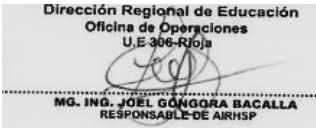
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Pablo Ricardo Ciudad Fernández	<b>DNI N°</b>	17873919
<b>Grado Académico</b>	Maestro en Gestión Pública		
<b>Valoración</b>	Alto (A)		
<b>FIRMA</b>	 <p> <small>MG</small>  <b>PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ</b>  <small>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</small>  <small>REG. C. I. A. D. 91840</small>  <small>CORLAO - LA LIBERTAD</small> </p>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 17-11-2022

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de participación ciudadana</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de participación ciudadana</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	JOEL GONGORA BACALLA	<b>DNI N°</b>	71395629
<b>Grado Académico</b>	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Valoración</b>	ALTO (A)		
<b>FIRMA</b>	 <p>Dirección Regional de Educación Oficina de Operaciones U.E. 306-Rioja ..... ING. ING. JOEL GONGORA BACALLA RESPONSABLE DE AIRHSP</p>	<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO 25 DE NOVIEMBRE DE 2022

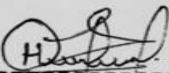
**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir la relación de prestación de servicios públicos de calidad</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Otuzco, 2022.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	JOEL GONGORA BACALLA	<b>DNI N°</b>	71395629
<b>Grado Académico</b>	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Valoración</b>	ALTO (A)		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO 25 DE NOVIEMBRE DE 2022



Política	La entidad convoca a la ciudadanía a capacitaciones, charlas y talleres sobre asuntos públicos de la gestión.							X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN 2: Derecho</b>																			
Formación de dispositivos municipales	La ciudadanía participa en la formación de dispositivos municipales.							X			X			X			X		
Otros mecanismos de competencia de los gobiernos municipales.	Los ciudadanos intervienen en reuniones de organizaciones vecinales o sociales.							X			X			X			X		
Respeto del proceso electoral	Los ciudadanos manifiestan que se respeta el proceso electoral llevado a cabo por la entidad.							X			X			X			X		
Canales de Atención	El ciudadano se mantiene informado en forma permanente por los canales de atención de la entidad.							X			X			X			X		
Acceso a la Información Pública	La ciudadanía obtiene respuesta de acceso a la información pública de manera dentro del plazo legal.							X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN 3: Deber</b>																			
Elección de autoridades	La ciudadanía ejerce el sufragio en la elección de autoridades.							X			X			X			X		
Revocatoria de autoridades	Los ciudadanos participan con su voto en la revocatoria de autoridades.							X			X			X			X		
Organización	La entidad garantiza la organización estructurada de ejecución de							X			X			X			X		

	programas de participación ciudadana.																
Capacitación	La entidad capacita y orienta al personal y a la ciudadanía de la importancia de la participación ciudadana						X		X		X		X		X		
Información	La entidad publicita los canales de consultas y/o información de sus planes, programas y proyectos						X		X		X		X		X		



.....  
 MG. HANNYBER URQUÍA SHAPIAMA  
 INGENIERO DE SISTEMAS  
 CIP. N° 257061


-----  
**FIRMA DEL EXPERTO**





Regularidad	La entidad en forma regular presta servicios públicos de calidad.						x		x		x		x			
Igualdad	La entidad garantiza la igualdad en la prestación de servicios públicos de calidad.						x		x		x		x			
Entidad Pública	La entidad es la única que brinda la prestación de servicios públicos de calidad.						x		x		x		x			
Ciudadanía	La entidad otorga la prestación de servicios públicos de manera íntegra a la ciudadanía.						x		x		x		x			
<b>DIMENSIÓN 3: Clasificación</b>																
Esenciales	La entidad prioriza la prestación de servicios públicos de calidad esenciales.						x		x		x		x			
No Esenciales	La entidad promueve la prestación de servicios públicos de calidad no esenciales.						x		x		x		x			
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno Local</b>																
Misión	La entidad cumple con su misión de brindar servicios de calidad con transparencia y honestidad en beneficio del pueblo de Otuzco.						x		x		x		x			
Promoción	La entidad promueve talleres, charlas y capacitaciones en la ciudadanía sobre la						x		x		x		x			

	prestación de servicios públicos de calidad.																
Planificación y Monitoreo	La entidad planifica y monitorea la prestación de servicios públicos de calidad a los ciudadanos mediante programas y/o proyectos.						x		x		x		x		x		
Situaciones de conflicto	La entidad ante situaciones de conflictos en algunas zonas soluciona de manera pronta y direccionado al acceso de servicios públicos de calidad.						x		x		x		x		x		
Ejecución	La entidad ejecuta las actividades con estándares de calidad en la prestación de servicios públicos.						x		x		x		x		x		



.....  
 MG. HANNYBER URQUÍA SHAPIAMA  
 INGENIERO DE SISTEMAS  
 CIP. N° 257061

-----  
**FIRMA DEL EXPERTO**



Política	La entidad convoca a la ciudadanía a capacitaciones, charlas y talleres sobre asuntos públicos de la gestión.							X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Derecho</b>																		
Formación de dispositivos municipales	La ciudadanía participa en la formación de dispositivos municipales.							X		X		X		X		X		
Otros mecanismos de competencia de los gobiernos municipales.	Los ciudadanos intervienen en reuniones de organizaciones vecinales o sociales.							X		X		X		X		X		
Respeto del proceso electoral	Los ciudadanos manifiestan que se respeta el proceso electoral llevado a cabo por la entidad.							X		X		X		X		X		
Canales de Atención	El ciudadano se mantiene informado en forma permanente por los canales de atención de la entidad.							X		X		X		X		X		
Acceso a la Información Pública	La ciudadanía obtiene respuesta de acceso a la información pública de manera dentro del plazo legal.							X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Deber</b>																		
Elección de autoridades	La ciudadanía ejerce el sufragio en la elección de autoridades.							X		X		X		X		X		
Revocatoria de autoridades	Los ciudadanos participan con su voto en la revocatoria de autoridades.							X		X		X		X		X		
Organización	La entidad garantiza la organización estructurada de ejecución de							X		X		X		X		X		

	programas de participación ciudadana.																
Capacitación	La entidad capacita y orienta al personal y a la ciudadanía de la importancia de la participación ciudadana						X		X		X		X		X		
Información	La entidad publicita los canales de consultas y/o información de sus planes, programas y proyectos						X		X		X		X		X		



M. PABLO RICARDO CIUDAD-FERNANDEZ  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 REGUC CLAD 01640  
 CORLAD - LA LIBERTAD

-----  
**FIRMA DEL EXPERTO**



Regularidad	La entidad en forma regular presta servicios públicos de calidad.						X		X		X		X		X		
Igualdad	La entidad garantiza la igualdad en la prestación de servicios públicos de calidad.						X		X		X		X		X		
Entidad Pública	La entidad es la única que brinda la prestación de servicios públicos de calidad.						X		X		X		X		X		
Ciudadanía	La entidad otorga la prestación de servicios públicos de manera íntegra a la ciudadanía.						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Clasificación</b>																	
Esenciales	La entidad prioriza la prestación de servicios públicos de calidad esenciales.						X		X		X		X		X		
No Esenciales	La entidad promueve la prestación de servicios públicos de calidad no esenciales.						X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno Local</b>																	
Misión	La entidad cumple con su misión de brindar servicios de calidad con transparencia y honestidad en beneficio del pueblo de Otuzco.						X		X		X		X		X		
Promoción	La entidad promueve talleres, charlas y capacitaciones en la ciudadanía sobre la						X		X		X		X		X		

	prestación de servicios públicos de calidad.																
Planificación y Monitoreo	La entidad planifica y monitorea la prestación de servicios públicos de calidad a los ciudadanos mediante programas y/o proyectos.					X		X		X		X		X			
Situaciones de conflicto	La entidad ante situaciones de conflictos en algunas zonas soluciona de manera pronta y direccionado al acceso de servicios públicos de calidad.					X		X		X		X		X			
Ejecución	La entidad ejecuta las actividades con estándares de calidad en la prestación de servicios públicos.					X		X		X		X		X			



M.C. PABLO RICARDO CIUDAD HERNANDEZ  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
 REG. CLAD 07840  
 CORLAO - LA LIBERTAD

**FIRMA DEL EXPERTO**





Política	La entidad convoca a la ciudadanía a capacitaciones, charlas y talleres sobre asuntos públicos de la gestión.							X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN 2: Derecho</b>																			
Formación de dispositivos municipales	La ciudadanía participa en la formación de dispositivos municipales.							X			X			X			X		
Otros mecanismos de competencia de los gobiernos municipales.	Los ciudadanos intervienen en reuniones de organizaciones vecinales o sociales.							X			X			X			X		
Respeto del proceso electoral	Los ciudadanos manifiestan que se respeta el proceso electoral llevado a cabo por la entidad.							X			X			X			X		
Canales de Atención	El ciudadano se mantiene informado en forma permanente por los canales de atención de la entidad.							X			X			X			X		
Acceso a la Información Pública	La ciudadanía obtiene respuesta de acceso a la información pública de manera dentro del plazo legal.							X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN 3: Deber</b>																			
Elección de autoridades	La ciudadanía ejerce el sufragio en la elección de autoridades.							X			X			X			X		
Revocatoria de autoridades	Los ciudadanos participan con su voto en la revocatoria de autoridades.							X			X			X			X		
Organización	La entidad garantiza la organización estructurada de ejecución de							X			X			X			X		

	programas de participación ciudadana.																
Capacitación	La entidad capacita y orienta al personal y a la ciudadanía de la importancia de la participación ciudadana						X		X		X		X		X		
Información	La entidad publicita los canales de consultas y/o información de sus planes, programas y proyectos						X		X		X		X		X		

Dirección Regional de Educación  
 Oficina de Operaciones  
 U.E 306-Roja



-----  
 MG. ING. JOEL GÓNGORA BACALLA  
 RESPONSABLE DE AIRHSP

**FIRMA DEL EXPERTO**



Regularidad	La entidad en forma regular presta servicios públicos de calidad.						X		X		X		X			
Igualdad	La entidad garantiza la igualdad en la prestación de servicios públicos de calidad.						X		X		X		X			
Entidad Pública	La entidad es la única que brinda la prestación de servicios públicos de calidad.						X		X		X		X			
Ciudadanía	La entidad otorga la prestación de servicios públicos de manera íntegra a la ciudadanía.						X		X		X		X			
<b>DIMENSIÓN 3: Clasificación</b>																
Esenciales	La entidad prioriza la prestación de servicios públicos de calidad esenciales.						X		X		X		X			
No Esenciales	La entidad promueve la prestación de servicios públicos de calidad no esenciales.						X		X		X		X			
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno Local</b>																
Misión	La entidad cumple con su misión de brindar servicios de calidad con transparencia y honestidad en beneficio del pueblo de Otuzco.						X		X		X		X			
Promoción	La entidad promueve talleres, charlas y capacitaciones en la ciudadanía sobre la						X		X		X		X			

	prestación de servicios públicos de calidad.																
Planificación y Monitoreo	La entidad planifica y monitorea la prestación de servicios públicos de calidad a los ciudadanos mediante programas y/o proyectos.					X		X		X		X		X			
Situaciones de conflicto	La entidad ante situaciones de conflictos en algunas zonas soluciona de manera pronta y direccionado al acceso de servicios públicos de calidad.					X		X		X		X		X			
Ejecución	La entidad ejecuta las actividades con estándares de calidad en la prestación de servicios públicos.					X		X		X		X		X			

Dirección Regional de Educación  
 Oficina de Operaciones  
 U.E 306-Rioja



MG. ING. JOEL GÓNGORA BACALLA  
 RESPONSABLE DE AIRHSP

**FIRMA DEL EXPERTO**

**Anexo 05. Base de datos de la Participación Ciudadana**

N°	Proceso						Derecho						Deber						Participación Ciudadana
	1	2	3	4	5	Ptje	6	7	8	9	10	Ptje	11	12	13	14	15	Ptje	
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	73
2	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	73
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	1	5	5	5	20	70
5	4	3	3	5	3	18	4	3	5	4	4	20	5	5	4	3	4	21	59

**Anexo 06. Base de datos de la Prestación de Servicios Públicos de calidad**

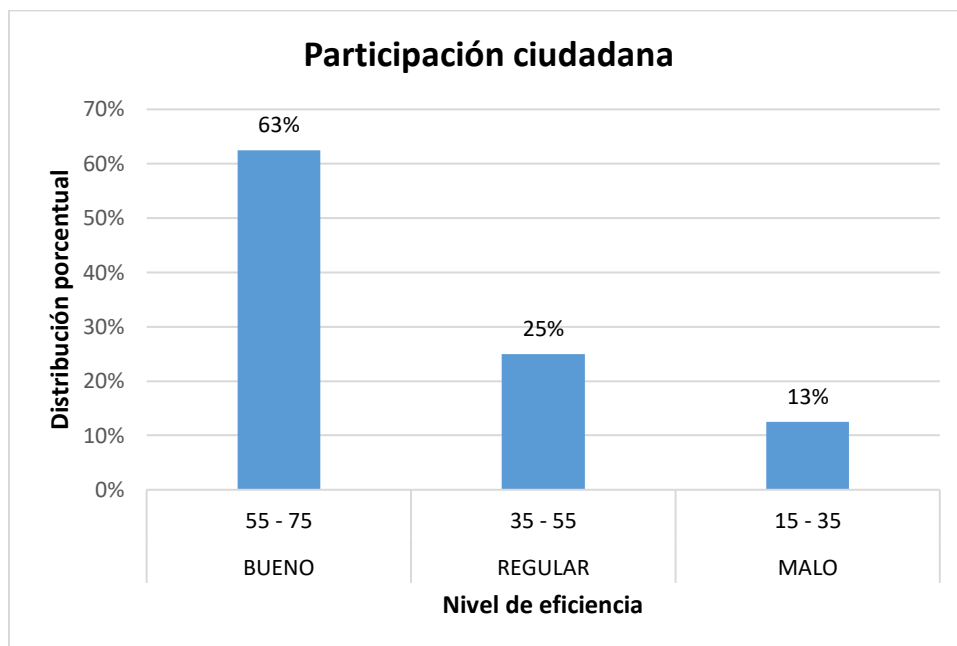
N°	Naturaleza				Características						Clasificación			Gobierno Local						Prestación de servicios públicos de calidad
	1	2	3	Ptje	4	5	6	7	8	Ptje	9	10	Ptje	11	12	13	14	15	Ptje	
1	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	9	5	5	5	5	5	25	49
2	5	5	5	15	4	5	5	4	5	23	5	4	9	5	5	4	5	5	24	71
3	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	10	5	5	5	5	5	25	75
4	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	10	5	5	5	5	5	25	75
5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	9	5	4	4	4	5	22	71



**Anexo N° 07. Figuras de los niveles y la relación de las variables de estudio.**

**Figura 1.**

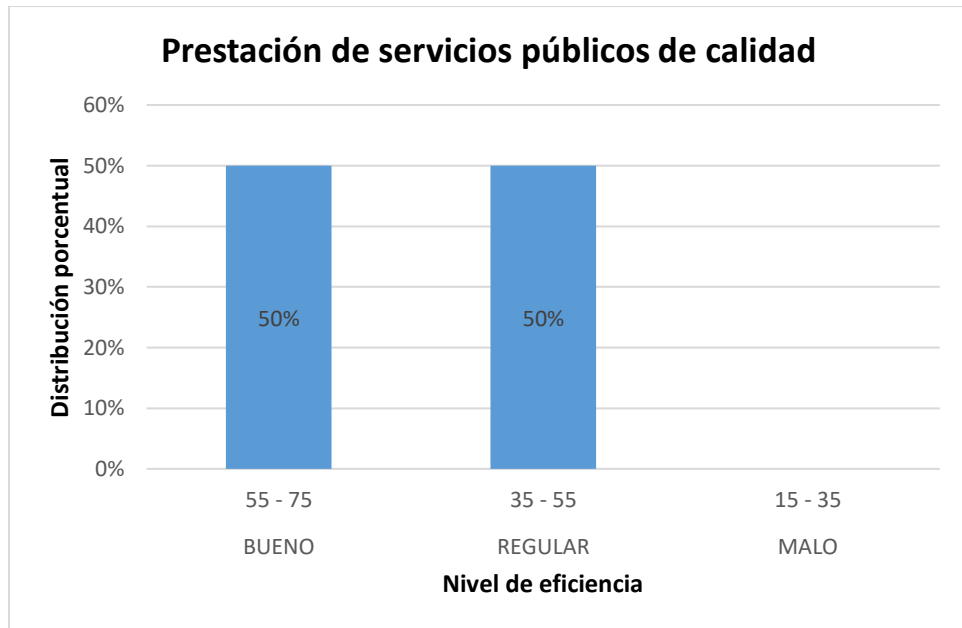
**Nivel de participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



*Nota.* Tabla 3.

**Figura 2.**

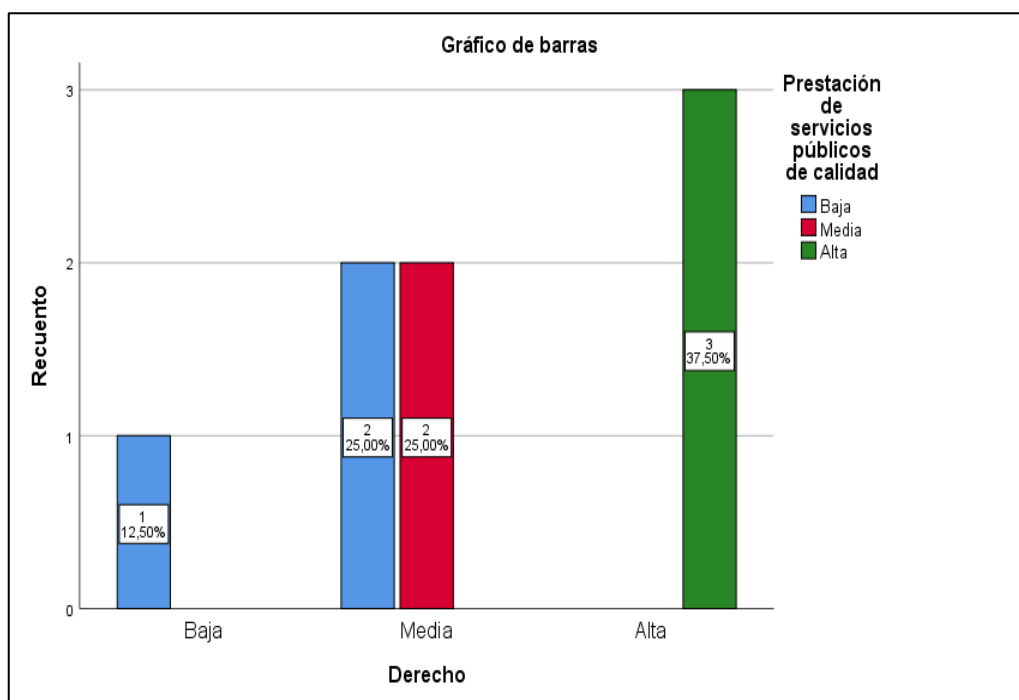
**Nivel de prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



*Nota.* Tabla 4.

**Figura 3.**

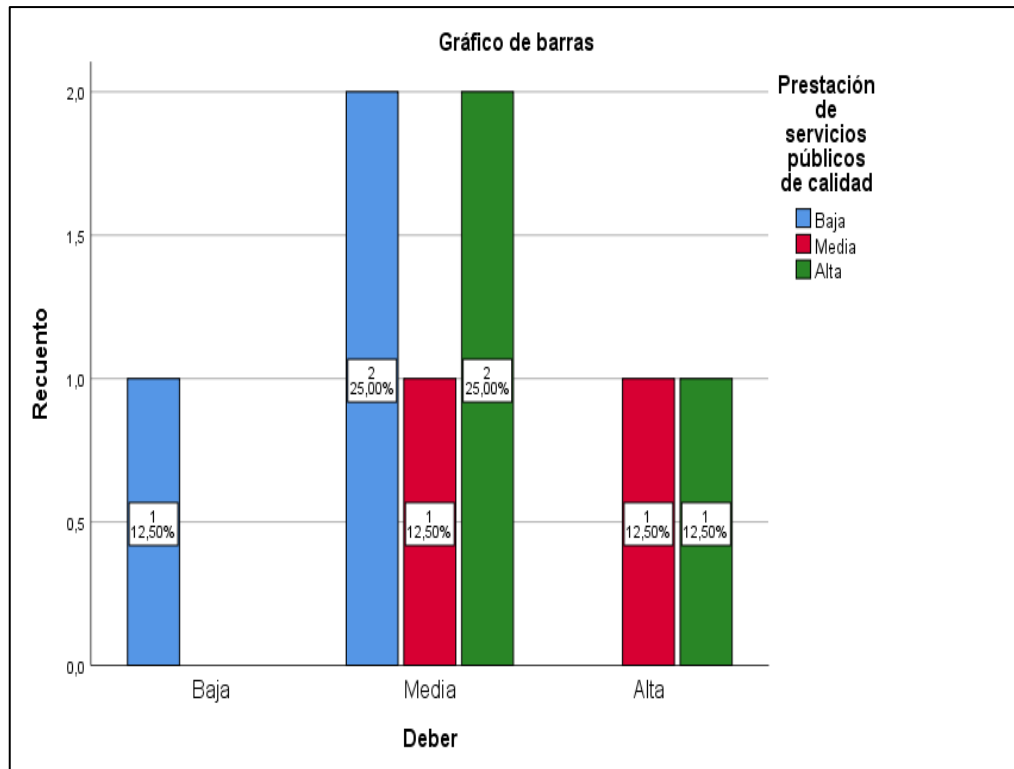
**Relación de la dimensión derecho de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



*Nota.* Tabla 7.

**Figura 4.**

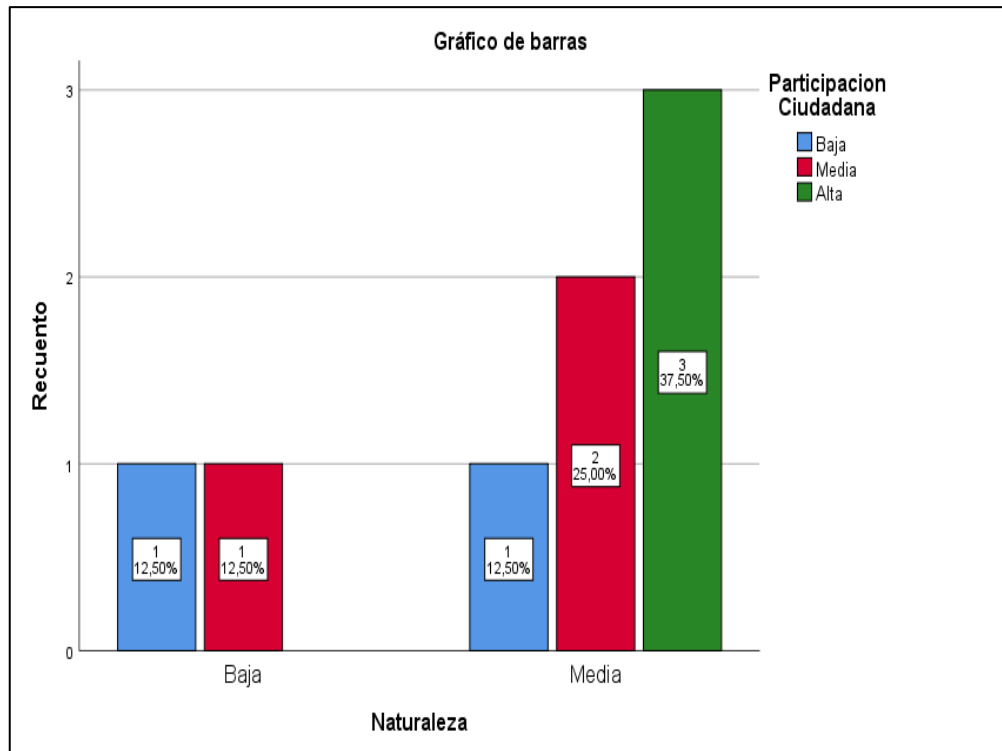
**Relación de la dimensión deber de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



*Nota.* Tabla 8.

**Figura 5.**

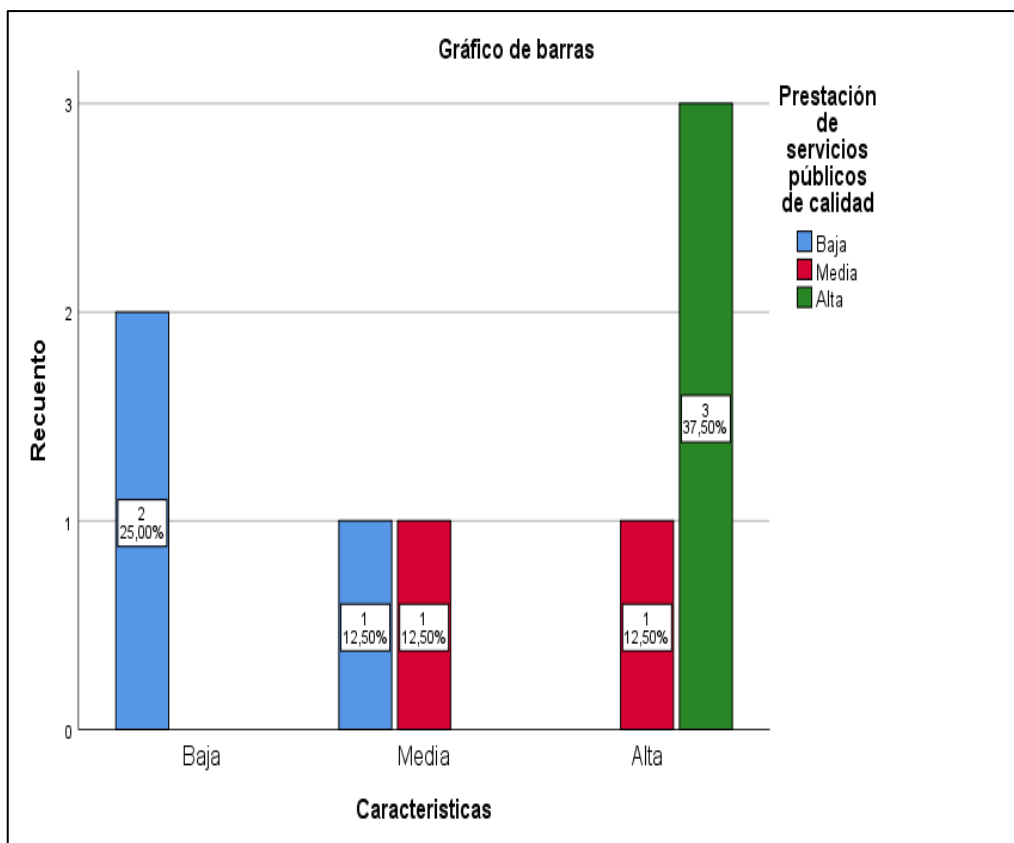
**Relación de la dimensión naturaleza de los servicios públicos y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



*Nota.* Tabla 9.

**Figura 6.**

**Relación de la dimensión características de los servicios públicos y la participación ciudadana en la municipalidad, Otuzco, 2022.**



Nota. Tabla 10.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSORIO CARRERA CESAR JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Participación ciudadana y prestación de servicios públicos de

calidad en la municipalidad, Otuzco, 2022.", cuyo autor es ESCALANTE GIL ELIA RUBI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSORIO CARRERA CESAR JAVIER <b>DNI:</b> 06203497 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2850-6420	Firmado electrónicamente por: CJOSORIOC el 12- 01-2023 08:56:45

Código documento Trilce: TRI - 0504360