



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en
una entidad municipal – Piura**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ventura Carrillo, Percy Grover (Orcid: 0000-0003-4287-8033)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (Orcid: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

Mis queridos padres que son los ángeles en mi sendero: Antonio por ser el guía incondicional de ímpetu, superación, lucha constante, y Bertha por estar siempre pendiente en mí, por su protección, motivación sus suplicas y oraciones constantes, que han hecho de mí el profesional que he podido llegar a ser.

A mis hermanos: Roosevelt Johnny, Ronald, Deysi, Maribel y Lorena, ellos con su perseverancia, cariño y consejos me ayudaron a conseguir mis objetivos y han sido ellos quienes me han dado fuerzas y han sido mi apoyo para poder demostrar que las metas propuestas son posibles de cumplir.

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque a pesar de las pruebas puestas en mi camino no me ha dejado desfallecer y me ha fortalecido en su espíritu, y por permitirme llegar a dar este gran paso dentro de nuestra sociedad, así como también a mis amigos y demás familiares quienes incondicionalmente me apoyaron en todo el camino de mi carrera.

A mis padres y abuelos por su sacrificio y esfuerzo, por haberme forjado como la persona que soy y que muchos de mis logros se los debo a ustedes.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
VIII. PROPUESTA.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión de planeación de la gestión municipal.....	20
Tabla 2. Dimensión de planeación de la gestión municipal según escala Likert.....	21
Tabla 3. Dimensión de organización de la gestión municipal.....	21
Tabla 4. Dimensión de organización de la gestión municipal según escala Likert.....	22
Tabla 5. Dimensión de dirección de la gestión municipal.....	22
Tabla 6. Dimensión de dirección de la gestión municipal según escala Likert.....	23
Tabla 7. Dimensión control de la gestión municipal.....	24
Tabla 8. Dimensión control de la gestión municipal, según escala Likert.....	24
Tabla 9. Dimensión de desarrollo sostenible de la participación de usuarios.....	26
Tabla 10. Dimensión desarrollo sostenible de la participación de usuarios, según escala likert.....	26
Tabla 11. Nivel de la dimensión de espacios de participación de usuarios.....	27
Tabla 12. Nivel de la dimensión de espacios de participación de usuarios, según escala Likert.....	27
Tabla 13. Dimensión de modalidades de participación de usuarios.....	28
Tabla 14. Dimensión de modalidades de participación de usuarios, según escala Likert.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Gestión municipal.....	25
Figura 2. Gestión municipal, según escala Likert.....	25
Figura 3. Participación de usuarios	29
Figura 4. Participación de usuarios, según escala Likert	29

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo elaborar una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal de Piura. El estudio presentó una metodología de tipo básica, cuantitativa y un diseño no experimental prospectivo, la población y muestra de la investigación estuvo conformada por trescientos siete ciudadanos, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos al cuestionario de gestión municipal y el cuestionario de participación de usuarios. Se presentó en resultados la gestión municipal se desarrolla en un nivel medio; mientras que, la participación de usuario presentó un nivel bajo; de lo cual se destaca que el plan de gestión que actualmente desarrolla el gobierno municipal cuenta con limitadas estrategias de gestión que incentiven la participación ciudadana e involucramiento con la toma de decisiones de los funcionarios, frente a las problemáticas se propuso un modelo de gestión municipal enfocado en los procesos administrativos para fortalecer la participación.

Palabras clave: Gestión municipal, participación de usuarios, procesos administrativos, espacios de participación.

Abstract

The objective of this research was to develop a municipal management proposal for user participation in a municipal entity in Piura. The study presented a basic, quantitative methodology and a prospective non-experimental design, the population and research sample consisted of three hundred seven citizens, who were applied as a data collection instrument to the municipal management questionnaire and the questionnaire of user participation. The municipal management was presented in results at a medium level; while user participation presented a low level; from which it is highlighted that the management plan currently developed by the municipal government has limited management strategies that encourage citizen participation and involvement with the decision-making of officials, faced with the problems, a focused municipal management model was proposed in administrative processes to strengthen participation.

Keywords: Municipal management, user participation, administrative processes, participation spaces.

I. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana se encuentra articulada a la adecuada gestión municipal, en la cual se establecen una serie de actividades que todo gobierno debe de realizar con el propósito de que se preste un adecuado servicio de comunicación a la ciudadanía para que la toma de decisiones de los gobiernos puedan atender a los requerimientos de la población, por ende, se debe proponer acciones que permitan la interacción entre entidad – ciudadano que garantice el aseguramiento de los derechos humanos.

Analizando el contexto internacional, en China, según el artículo, Zhuang Zhuang (2018) señala que las entidades estatales presentan débil aplicación de acciones que facilite la comunicación con la población, limitando la participación entre los ciudadanos, evitando el trabajo articulado y no asertivo de acuerdo a las necesidades de la población; asimismo, el sur de Sudáfrica, en la revista científica de Molale (2019) señala una débil participación del pueblo, ocasionando que la aplicación de las diferentes estrategias y decisiones no se alinean a generar bienestar a la ciudadanía; en Estados Unidos, en su revista, Blanc (2020) menciona que el principal problema que limita la gestión en las entidades públicas es la carencia de la participación ciudadana, impidiendo el involucramiento de su actuar en la toma de decisiones.

En una revista científica hecha en México, Galindo (2018) señala que existe una baja gestión de los municipios debido a la ausencia de una eficiente gestión municipal ocasionando que los ciudadanos tengan desconfianza hacia su gobierno necesitando así el planteamiento del reformas que permitan contrarrestar diferentes problemas sociales; en Ecuador, en el artículo de Zambrano y Rodríguez (2021) resalta que existe un débil involucramiento de la participación ciudadana en los procesos de gestión municipal, debido a limitado desarrollo de competencias y planteamiento de estrategias que se alineen a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, además, en Chile, en un artículo de Montecinos et al. (2020) señala que los gestores del estado no toman en consideración la priorización de obras públicas de acuerdo a las necesidades de la población, ocasionando que no existe transparencia en el manejo de recursos y presupuestos.

En Perú, en un artículo de Ramos y Álvarez (2019), en su estudio hecho en Perú, en las instituciones democráticas del Estado se presentan bajos niveles de

confianza, ello por la ausencia de compromiso para tomar en cuenta las necesidades de la población y los limitados medios de atención al ciudadano evitando la baja percepción de los habitantes; en Lima, en una tesis, Chanamé (2017) manifiesta que al existir poca participación genera una baja transparencia del manejo de los recursos, limitando que las entidades logren sus objetivos; además, en Lambayeque, en una tesis, Gibu (2021) explica las deficiencias que poseen los gobiernos locales destacando al débil sistema de planeamiento estratégico, destacando que los planes de acción no se articulan con la participación activa de los ciudadanos, esto se debe por no disponer de una estructura de organización eficiente.

En Chiclayo, en una tesis, Irigoín (2021) indica que las municipalidades cuentan con limitados mecanismos que faciliten la comunicación activa entre las acciones municipales y la escucha de las necesidades para la orientación de los planes de Gobierno a la participación de la ciudadanía; de igual manera, en Lambayeque, en una tesis Ydrogo (2019) establece que muchas de sus actividades o planteamiento de proyectos de inversión pública planteadas por las municipalidades no se alinean al crecimiento de la localidad y ello limita el desarrollo sostenible de los pueblos; además, en Lambayeque, en una tesis, Quispitongo (2022) destaca que los gobiernos locales no disponen de lineamientos claros para permitir la participación de la ciudadanía, la cual ha perdido la institucionalidad debido a los reiterados acontecimientos que reflejan la falta de eficiencia en la gestión.

Asimismo, en Arequipa, en una tesis, Hermani (2021) destaca que un gobierno local no cuenta con los mecanismos de apoyo que facilita la comunicación de la población logrando que se perciba la ausencia de una información inadecuada, lo que genera incomodidad a la ciudadanía puesto que los procesos se vuelven mucho más engorrosos, en Loreto, en su tesis de maestría, Abad (2019) señala que la débil participación ciudadana limita el empoderamiento de la comunidad, causando dificultad para el correcto desarrollo de los procesos de gestión.

En Trujillo, en una tesis Obando (2021), destaca que en un gobierno local la ciudadanía exige que se le ofrezca una oportuna información y que está sea eficiente; asimismo, que se le involucre en el proceso de toma de decisiones; sin embargo los procesos de gestión participativa que desempeña la entidad no permite la libre participación del ciudadano para la toma de decisiones e

identificación de necesidades; de igual manera, en Piura, Mego (2020) afirma que los gobiernos piuranos tienen un deficiente gestionar municipal que puede reflejar un uso inoportuno de los recursos estatales, que evite dar solución a los diferentes problemas que se encuentran en la jurisdicción del distrito, además en Piura, en una tesis de Laban (2020) señala que las entidades públicas tienen un nivel deficiente respecto a enfocar los documentos de gestión como el PEI, PDC, POI, hacia la atención de necesidades y la participación ciudadana

A raíz de la problemática mencionada se formuló el problema general: De qué manera la propuesta de gestión municipal mejorará la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura. Y por problemas específicos: Cuál es el nivel de gestión municipal en la misma entidad; cuál es el nivel de participación de usuarios en la misma entidad; como será el diseño de una propuesta de gestión municipal para la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura.

Respecto a la justificación teórica de la investigación se destaca que el estudio se fundamenta en los aportes teóricos de autores concerniente a las variables de estudio; en la justificación práctica se establece que se busca mejorar la participación de usuarios en una entidad municipal por medio de la gestión de los servidores públicos; en la justificación metodológica se establece mediante la propuesta de la gestión municipal se podrá potencializar la participación ciudadana, en la cual los reportes detallados en la investigación servirá de sustento y base para futuros estudios de la misma línea.

Por objetivo general: elaborar una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal de Piura; por objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión municipal en la misma entidad; identificar el nivel de participación de usuarios en la misma entidad; diseñar una gestión municipal para la participación de usuario en la misma entidad. Se planteó por hipótesis de la investigación: La propuesta de gestión municipal mejora la participación de usuarios en una municipalidad de Piura, por hipótesis nula: La propuesta de gestión municipal no mejora la participación de usuarios en una municipalidad de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico tiene por finalidad identificar las fuentes primarias y secundarias que se considerarán para fundamentar una investigación; es por ello, que una vez enfatizado las diferentes problemáticas y la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones de un gobierno local, se realiza una ardua búsqueda sobre las diversas investigaciones, entre ellas revistas y tesis que aportaran al estudio, así mismo, ayudarán a conocer a fondo las variables de investigación (Gallegos, 2018).

Desde Madrid según Manfredi y Calvo (2021), en su investigación que analizó la variable participación ciudadana, el objetivo fue analizar el proceso de evolución de la participación ciudadana en el planteamiento de presupuestos municipales, teniendo un tipo de estudio cuantitativo y diseño de no experimental, concluyendo, que la institución no cuenta con mecanismos y acciones que integre la percepción ciudadana en la toma de decisiones; es importante que se involucre a la ciudadanía para que ellos puedan exponer sus necesidades y se planteen estrategias de solución para atenderlas y que la ciudadanía disponga de los conocimientos necesarios sobre el desarrollo de las actividades que realizan los gobiernos para obtener resultados se enfoquen en ser favorables, viables y sobre todo sostenibles. En el sur de Corea, los autores Kim, Lee y Lee (2020) en su tesis que habló sobre la variable participación ciudadana, el objetivo fue realizar un análisis a la importancia que presenta la participación ciudadana como un medio para mejorar el proceso de transparencia y confianza pública, se empleó un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, identificó un bajo nivel de participación ciudadana afectando el involucramiento social en la toma de decisiones; frente a esta problemática se plantea un programa de participación en línea y fuera de línea, el mismo que estuvo administrado por diferentes gobiernos locales logrando que se logre conocer el proceso de evolución de la participación ciudadana; el aporte del estudio se centra en el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación con el pueblo pues esto ayudará a que se mejore la transparencia y la confianza de la ciudadanía.

En Ecuador, según Salazar (2019) en su tesis que describió la variable gestión municipal, el objetivo fue realizar una evaluación de la gestión municipal de una entidad pública, el estudio fue de tipo básico y el diseño fue no experimental, por

resultados se identificó que el enfoque económico de la gestión municipal presenta una deficiente capacidad de control en el desarrollo de sus funciones para atender las necesidades de la ciudadanía, limitando de esta forma la participación y el desarrollo de una comunicación efectiva entre gobierno - pueblo; el estudio aporta que es sumamente importante que las organizaciones establezcan índices holísticos y multifactoriales para potencializar la toma de decisiones administrativas y operativas hacia la atención de necesidades y concretar las metas planteadas por los gobiernos.

En el norte de Turquía, en Esmira, según Akyyildiz (2017) en su tesis planteó la variable participación ciudadana, el objetivo fue analizar la integración de la participación ciudadano en los servicios del gobierno local, la investigación fue cualitativa de diseño no experimental, se identificó por resultados que actualmente la gestión de los gobiernos locales no cuentan con adecuadas herramientas para potencializar el proceso de participación ciudadana conllevando que los servicios que brindan las entidades no logren alcanzar las metas establecidas; el estudio brinda un aporte resaltando que los gobiernos municipales deberían enfocar sus procesos hacia un gobierno altamente participativo y que la toma de decisiones se encuentre vinculada con el nuevo enfoque de servicio público enfatizando alta democracia, eficiente gobernabilidad y participación ciudadana.

En el sur de Perú, según Romero (2020) en su estudio determinó la variable de gestión municipal y la participación ciudadana, el objetivo fue analizar cuál es la relación que presenta la gestión municipal con la participación ciudadana en un gobierno local, el enfoque considerado fue cuantitativo; como resultados se obtuvo que entre las variables de gestión municipal y participación ciudadana existe una fuerte correlación directa es decir que al potencializar la gestión de una entidad pública conllevará a que los niveles de participación mejoren y se desarrolle un gobierno transparente permitiendo fortalecer la toma de decisiones orientadas hacia el desarrollo de bienestar y mejora de calidad de vida; el estudio aporta que es sumamente importante que se involucre a la población en la gestión municipal pues esto ayudará a que los procesos que desarrolla la entidad se enfoquen en crear una sociedad sostenible que sea tienda correctamente las brechas de necesidades del pueblo y se desarrolle una adecuada rendición de cuentas.

En Lima, Gonzales et al. (2020) en su tesis analizó la variable de participación ciudadana, planteó por objetivo efectuar un análisis de la participación ciudadana en un gobierno local; la investigación fue no experimental, por resultados se destaca que en el proceso de gestión de la entidad solo se pudieron identificar cinco propuestas de ley concretadas y que la interactividad de la ciudadanía radica en una cantidad de siete mil visitas por mes; esto determinó que el portal web implementado fue eficiente ayudando a qué desde la parte de gestión institucional se busque generar iniciativas para involucrar al pueblo en la presentación de proyectos de ley, destacando el aporte de la investigación que mediante el planteamiento y gestión de mecanismos virtuales se podrá mejorar el diálogo del gobierno con la ciudadanía pues estas herramientas fortalecerán la interacción, por lo tanto las decisiones que se tomen estarán enfocadas en atender los requerimientos del pueblo.

En Huancavelica, según a Espinoza et al. (2020), en su tesis destacó la variable gestión municipal, el objetivo fue evaluar la actual gestión municipal, desarrollaron estudio de diseño no experimental, se obtuvo por resultados que los procesos de gestión de la entidad presentan un débil proceso administrativo, causando vulnerabilidad en la estructura organizacional del gobierno municipal; se destaca el aporte del estudio que las entidades municipales deben contemplar dentro de sus planes de acción el planteamiento de estrategias que conlleven a involucrar a la ciudadanía para mejorar la gestión de residuos sólidos y los procesos de modernización de sistemas que mejoren la calidad de vida del pueblo y se atiendan idóneamente las brechas de necesidades.

En lo que respecta al sustento teórico de la variable gestión municipal, se destaca que está conformada por una serie de acciones, actividades y diferentes procedimientos que una institución de gobierno local realiza para concretar eficientemente sus funciones y objetivos institucionales orientados a generar bien a su comunidad; dicho de otra manera la gestión municipal se encuentra conformada por un conjunto de acciones administrativas de por medio de su desarrollo convierte a la gestión en decisiones donde se usen adecuadamente los recursos estatales al servicio de la ciudadanía, buscando continuamente de que se garanticen el adecuado uso y el buen aprovechamiento de los bienes patrimoniales del estado (Instituto Nacional de Desarrollo Municipal, 2018).

Por tanto, según Díaz (2020) enfatizó sobre la gestión municipal integra todas aquellas acciones, que se llevan a cabo en las dependencias y organismos municipales, orientadas al cumplimiento de objetivos específicos en los planes y programas de trabajo, las mismas que son llevadas a cabo mediante la integración de recursos financieros, humanos y materiales, es decir, es la gestión cómo tal es una actividad imprescindible que los gobiernos locales desarrollan con la finalidad de entender y solucionar las demandas que la ciudadanía tiene; la gestión genera los puentes necesarios para relaciones sólidas entre el gobierno, la comunidad e instancias administrativas competentes.

La Gestión Municipal, comprende el desarrollo de acciones, estrategias y técnicas que permiten que la comunidad tenga una imagen proyectada del gobierno la cual sea seria, responsable, eficaz y eficiente; todo ello se modela y se expresa mediante documentos de desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y promoción social (Troya, 2020).

Es así como Romero (2018), estableció que la gestión municipal se caracteriza por ser aquel proceso que permite el desarrollo de diferentes actividades que se encuentren encaminadas al desarrollo de una adecuada administración de los diferentes bienes y de los recursos patrimoniales que dispone un gobierno, enfatizando que es de responsabilidad de las entidades estatales disponer de un adecuado manejo y control de los bienes y recursos donde por medio de la gestión se permita direccionar a las diferentes funciones hacia la atención de necesidades que presente una comunidad; de igual manera, señaló que una adecuada gestión municipal conllevará a que se brinde una buena calidad de atención a los ciudadanos y se mejore el direccionamiento de los recursos públicos buscando continuamente cerrar la brecha de necesidades y ofrecer una mejor calidad de vida a la ciudadanía en el ámbito local.

Asimismo, Gonzáles (2019), señaló que la gestión municipal no solo hace énfasis en el uso adecuado de los recursos estatales sino que también destaca a los procesos administrativos que desarrolla la entidad para generar oportunidades y brindar adecuadamente una atención a las necesidades de la ciudadanía, importante Resaltar que la gestión de los recursos permite que se genere el desarrollo de servicios de calidad enfocadas en atender a las diferentes expectativas que presenta la población; dónde mediante una adecuada

modernización de la gestión pública se conllevará a que se fomente la participación ciudadana en todos los acápites de gobierno; por ende, es de suma importancia que los sectores populares lleguen a involucrarse en cada uno de los procesos de gestión municipal, pues esta acción alineará a que se disminuya las brechas de necesidades y se otorgue diferentes soluciones a la sociedad para mejorar la calidad de vida del ciudadano.

De acuerdo a lo planteado por Hurtado y González (2021), se indica que la gestión municipal engloba a la programación del desarrollo eficiente de actividades y acciones municipales alineadas a que se concreten las metas y objetivos institucionales siempre en beneficio de la sociedad, asimismo la gestión municipal conlleva a que los colaboradores de una municipalidad puedan desarrollar sus actividades de forma responsable y siempre enfocados en alcanzar óptimos resultados; de igual manera, se destaca que la gestión guía hacia el direccionamiento de la organización para llevar un adecuado control y monitoreo de las actividades institucionales desarrolladas todo ello enmarcado en efectuar correctamente los procesos administrativos del gobierno local, para que todas las acciones y decisiones que tomen los servidores y funcionarios públicos se encaminen a mejorar la calidad de vida del ciudadano.

De manera similar, Rojas (2015), señaló que la gestión municipal desenvuelve los gobiernos locales se centran en las actividades y funciones que debe desarrollar el gestor público para concretar resultados eficientes siempre enfocados en atender las necesidades ciudadanas y en generar oportunidades de cambio y mejora para un bien social.

Bojórquez et al. (2015) señaló que La Ley Orgánica de municipalidades ayuda a que la gestión institucional que desarrolla los gobiernos locales sea eficiente dado que brinda aspectos que debe de tomar en cuenta un gobierno para el éxito de su gestión destacando a la a) eficiencia; en la cual consiste en el adecuado uso de los recursos del gobierno local donde se busque continuamente obtener óptimos resultados con la utilización de los recursos que dispone la entidad, esto hace énfasis en la productividad para que se fomente la creación de rentabilidad social. b) Participación, hace énfasis en el involucramiento de la ciudadanía para la toma de las decisiones y gestión que desarrolla Un gobierno local, en la cual cada aporte brindado por el ciudadano u opinión con respecto al uso de los recursos permitirá

potencializar y direccionar las acciones que desarrolle la institución para atender a las necesidades ciudadanas. c) Transparencia, destaca que las actividades y funciones y resultados que presente un gobierno tiene que estar al alcance del ciudadano; asimismo se debe disponer de un libre acceso a la información estatal para que así la ciudadanía conozca a cabalidad todos los procesos institucionales y decisiones que está tomando el gobierno en beneficio de su pueblo. Es así que dichos aspectos considerados son de suma importancia para que se asegure un adecuado direccionamiento de la gestión pública buscando continuamente que no solo se enfoque en gestionar los recursos, sino que también toda la gestión se alinea obtener óptimos resultados en beneficio de la ciudadanía.

Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Es una herramienta normativa de Gestión que establece los objetivos, competencias y estructura orgánica de la municipalidad provincial y distrital. La Municipalidad es la encargada de aprobar este documento de gestión según la Ley. Nro. 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades” y el decreto Supremo Nro.043-2006-PCM, estos aprueban lineamientos para la elaboración del ROF en el que se incluye el diagnóstico actual, estructura vigente, problemática actual, soluciones posibles en la municipalidad, además de los lineamientos para su aprobación por parte de las entidades correspondientes.

Acorde a la Ley. Nro. 27972 (2021), indica que el Plan de Desarrollo Institucional – (PDI): es una herramienta de gestión utilizada también por las instituciones municipales en los objetivos a mediano plazo, los mismos que son planteados de acuerdo con el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) en donde se establecen los objetivos a largo plazo; dentro de la formulación del PDI se definen las acciones que se llevaran a cabo para el desarrollo económico, social, organizacional, ambiental, territorial de la comunidad. El PDI debe ser el punto de inicio para que la municipalidad realice los cambios necesarios para el desarrollo local.

Plan Operativo: Es el documento que contiene los objetivos a corto, mediano y largo plazo, así como las acciones que se llevaran a cabo para cumplirlos. Dentro del plan operativo se encuentra el plan de acción, el cual prioriza por orden de importancia los objetivos y establece el tiempo para su ejecución; ambos planes determinan el rumbo de los proyectos en los que se trabajará.

La Ley Orgánica de Municipalidades (2003) menciona que la gestión municipal debe fomentar una adecuada prestación de servicios en beneficio de la población que contribuya a su desarrollo integral, sostenible y armónico; para una correcta gestión municipal debe planificarse con antelación las acciones que se realizarán para dar soluciones concretas a los problemas que la comunidad presenta; Andía (2009) puntualiza también que la gestión municipal tiene como objetivo principal establecer acuerdos con la comunidad para la solución de sus problemas, esto demanda de personal competente, recursos propios o destinados y la participación activa de los entes involucrados.

Aponte (2018) planteó los siguientes elementos para la variable Gestión Municipal: optimización de recursos, transparencia, democracia y logro de metas, las mismas que se considerarán en la investigación; a continuación, se detallará cada elemento mencionado: Optimización de recursos, se refiere al uso eficiente de los recursos materiales, financieros, entre otros, los indicadores para medir esta dimensión son los objetivos, el presupuesto y recursos; el segundo elemento es Transparencia, apunta hacia el libre acceso a la información que deben tener los ciudadanos para que conozcan el uso que se le da debidamente a los recursos, los indicadores que utilizará son participación política, participación social, deberes y derechos; se tiene al tercer elemento como es la Democracia, se define como un sistema político que permite involucrar a la ciudadanía en general a la elección de sus autoridades, al derecho a tener libre expresión, apertura para debatir puntos de vista políticos, es decir involucrar en voz y voto a la sociedad.

Acorde a la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación - Fao (2017), enfatiza que la gestión municipal engloba diferentes acciones administrativas que ayudan a que se concreten las metas y objetivos siempre en generar beneficio social pues se basa en diferentes acciones acorde a las índoles administrativas para que mediante ello se pueda dar pase a hechos prácticos, con los cuales se buscan continuamente ofrecer soluciones a las diferentes necesidades que manifiesta la ciudadanía; Ardanaz et al. (2019), manifiesta que en la sociedad se presentan diferentes brechas sociales que están afectando a la condiciones de vida de la ciudadanía es por ello que la gestión municipal se aboga en establecer direccionamientos y lineamientos enfocados en contribuir de forma directa a esas problemáticas; de igual manera, De Oliveira et al.

(2018); manifestaron que mediante el desarrollo de una adecuada gestión presupuestal las entidades de gobierno local lograría atender idóneamente las necesidades sociales lo que conlleva a disponer de un mayor desarrollo poblacional en los ámbitos locales; además, Lastra (2017), manifestó que los gobiernos locales tienen por propósito crear valor público en todo el ámbito de su competencia.

Acorde al estudio de Díaz (2020), se dimensionó a la variable en cuatro principales dimensiones:

La dimensión de planeación consiste en los procesos que permiten establecer o proyectar escenarios futuros o anticipados; permitiendo que las entidades públicas puedan tener mayor elección de alternativas que son más convenientes para concretar los objetivos y metas propuestos, además ayuda a que se logre tener conocimiento de los diferentes aspectos que limiten la operatividad organizacional de la institución, de tal forma que la entidad pueda estar preparada para afrontar las problemáticas (Díaz, 2020), de lo cual, se establecieron como indicadores el planteamiento de objetivos, propuesta de actividades estratégicas y planteamiento de actividades operativas. La dimensión de organización, consiste en los diferentes análisis que se realizan a las funciones que desempeñan los colaboradores dicho de otra manera la organización conlleva a que se logre ubicar de forma correcta e identificar las competencias, habilidades y capacidades del colaborador donde la asignación de cada uno de sus roles y funciones se alinean al logro de los objetivos de la entidad, asimismo, la organización consiste en el proceso de distribución de responsabilidades que se asignan a cada colaborador para que pueda alcanzar los objetivos y propósitos de la organización (Díaz, 2020), de lo cual, se establecieron como indicadores el establecimiento de normas, y organización interna.

La dimensión dirección, consiste en los diferentes aspectos que influyen en la motivación, capacitación, orientación y retroalimentación de las capacidades cognitivas y prácticas de los colaboradores de la empresa de tal forma que cada una de ellas pueda alinear la al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De igual manera, la dirección, hace énfasis en los procesos de direccionamiento, conducta y motivación del colaborador para que desarrolle adecuadamente sus funciones por ello se logró asegurar el logro de los objetivos (Díaz, 2020), de lo cual, se establecieron como indicadores a la toma de decisiones, motivación, comunicación y capacidad de liderazgo.

La dimensión control se encuentra relacionado con las actividades que se desempeñan para establecer y determinar si los objetivos, programa de acciones, uso de recursos y desempeño laboral se está desarrollando adecuadamente en la institución en función a las metas y propósitos planteados por una entidad (Díaz, 2020), de lo cual se establece como indicadores: Evaluaciones de desempeño, corrección de problemas, rendición de cuentas y auditorías.

Huntington y Joan (2019) manifiesta que la participación ciudadana es una conducta colectiva que contribuye en la disposición de los bienes del estado, mientras que Verba, Norman y Kim (1978) lo define como un puente entre la comunidad y las autoridades competentes para manifestar sus requerimientos y que se garantice una solución a los mismos, asimismo, para Bernales (1996) la participación ciudadana es un derecho que todas las personas poseen y que les permite ser partícipes en diferentes ámbitos de forma individual o colectiva; según Ocampo (2018) la variable Participación ciudadana tiene los siguientes criterios: compromiso, vigilancia y fiscalización.

A continuación, se define cada uno de ellos: El compromiso, en el marco de la participación ciudadana hace referencia al nivel de cultura democrática que tiene la población y que les permite participar del proceso de supervisión de gestión pública. El segundo criterio, la vigilancia, se define como la facultad que poseen las personas para detectar malas prácticas en el ejercicio de la autoridad, con la finalidad de salvaguardar los intereses comunes de la población, y no permitir bajo ninguna circunstancia actos de corrupción si no hacer un uso eficiente del presupuesto y recursos públicos: el último criterio es la fiscalización, que se define como un derecho ciudadano que permite solicitar esclarecimiento sobre la gestión de las autoridades a cargo de las municipalidades, esto permite asegurar la transparencia y eficacia en cada uno de sus actos; la fiscalización es utilizada como un mecanismo de control que asegura la idoneidad de la gestión pública.

Para López (2020) establece que la participación ciudadana dentro de los procesos de gestión pública se caracteriza por ser aquel proceso que permite el involucramiento de la sociedad para la disposición de políticas públicas, siendo este representado como un derecho y responsabilidad que tiene la ciudadanía para ser participe en la gestión; por ende, para que se mejore de manera idónea la calidad de las políticas públicas es sumamente importante que la participación ciudadana

esté involucrada desde sus inicios para que así se puedan plantear las metas y objetivos enfocados hacia la atención de necesidades y problemáticas de la sociedad, se destaca que mediante la participación ciudadana se podrán crear políticas públicas efectivas donde se busque responder eficientemente hacia la solución de conflictos sociales. Salas (2020) manifiesta que la participación ciudadana es muy importante en el éxito de la gestión del Estado; pues ayuda a que los procesos administrativos dispongan de una visión general sobre las necesidades que presenta la población; por ende la participación se encuentra sumamente relacionada con la acción de involucrar al ciudadano en la administración pública, se establece que los procesos de mecanismos democráticos ayudan a los gestores públicos a mejorar la prestación de servicios y que el planteamiento de políticas públicas sean eficientes y se enfoque en resultados de mejora de la calidad de vida del pueblo; es de esta forma cómo se denota la importancia de la participación democrática de la ciudadanía para llevar un mejor control de la gestión de los funcionarios públicos dado que esta acción generará que se desarrollen indicadores positivos de gobernabilidad.

Por dimensiones se tiene el desarrollo sostenible, respecto a la dimensión consiste en el análisis de la participación que tiene el pueblo para involucrarse con el desarrollo sostenible ambiental con el desarrollo sostenible social y con el desarrollo sostenible económico permitiendo que las acciones que desarrolla una entidad pública en la toma de acciones bajo responsabilidad social; de las cuales se consideraron como indicadores: Participación para el desarrollo sostenible ambiental, participación para el desarrollo sostenible social y participación para el desarrollo sostenible económico. En dimensión espacios de participación, consiste en el análisis que presenta el involucramiento de la ciudadanía para la participación comunitaria, pública y política permitiendo el gestionar estrategias para el cierre de brechas; (Salas (2020), de la cual se consideraron como indicadores: Participación comunitaria, participación pública y participación política. En la dimensión modalidades de participación, esta dimensión hace referencia a la participación que tiene la ciudadanía mediante los aspectos de participación de indicativas, instrumental formal y ciudadana (Salas, 2020), en la que se establece como indicadores, participación reivindicativa, participación instrumental, participación formal y participación ciudadana.

III. METODOLOGÍA

La metodología para Toscano (2018), actúa como una herramienta de investigación que permite al investigador a estructurar y diseñar sistemáticamente los contenidos que serán abordados en el desarrollo de un proyecto de investigación para garantizar que los resultados que se obtengan sean válidos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: de acuerdo al libro de Hernández y Mendoza (2018), la investigación básica permite que el desarrollo del estudio aumente el conocimiento de las variables en torno a una realidad; de igual manera, el enfoque cuantitativo; se centró en analizar los resultados de investigación mediante términos numéricos para dar respuesta a los objetivos de estudio utilizando la estadística descriptiva; de acuerdo al alcance o nivel lo estudios descriptivos, analizan las diferentes características de una población en torno a un acontecimiento o situación.

3.1.2. Diseño de investigación: Hernández y Mendoza (2018), indicaron que el diseño de la investigación que presenta un diseño no experimental - propositivo, se centran en un desarrollo de estudio que llegará a manipular las variables de estudio y se centrara en realizar una intervención directa a línea sin que se llegue alterado el objeto de estudio y en base a la identificación de la realidad problemática se plantea una propuesta solución además era de corte transversal porque la información será recolectada en un solo periodo de tiempo, se presenta en los anexos.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables: Las variables de investigación se destacan por ser aquellas características ya sean cuantitativas o cualitativas de un objeto o unidad de análisis que aportaron al planteamiento de un tema de investigación (Espinoza, 2018). En el estudio se constata como variable independiente a la Propuesta de gestión municipal y como variable dependiente a la participación ciudadana.

- **Definición conceptual:** La Gestión Municipal, comprende el desarrollo de acciones, estrategias y técnicas que permiten que la comunidad tenga una imagen proyectada del gobierno la cual sea seria,

responsable, eficaz y eficiente; todo ello se modela y se expresa mediante documentos de desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y promoción social (Troya, 2020) y Salas (2020) manifiesta que la participación ciudadana es muy importante en el éxito de la gestión del Estado; pues ayuda a que los procesos administrativos dispongan de una visión general sobre las necesidades que presenta la población; por ende la participación se encuentra sumamente relacionada con la acción de involucrar al ciudadano en la administración pública.

- **Definición operacional:** La gestión municipal integra todas aquellas acciones, que se llevan a cabo en las dependencias y organismos municipales, orientadas al cumplimiento de objetivos específicos en los planes y programas de trabajo, se tiene por dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Además, la participación ciudadana dentro de los procesos de gestión pública se caracteriza por ser aquel proceso que permite el involucramiento de la sociedad para la disposición de políticas públicas, se destaca que mediante la participación ciudadana se podrán crear políticas públicas efectivas donde se busque responder eficientemente hacia la solución de conflictos sociales. Se plantearon por dimensiones: Desarrollo sostenible, espacios de participación; modalidades de participación.
- **Indicadores:** en la tesis de Troya (2020), establece que para la dimensión de planificación se tiene por indicadores a realiza planificación, se hace promoción, establece políticas públicas, cumple con presupuesto institucional; para la dimensión organización se establece como indicadores establece normas y realiza organización interna, mientras que para la dimensión dirección se tiene como indicadores ejecuta planes, analiza la generación de ingresos, establece licencias, realiza convenios. De acuerdo a Salas (2020), establece que para la dimensión de desarrollo sostenible se tiene por indicadores participación para el desarrollo sostenible ambiental, participación para el desarrollo sostenible social, participación para el desarrollo sostenible económico; para la dimensión espacios de

participación se establece como indicadores participación comunitaria, pública y política, mientras que para la dimensión modalidades de participación se tiene como indicadores participación reivindicativa, instrumental, formal y ciudadana

- **Escala de medición:** en el libro de Hernández y Mendoza (2018) la escala de medición se caracteriza por ser operaciones matemáticas que ayudarán a medir una variable, por ello la escala usada será la ordinal: totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; indiferente; de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.2.2. Operacionalización de variables: De acuerdo con Bauce et al. (2018), señalan que la operacionalización de variables consiste en la identificación de las variables de una investigación, en donde se plantearán las dimensiones e indicadores la medirán, en el presente estudio, la operacionalización de las variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra

3.3.1. Población: la población se caracteriza por ser la agrupación de elementos que disponen una característica en común (Pastor, 2019); es de esta forma como se plantea por población a los ciudadanos de una entidad municipal de Piura, la que consta de una cantidad de mil quinientos diecinueve personas.

- **Criterios de inclusión:** De acuerdo con González et al. (2021), indica que los criterios de inclusión son las características limitantes que serán seleccionadas para establecer una participación en una investigación; se tomará en consideración a los ciudadanos que tengan vínculo directo con la entidad de investigación y que cuenten con sus facultades.
- **Criterios de exclusión:** De acuerdo con González et al. (2021), señala que son las limitantes que se establecerán para determinar la no participación en un estudio; es por ello que se excluirá a los ciudadanos que no deseen ser partícipes del estudio o que no dispongan de la facultad para participar.

3.3.2. Muestra: De acuerdo con Pastor (2019), indica que la muestra es el subconjunto representativo de la población de quienes se desea

obtener información de importancia para el desarrollo del estudio; para la determinación de la muestra se usará la fórmula de la muestra finita, donde considerando a los datos de la población, se obtuvo una muestra de trescientos siete ciudadanos, está en los anexos.

3.3.3. Muestreo: el muestreo indica el proceso y la decisión del investigador para la selección de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018); es así que se tomará en consideración a un muestreo aleatorio simple, dado que cualesquiera de los participantes de la población podrán ser seleccionados.

3.3.4. Unidad de análisis: de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis es la unidad principal que será analizada en una investigación, por ello, en el presente estudio la unidad de análisis será un ciudadano de una entidad municipal – Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) se establece que es la acción que permitirá el proceso de recolección de información que será necesario para brindar respuestas a los objetivos del estudio; es de esta forma que la técnica que se utilizó en la investigación será la encuesta.

El instrumento hace referencia al medio o herramienta que sirvió de apoyo para que el investigador pueda efectuar el proceso de recolección de información y este es clave para lograr medir una variable de estudio (Hernández y Mendoza, 2018); es así que para la presente investigación se usó como instrumento al cuestionario de participación del usuario, el cual estará compuesto por un conjunto de ítems claros y coherentes que permitirán medir la variable de estudio; el cuestionario constará de dieciocho ítems en total; en la cual estará distribuido para la dimensión desarrollo sostenible diez ítems, para la dimensión espacios de participación cuatro ítems y para la dimensión modalidades de participación cuatro ítems; todos medidos en una escala ordinal: totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; indiferente; de acuerdo y totalmente de acuerdo. Corrales et al. (2022), manifestó que la validación de los instrumentos consiste en establecer si las dimensiones e indicadores planteados en una investigación

permite medir las variables de estudio; es de esta forma como en el estudio se realizará la validación mediante juicio de expertos.

Según Hernández y Mendoza (2018), consistió en establecer si los datos e información recolectada presenta consistencia interna y fiabilidad, en la presente investigación se realizará la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; en la cual si la puntuación es mayor a 0.7 se establecerá que los datos presentan confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Hernández y Mendoza (2018), señalaron que los procedimientos de recolección de datos son los pasos que se realizarán para recoger la información necesaria que se trabajará en el desarrollo de un estudio investigativo; es así que en la presente investigación para el recojo oportuno de la información se iniciará con la elaboración de los instrumentos de recolección de datos en donde se detallarán las dimensiones y los indicadores que permitirán medir oportunamente la variable de estudio, posteriormente se realizará la validación de los instrumentos solicitar el permiso a la entidad municipal para aplicarlos luego se determinará la confiabilidad de la información recolectada por medio de la Alfa de Cronbach y finalmente se analizarán y organizarán los datos para dar respuesta a los objetivos de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En su libro, Hernández y Mendoza (2018), los métodos de análisis de datos consisten en una visión general respecto a las técnicas que permitirán realizar una adecuada organización de la información que fue recolectada por medio de los instrumentos, este se encuentra orientado particularmente al desarrollo de una investigación; por ende, el método descriptivo será el que se usará para el análisis de los datos, pues permitirá que se lleguen a describir la información recolectada acorde a los objetivos de estudio para que de esta forma se puede identificar el nivel de participación de usuarios en una municipalidad; de igual manera los datos recolectados serán analizados por medio de la herramienta del SPSS STATICTIS 26.0 permitiendo agrupar los datos en tablas y figuras para responder a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Viorato y Reyes (2019), señalaron que los aspectos éticos del estudio de una investigación se enfocan en la ética tanto en una dimensión positiva como en los aspectos negativos que se tomaron en consideración para respetar los aportes brindados por los involucrados en el proyecto, en la presente investigación se consideraron al aspecto ético de beneficencia la que establece que son el desenvolvimiento del estudio se busca realizar el bien; el principio ético de no maleficencia, se estableció que en la investigación no se realizó el mal de forma intencional, al contrario se buscó establecer acciones que permitieron mejorar una problemática; el principio de justicia consiste en respetar los aportes y derechos de los involucrados en el proyecto y el principio de autonomía indica que la información presentada es de autoría del investigador, donde los datos tomados de otros autores estuvieron previamente referenciados bajo la normativa APA.

IV. RESULTADOS

En lo que concierne al capítulo de resultados del presente estudio se organizó, analizó e interpretaron los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y fueron presentados dando respuesta a los objetivos de estudio.

Cabe destacar, que los resultados representaron la percepción que tienen los usuarios de una municipalidad de Piura concerniente a la gestión municipal y participación de usuarios, por ende, se desarrollaron los resultados analizando y evaluando cada una de sus dimensiones.

Asimismo, la información recolectada luego de haber aplicado los instrumentos de cuestionario de gestión municipal y participación de usuarios, se logró responder a los objetivos de la investigación: Identificar el nivel de gestión municipal en una entidad municipal de Piura; identificar el nivel de participación de usuarios en una entidad municipal de Piura; diseñar una gestión municipal para la participación de usuario en una entidad municipal de Piura, así se formuló como hipótesis: La propuesta de gestión municipal mejora la participación de usuarios en una municipalidad de Piura.

Identificar el nivel de gestión municipal en una entidad de Piura

La dimensión de planeación consiste en los procesos que permiten establecer o proyectar escenarios futuros o anticipados; permitiendo que las entidades públicas puedan tener mayor elección de alternativas que son más convenientes para concretar los objetivos y metas propuestos.

Tabla 1

Dimensión de planeación de la gestión municipal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	103	34%
Medio	168	55%
Alto	36	12%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 1, sobre el nivel de la dimensión de planeación de la gestión municipal; se destacó que prevalece el nivel medio en la dimensión de planificación de la gestión municipal, en la cual los usuarios señalan que los objetivos instituciones propuestos por el gobierno municipal no son

realistas, las actividades operativas no llegan atender idóneamente a las necesidades de la ciudadanía, afectando a la calidad de servicios.

Tabla 2

Dimensión de planeación de la gestión municipal según escala Likert.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	22%
En desacuerdo	104	34%
Indiferente	59	19%
De acuerdo	54	18%
Totalmente de acuerdo	23	7%
Total	307	100%

Nota. Acorde los resultados mostrados en la tabla 2; prevalece que el 34% de los ciudadanos se mostró en desacuerdo con la planificación de la gestión municipal y el 22% se mostró totalmente en desacuerdo; sí por ende en base a las puntuaciones obtenidas se establece la planificación dentro de la institución no se está desarrollando de manera adecuada pues existe un deficiente planteamiento de objetivos, las propuestas estratégicas no son las adecuadas y el planteamiento de actividades operativas tienen una débil relación con los objetivos institucionales.

La dimensión de organización consiste en los diferentes análisis que se realizan a las funciones que desempeñan los colaboradores, dicho de otra manera, la organización conlleva a que se logre ubicar de forma correcta e identificar las competencias, habilidades y capacidades del colaborador donde cada función se alinea al logro de los objetivos de la entidad; por lo que se obtuvo por resultados:

Tabla 3

Dimensión de organización de la gestión municipal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	29%
Medio	176	57%
Alto	42	14%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 3, sobre el nivel de la dimensión de organización de la gestión municipal; se destacó que prevalece el nivel medio en la

dimensión de organización de la gestión municipal, en la cual los usuarios señalan que las actividades realizadas por el gobierno no cumplen a las promesas del gobierno para atender a sus requerimientos y necesidades, consideran que el personal administrativo no desarrolla eficientemente sus funciones por ello limitan que los proyectos de inversión sean concretados con éxito.

Tabla 4

Dimensión de organización de la gestión municipal según escala Likert.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	73	24%
En desacuerdo	98	32%
Indiferente	59	19%
De acuerdo	55	18%
Totalmente de acuerdo	23	7%
Total	307	100%

Nota. Acorde los resultados mostrados en la tabla 4, se ha logrado identificar que el 32% de los usuarios no se encuentran de acuerdo con la organización de la gestión municipal, asimismo el 24% se encuentra totalmente en desacuerdo; en base a las puntuaciones presentadas se llega a establecer que bajo la perspectiva de la ciudadanía la entidad no está estableciendo adecuadamente normas y políticas de modernización para desarrollar una óptima gestión.

La dimensión dirección, consiste en los diferentes aspectos que influyen en la motivación, capacitación, orientación y retroalimentación de las capacidades cognitivas y prácticas de los colaboradores de la empresa de tal forma que cada una de ellas pueda alinear la al cumplimiento de los objetivos organizacionales, de lo cual se obtuvo por resultados:

Tabla 5

Dimensión de dirección de la gestión municipal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	131	43%
Medio	107	35%
Alto	69	22%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 5, sobre la dimensión de dirección de la gestión municipal; se destacó que prevalece el nivel medio en la dimensión de dirección de la gestión municipal, en la cual los usuarios manifiestan que la toma de decisiones de los funcionarios y servidores públicos no se enfocan al cumplimiento de objetivos institucionales, de igual forma no toman en consideración a la participación del pueblo para fortalecer su gestión, existen limitados procesos de capacitación al servidor y funcionario público, causando que presenten deficientes niveles de liderazgo transformacional en la gestión.

Tabla 6

Dimensión de dirección de la gestión municipal según escala Likert.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	71	23%
En desacuerdo	99	32%
Indiferente	59	19%
De acuerdo	57	19%
Totalmente de acuerdo	21	7%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 6, se lentificado que el 32% de los ciudadanos se encuentra en desacuerdo con la dirección de la gestión que desarrolla la municipalidad; el 23% se muestra totalmente en desacuerdo coma por lo que se establece que bajo la perspectiva de los ciudadanos la entidad no está tomando decisiones de forma adecuada además no existe motivación al personal con más enfatiza poca comunicación de la entidad con la ciudadanía y poca capacidad para liderar.

La dimensión control se encuentra relacionado con las actividades que se desempeñan para establecer y determinar si los objetivos, programa de acciones, uso de recursos y desempeño laboral se está desarrollando adecuadamente en la institución en función a las metas y propósitos planteados por una entidad, en la cual se presentó como resultados:

Tabla 7*Dimensión control de la gestión municipal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	131	43%
Medio	99	32%
Alto	77	25%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 4, sobre la dimensión de control de la gestión municipal; se destacó que prevalece el nivel bajo en la dimensión de control de la gestión municipal, en la cual los usuarios manifiestan que en la entidad no se visualizan evaluaciones al desempeño del colaborador, se consideran que en su gestión siempre toman repetitivas acciones que no llegan a ser efectivas para generar que los mismos problemas se repitan y que le falta ser transparente en la rendición de cuentas.

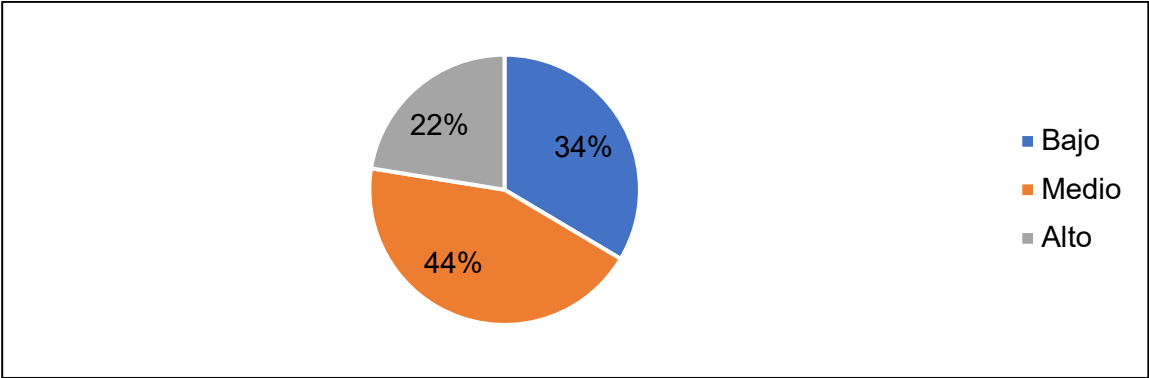
Tabla 8*Dimensión control de la gestión municipal, según escala Likert.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	70	23%
En desacuerdo	98	32%
Indiferente	55	18%
De acuerdo	61	20%
Totalmente de acuerdo	23	7%
Total	307	100%

Nota. En la tabla 8 se logra visualizar que el 32% de los usuarios se muestra en desacuerdo con el control de gestión municipal que desempeñan los servidores y funcionarios públicos, así mismo el 23% se muestra totalmente en desacuerdo; en lo cual en base a las puntuaciones manifestadas que todavía se identifica la problemática de la municipalidad enfatizando que existe una débil rendición de cuentas y no se realizan evaluaciones de desempeño a los funcionarios y servidores públicos.

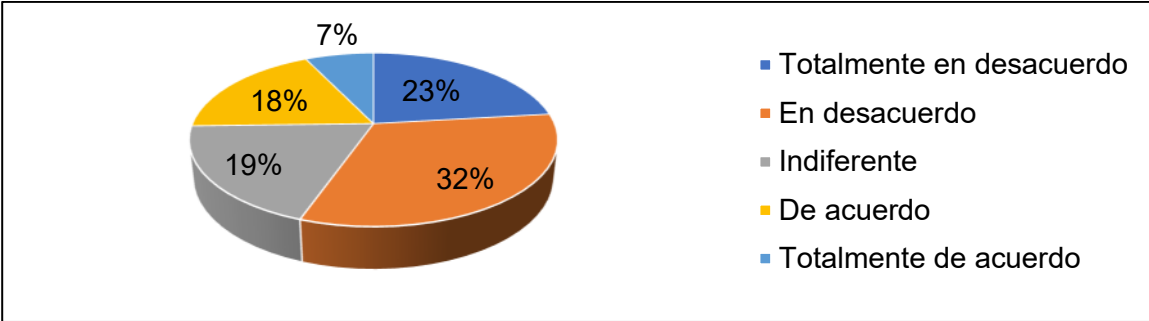
La Gestión Municipal, comprende el desarrollo de acciones, estrategias y técnicas que permiten que la comunidad tenga una imagen proyectada del gobierno la cual sea seria, responsable, eficaz y eficiente; todo ello se modela y se expresa mediante documentos de desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y promoción social, en la cual se presentó como resultados:

Figura 1
Gestión municipal.



Nota. Los resultados mostrados en la figura 1, sobre la gestión municipal; se destacó que en una entidad municipal de Piura existe un nivel medio de gestión municipal, señalando que, bajo la perspectiva de los usuarios, la entidad presenta la necesidad de mejorar sus procesos de gestión en lo que concierne a la planificación, organización dirección y control.

Figura 2
Gestión municipal, según escala Likert.



Nota. Los resultados mostrados en la figura 2, se ha identificado que el 32% de los usuarios se mostró en desacuerdo con la gestión municipal, el 23% se mostró totalmente en desacuerdo y el 19% indiferente, dónde acorde a las puntuaciones presentadas se destaca que la entidad presenta problemáticas respecto a los procesos de planeación, organización, dirección y control.

Nivel de participación de usuarios en la misma entidad; se presentó como resultados:

El desarrollo sostenible, respecto a la dimensión consiste en el análisis de la participación que tiene el pueblo para involucrarse con el desarrollo sostenible ambiental con el desarrollo sostenible social y con el desarrollo sostenible económico permitiendo que las acciones que desarrolla una entidad pública en la toma de acciones bajo responsabilidad social, en la cual se obtuvo por resultados:

Tabla 9

Dimensión de desarrollo sostenible de la participación de usuarios.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	94	31%
Medio	134	44%
Alto	79	26%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 9, sobre la dimensión de desarrollo sostenible de la participación de usuarios, se destacó, que prevalece el nivel medio en el desarrollo sostenible de la participación de usuarios de un gobierno municipal de Piura, donde se resalta que los usuarios tienen deficiente participación en actividades locales, no se encuentran comprometidos con la conservación y preservación del medio ambiente, disponen de bajo compromiso para participar activamente en la solución a problemas sociales, todo ello conllevando a que no contribuyan adecuadamente a la mejora de calidad de servicio del gobierno.

Tabla 10

Dimensión desarrollo sostenible de la participación de usuarios, según escala likert.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	66	21%
En desacuerdo	97	31%
Indiferente	63	21%
De acuerdo	56	18%
Totalmente de acuerdo	26	9%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 10, denotan que el 31% de los ciudadanos está en desacuerdo con el desarrollo sostenible de participación; por

ello, acordé a las puntuaciones manifestadas enfatiza bajos niveles de participación del ciudadano para crear un ambiente sostenible destacando que no participa en la solución de problemas que involucran prácticas para proteger el medio ambiente.

La dimensión espacios de participación, consiste en el análisis que presenta el involucramiento de la ciudadanía para la participación comunitaria, pública y política permitiendo gestionar estrategias para cerrar brechas, se obtuvo por resultados:

Tabla 11

Nivel de la dimensión de espacios de participación de usuarios.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	128	42%
Alto	113	37%
total	66	21%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 11, sobre la dimensión de espacios de participación de usuarios; se destacó que prevalece el nivel bajo en el conocimiento de espacios de participación de usuarios de un gobierno municipal de Piura, donde se resalta que los usuarios no se llegan a organizar institucionalmente para participar en las actividades de su localidad, tanto en ganadería, agricultura y calidad de vida; además la ciudadanía participa en la elección de sus representantes sin informarse sobre los postulantes y solo los eligen por afinidad.

Tabla 12

Nivel de la dimensión de espacios de participación de usuarios, según escala Likert.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	22%
En desacuerdo	92	30%
Indiferente	62	20%
De acuerdo	60	19%
Totalmente de acuerdo	25	8%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 12, se identificó que el 30% de los ciudadanos se encuentra en desacuerdo con los espacios de participación; señalando poco compromiso con la participación comunitaria y coma pública y

política lo que limita a la toma de decisiones adecuadas por parte de los servidores y funcionarios públicos afectando directamente a la gestión municipal.

La dimensión modalidades de participación, esta dimensión hace referencia a la participación que tiene la ciudadanía mediante los aspectos de participación de indicativas, instrumental formal y ciudadana, en la cual, se presentó por resultados:

Tabla 13

Dimensión de modalidades de participación de usuarios.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	141	46%
Medio	92	30%
Alto	74	24%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 13, sobre la dimensión de modalidades de participación de usuarios; se destacó que prevalece el nivel bajo en el conocimiento de modalidades de participación de usuarios de un gobierno municipal de Piura, donde se resalta que los usuarios no se organizan activamente para solicitar mayor atención a sus necesidades y exigir mayor calidad de servicios, destacan que existen limitados procesos de organización para incentivar a los jóvenes a participar en la toma de decisiones de su gobierno.

Tabla 14

Dimensión de modalidades de participación de usuarios, según escala Likert.

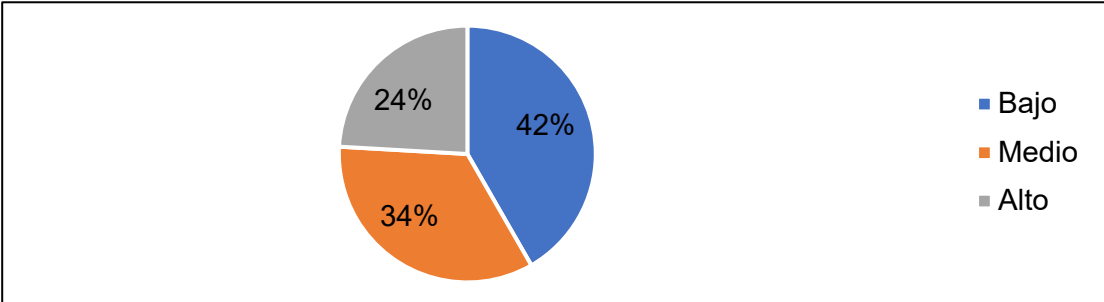
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	21%
En desacuerdo	98	32%
Indiferente	60	20%
De acuerdo	60	20%
Totalmente de acuerdo	24	8%
Total	307	100%

Nota. Los resultados mostrados en la tabla 14, presentó que el 32% de los ciudadanos se muestra en desacuerdo con las modalidades de participación en la gestión de un gobierno municipal de Piura, destacando de esta forma, que no se

organizan para exigir al gobierno una mejora de calidad de los servicios, asimismo no orientan a los a los jóvenes para participar en las asociaciones ciudadanas La participación ciudadana es muy importante en el éxito de la gestión del Estado; pues ayuda a que los procesos administrativos dispongan de una visión general sobre las necesidades que presenta la población; por ende, la participación se encuentra sumamente relacionada con la acción de involucrar al ciudadano en la administración pública.

Figura 3

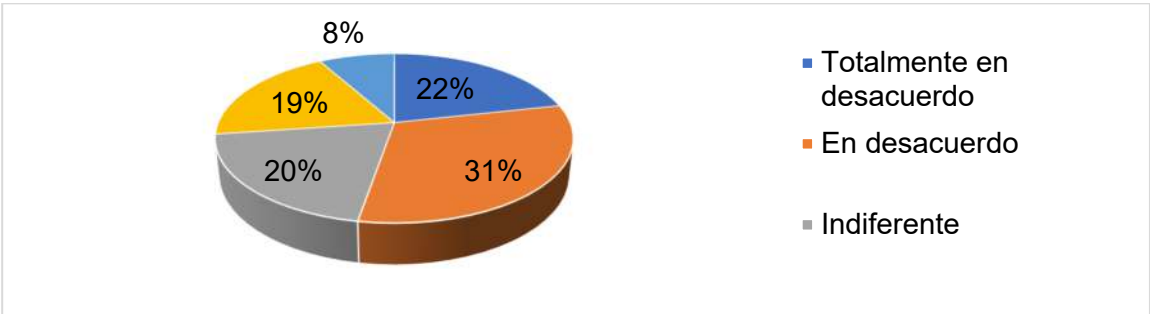
Participación de usuarios.



Nota. Los resultados mostrados en la figura 2, sobre la participación de usuarios, se destacó que prevalece el nivel bajo en de participación de usuarios en un gobierno municipal de Piura, donde se resalta que los usuarios no se encuentran comprometidos con el desarrollo sostenibles institucional, gran parte de ello no tienen conocimiento de los espacios y modalidades de participación, lo cual limita a que participen activamente en los procesos de gestión de su gobierno.

Figura 4

Participación de usuarios, según escala Likert.



Nota. Los resultados mostrados en la figura 4, en verdad 625 que el 31% de los ciudadanos está en desacuerdo con la participación ciudadana, de lo cual se logra establecer, el bajo compromiso del ciudadano para ser partícipe de la toma de decisiones en su gestión municipal.

V. DISCUSIÓN

En el capítulo de discusión se realizó una contrastación de los resultados obtenidos en el presente estudio con los resultados presentados por los antecedentes de investigación, asimismo se desarrolló una triangulación de resultados con las fundamentaciones teóricas establecidas los diferentes autores considerados en el proyecto.

En lo que respecta al objetivo específico 1: sobre el análisis de la gestión municipal en un gobierno de Piura, tal como se muestra en la figura 1, se ha llegado a destacar que existe un nivel medio de gestión municipal donde se enfatiza que dentro de la institución aún se requiere que se mejoren los procesos de planificación organización, dirección y control en cada proceso administrativo, lo cual está limitando al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es de esta manera como se coincide con los resultados de Manfredi y Calvo (2021), donde los autores indicaron que, un gobierno de España, no cuenta con mecanismos y acciones que integre la percepción ciudadana en la toma de decisiones; por ende, es importante que se involucre a la ciudadanía para que ellos puedan exponer sus necesidades y se planteen estrategias de solución para atenderlas y que la ciudadanía disponga de los conocimientos necesarios sobre el desarrollo de las actividades que realizan los gobiernos para obtener resultados se enfoquen en ser favorables, viables y sobre todo sostenibles.

Asimismo, se muestra similitud con los resultados de Salazar (2019), en la cual el autor señaló que el enfoque económico de la gestión municipal desarrollada en su estudio presenta una deficiente capacidad de control en el desarrollo de sus funciones para atender las necesidades de la ciudadanía, limitando de esta forma la participación y el desarrollo de una comunicación efectiva entre gobierno - pueblo; el estudio aporta que es sumamente importante que las organizaciones establezcan índices holísticos y multifactoriales para potencializar la toma de decisiones administrativas y operativas hacia la atención de necesidades y concretar las metas planteadas por los gobiernos.

Referente a la tabla 1, se pudo identificar que prevalece el nivel medio en los procesos de planificación de gestión municipal, destacando de esta forma que el gobierno no se ha planteado objetivos realistas conllevando a que las actividades

operativas que desarrollan no llegan atender idóneamente a las necesidades del pueblo.

Se coincide con los resultados de Espinoza et al. (2020), en la cual el autor señala que, los procesos de gestión de una entidad municipal de Huancavelica, presentan un débil proceso administrativo, causando vulnerabilidad en la estructura organizacional del gobierno municipal; se destaca el aporte del estudio que las entidades municipales deben contemplar dentro de sus planes de acción el planteamiento de estrategias que conlleven a involucrar a la ciudadanía para mejorar la gestión de residuos sólidos y los procesos de modernización de sistemas que mejoren la calidad de vida del pueblo y se atiendan idóneamente las brechas de necesidades.

Es de esta forma como se acepta el aporte de Díaz (2020) enfatizó sobre la gestión municipal integra todas aquellas acciones, que se llevan a cabo en las dependencias y organismos municipales, orientadas al cumplimiento de objetivos específicos en los planes y programas de trabajo, las mismas que son llevadas a cabo mediante la integración de recursos financieros, humanos y materiales, es decir, es la gestión cómo tal es una actividad imprescindible que los gobiernos locales desarrollan con la finalidad de entender y solucionar las demandas que la ciudadanía tiene; la gestión genera los puentes necesarios para relaciones sólidas entre el gobierno, la comunidad e instancias administrativas competentes.

En lo referente a la tabla 2, se ha destacado que la dimensión de organización de la gestión municipal se viene desarrollando en un nivel medio, destacando de esta manera que los funcionarios y servidores públicos no están cumpliendo con las promesas planteadas en su gobierno y tampoco están cerrando las brechas de necesidades presentadas por la ciudadanía además no se está desarrollando eficientemente sus funciones ya que los proyectos de inversión propuestos no llegan a concretarse exitosamente.

Mediante, los resultados presentados se acepta el aporte de Troya (2020), en la cual el autor señala que la gestión municipal integra estrategias estrategias y técnicas que permiten que la comunidad tenga una imagen proyectada del gobierno la cual sea seria, responsable, eficaz y eficiente; todo ello se modela y se expresa mediante documentos de desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y promoción social.

Respecto a la tabla 3, se llega a enfatizar que la dimensión de dirección de la gestión municipal viene desarrollándose en un nivel bajo, destacando que la toma de decisiones que desarrollan los funcionarios y servidores públicos no están enfocados idóneamente a concretar los objetivos institucionales, además, se observa débiles procesos de capacitación al colaborador generando que posea bajos niveles de habilidades de liderazgo en la gestión.

Es así como se destaca al aporte de Romero (2018), en la cual el autor señala que la gestión municipal, permite que distintas actividades estén encaminadas a la correcta administración de los bienes y recursos patrimoniales del gobierno, cuyo manejo y control es responsabilidad de la municipalidad, con el objeto de direccionarlos a la satisfacción y atención de las necesidades presentadas por la comunidad; es decir que con una correcta gestión municipal es posible la satisfacción de las necesidades prioritarias que presenta la comunidad, al direccionar los recursos públicos a la mejora continua de la calidad de vida de las personas en el ámbito local.

Además se acepta el aporte de Gonzalez (2019), señaló que la gestión municipal no solo hace énfasis en el uso adecuado de los recursos estatales sino que también destaca a los procesos administrativos que desarrolla la entidad para generar oportunidades y brindar adecuadamente una atención a las necesidades de la ciudadanía, importante Resaltar que la gestión de los recursos permite que se genere el desarrollo de servicios de calidad enfocados en atender a las diferentes expectativas que presenta la población; donde mediante una adecuada modernización de la gestión pública se conllevará a que se fomente la participación ciudadana en todos los ámbitos de gobierno; por ende, es de suma importancia que los sectores populares lleguen a involucrarse en cada uno de los procesos de gestión municipal, pues esta acción alineará a que se disminuya las brechas de necesidades y se otorgue diferentes soluciones a la sociedad para mejorar la calidad de vida del ciudadano.

En la tabla 4, se observa que en la dimensión de control de gestión municipal se ha identificado que prevalece el nivel bajo destacando que en la entidad no se vienen desarrollando adecuadamente evaluaciones de desempeño al colaborador como la toma de decisiones que desarrollan los colaboradores siempre son repetitivas y no llegan a ser efectivas en el proceso de atención a las problemáticas identificadas

por la ciudadanía y finalmente no se visualiza transparencia en la rendición de cuentas del gobierno.

Se encuentra diferencias con el aporte de Rojas (2015), donde se señala que la gestión municipal es desarrollada por los gobiernos locales, cuya responsabilidad de su adecuada realización, recae sobre el titular de la misma, es por ello que resulta importante que los latos directivos municipales cuenten con una capacidad de gestión óptima u permita concretar resultados eficientemente en beneficio colectivo.

Concerniente al objetivo específico 2 sobre el análisis de la participación de usuarios en un gobierno local de Piura, en la figura 2, se destaca que existe un nivel bajo de participación de usuarios con llegando a enfatizar que la ciudadanía no se encuentra comprometida con el desarrollo sostenible institucional, gran parte de ellos posee bajos niveles de conocimiento respecto a los espacios y modalidades de participación que ofrece el gobierno.

Es así como se coincide con los resultados de Akyyildiz (2017), donde el autor señala que actualmente la gestión de los gobiernos locales de Esmira, Turquía, no cuentan con adecuadas herramientas para potencializar el proceso de participación ciudadana conllevando que los servicios que brindan las entidades no logren alcanzar las metas establecidas; el estudio brinda un aporte resaltando que los gobiernos municipales deberían enfocar sus procesos hacia un gobierno altamente participativo y que la toma de decisiones se encuentre vinculada con el nuevo enfoque de servicio público enfatizando alta democracia, eficiente gobernabilidad y participación ciudadana.

Es así como se acepta el aporte de López (2020), donde el autor destaca que la participación ciudadana dentro de los procesos de gestión pública se caracteriza por ser aquel proceso que permite el involucramiento de la sociedad para la disposición de políticas públicas, siendo este representado como un derecho y responsabilidad que tiene la ciudadanía para ser participe en la gestión.

Por ello, se enfatiza que para que se mejore de manera idónea la calidad de las políticas públicas es sumamente importante que la participación ciudadana esté involucrada desde sus inicios para que así se puedan plantear las metas y objetivos enfocados hacia la atención de necesidades y problemáticas de la sociedad, se destaca que mediante la participación ciudadana se podrán crear políticas públicas

efectivas donde se busque responder eficientemente hacia la solución de conflictos sociales.

Concerniente a la tabla 5, se destaca que la dimensión de desarrollo sostenible de la participación de usuarios viene desarrollándose en un nivel medio, de lo cual se destaca que los ciudadanos se encuentran poco comprometidos con la conservación y preservación del medio ambiente, conllevando a que no contribuyan a la mejora de la calidad de servicio del gobierno.

Se coincide con ellos resultados de Kim, Lee y Lee (2020), quienes identificaron en su estudio bajos niveles de participación ciudadana afectando el involucramiento social en la toma de decisiones; frente a esta problemática se plantea un programa de participación en línea y fuera de línea, el mismo que estuvo administrado por diferentes gobiernos locales logrando que se logre conocer el proceso de evolución de la participación ciudadana; el aporte del estudio se centra en el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación con el pueblo pues esto ayudará a que se mejore la transparencia y la confianza de la ciudadanía.

Por ende, se acepta el aporte de Salas (2020), donde el autor enfatiza que participación ciudadana es muy importante en el éxito de la gestión del Estado; pues ayuda a que los procesos administrativos dispongan de una visión general sobre las necesidades que presenta la población; por ende, la participación se encuentra sumamente relacionada con la acción de involucrar al ciudadano en la administración pública

En lo que respecta a la tabla 6, se llega a enfatizar que la dimensión de espacios de participación de los usuarios viene desarrollándose en un nivel bajo como de lo cual se destaca que los usuarios no se encuentran organizados institucionalmente para participar en las diferentes actividades que se desarrolla en su localidad, además encuentran poco comprometidos en la participación de ganadería, agricultura y en su propia calidad de vida, además se enfatizó que gran parte de los ciudadanos participan en la elección de sus representantes por afinidad y poco de ellos se informan de su plan de gobierno.

Se acepta el aporte de Huntington y Joan (2019), quien destaca que la participación ciudadana es una conducta colectiva que contribuye en la disposición de los bienes del estado, en la cual los espacios de participación consisten en el análisis que

presenta el involucramiento de la ciudadanía para la participación comunitaria, pública y política permitiendo el gestionar estrategias para el cierre de brechas.

En lo referente a la tabla 7, se destaca que la dimensión de modalidades de participación de usuarios tiene desarrollándose en un nivel Bajo como en la cual se resalta que los usuarios no presentan una organización activa para que soliciten mayor atención a sus necesidades y exigir mayor calidad de servicios además no se dispone de grupos participativos para incentivar a los jóvenes a involucrarse en la toma de decisiones de su gobierno.

Se coincide con el aporte de Salas (2020), donde sustenta que los procesos de mecanismos democráticos ayudan a los gestores públicos a mejorar la prestación de servicios y que el planteamiento de políticas públicas sean eficientes y se enfoque en resultados de mejora de la calidad de vida del pueblo; es de esta forma cómo se denota la importancia de la participación democrática de la ciudadanía para llevar un mejor control de la gestión de los funcionarios públicos dado que esta acción generará que se desarrollen indicadores positivos de gobernabilidad.

En lo concerniente al objetivo específico 3, sobre el diseño de la propuesta de gestión municipal, se destaca que el modelo de gestión planteado, se centró en fortalecer los procesos administrativos del gobierno, destacando a la mejora de planificación, organización, dirección y control, lo que conlleva a orientar a los procesos administrativos a incentivar la participación de los usuarios, todo ello se enfoca en crear un gobierno altamente participativo donde cada decisión que se tome en la institución tenga resultados e impactos positivos en atender a los requerimientos del ciudadano.

Es así como se contradice con el estudio de Romero (2020), donde el autor señala que luego de identificar que entre la gestión municipal y participación ciudadana existe una fuerte correlación directa es decir que al potencializar la gestión de una entidad pública conllevará a que los niveles de participación mejoren y se desarrolle un gobierno transparente permitiendo fortalecer la toma de decisiones orientadas hacia el desarrollo de bienestar y mejora de calidad de vida; el estudio aporta que es sumamente importante que se involucre a la población en la gestión municipal pues esto ayudará a que los procesos que desarrolla la entidad se enfoquen en crear una sociedad sostenible que sea tienda correctamente las brechas de necesidades del pueblo y se desarrolle una adecuada rendición de cuentas.

En base a ello, se acepta el aporte de De Oliveira, et al. (2018), quienes indicaron que las municipalidades mediante una adecuada gestión podrán atender las necesidades sociales eficientemente, permitiendo con ello el desarrollo poblacional en el ámbito local.

En lo que respecta al objetivo general: elaborar una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal de Piura, se desarrolló la propuesta acorde a los procesos de gestión haciendo énfasis en la planificación, organización, dirección y control, por lo que se indica que cada estrategia y actividad desarrollada se enfocó en mejorar participación de usuarios, resaltando que la entidad logrará una mejor articulación de las políticas de modernización de la gestión pública con la implementación de un gobierno abierto, transparente y altamente participativo.

Así se coincide con los resultados de Gonzales et al. (2020), donde el autor enfatiza que el proceso de gestión de la entidad solo se pudieron identificar cinco propuestas de ley concretadas y que la interactividad de la ciudadanía radica en una cantidad de siete mil visitas por mes; esto determinó que el portal web implementado fue eficiente ayudando a que desde la parte de gestión institucional se busque generar iniciativas para involucrar al pueblo en la presentación de proyectos de ley, destacando el aporte de la investigación que mediante el planteamiento y gestión de mecanismos virtuales se podrá mejorar el diálogo del gobierno con la ciudadanía pues estas herramientas fortalecerán la interacción, por lo tanto las decisiones que se tomen estarán enfocadas en atender los requerimientos del pueblo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se elaboró una propuesta de gestión municipal para fortalecer la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura, en la cual se establecieron procesos administrativos basados en la planificación, organización, dirección y control, buscando que cada uno de ellos se encuentre orientado a incentivar la participación en los usuarios para crear un ambiente altamente participativo.
2. En lo concerniente al análisis de la gestión municipal se ha identificado que el 44% de los usuarios indicó que la gestión municipal que desarrolla en un nivel medio, seguido del 34% que señaló un nivel bajo y el 22% un nivel alto, de igual manera, analizando a sus dimensiones, se estableció que en la dimensión de planeación y organización prevaleció el nivel medio; mientras que, en las dimensiones de dirección y control se destacó un nivel bajo.
3. En lo que respecta al análisis de la variable participación de usuario se enfatizó que el 43% de los ciudadanos indicó un nivel bajo de participación ciudadana, el 36% nivel medio y el 24% un nivel alto, asimismo, analizando descriptivamente a sus dimensiones se estableció que en la dimensión del desarrollo sostenible se cuenta con un nivel medio de participación de usuarios, mientras que en las dimensiones de espacios de participación y la dimensión de modalidades de participación se destacó un nivel bajo.
4. En el diseño de un modelo de gestión municipal "Ciudadano, únete a la mejora de la gestión municipal" se establecieron lineamientos de gestión para fortalecer la participación de usuarios, con el propósito de que cada una de las decisiones que tomen los funcionarios y servidores públicos involucren a la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

1. En lo referente al objetivo 1, se recomienda al alcalde de una entidad municipal de Piura, mejorar sus procesos de gestión en la cual busquen continuamente generar mayor participación ciudadana, con la finalidad de que los diferentes planes de gestión establecidos en su gobierno puedan plantear lineamientos que involucren a los ciudadanos en la toma de decisiones, conllevando todo ello a que los procesos administrativos puedan desarrollarse en conjunto con los aportes ciudadanos.
2. En lo que respecta al objetivo 2, a los servidores y funcionarios públicos de un gobierno municipal de Piura, se le recomienda, tomar en consideración la propuesta "Ciudadano, únete a la mejora de la gestión municipal" desarrollada en la presente investigación, pues se han planteado diferentes planes de acción y estrategias para incentivar e involucrar a la ciudadanía en los procesos de gestión municipal, permitiendo de esta forma que se pueda fortalecer la efectividad y eficiencia de la calidad administrativa en los gobiernos locales, por ende, guiará atender de forma eficaz a los requerimientos ciudadanos.
3. En lo referente al objetivo 3, a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación de los gobiernos locales, se les recomienda mejorar los procesos de gobierno electrónico y fortalecer las herramientas de tecnología, para que de esta manera los portales de transparencia que desarrollan las entidades incentiven y faciliten a la participación ciudadana, fortaleciendo adecuadamente la interacción entre el estado y el ciudadano, todo ello se enfoca en involucrar al pueblo en la dirección del gobierno.
4. De acuerdo con el objetivo 4, a la Gerencia de Recursos Humanos, se les recomienda capacitar a los servidores y funcionarios públicos de un gobierno local, donde se oriente a mejorar la participación ciudadana, de igual manera, mediante ello, se busque mejorar la convivencia democrática entre los gestores públicos y el pueblo, para que los proyectos de mejora que se planteen puedan tener mayor aceptación y buenos resultados en la atención de las necesidades ciudadanas.

VIII. PROPUESTA

La propuesta tuvo como título: “Ciudadano, únete a la mejora de la gestión municipal”. se desarrollará en una entidad municipal de Piura, donde los principales beneficiarios serán los usuarios de una entidad municipal de Piura.

Se logra enfatizar que la presente propuesta desarrollada en el estudio ha sido elaborado para atender a las diferentes problemáticas encontradas en la investigación, respecto a los bajos niveles de participación de usuarios; destacando la necesidad de que un gobierno municipal de Piura requiere de que se implementen diferentes estrategias de gestión municipal para que mediante ello se pueda involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en cada proceso administrativo que desarrolla el gobierno local.

Es importante resaltar que acode a Díaz (2020), la gestión municipal integra todas aquellas acciones, que se llevan a cabo en las dependencias y organismos municipales, orientadas al cumplimiento de objetivos específicos en los planes y programas de trabajo, las mismas que son llevadas a cabo mediante la integración de recursos financieros, humanos y materiales, es decir, es la gestión cómo tal es una actividad imprescindible que los gobiernos locales desarrollan con la finalidad de entender y solucionar las demandas que la ciudadanía tiene; la gestión genera los puentes necesarios para relaciones sólidas entre el gobierno, la comunidad e instancias administrativas competentes.

Se planteó por objetivo general de la propuesta, diseñar una propuesta de gestión municipal “Ciudadano, únete a la mejora de la gestión municipal” enfocado en la mejora de la participación de usuarios en una entidad municipal – Piura; mientras que por objetivos específicos: Diseñar estrategias de planificación administrativa en la gestión municipal una entidad municipal – Piura; diseñar estrategias de organización administrativa en la gestión municipal una entidad municipal – Piura; diseñar estrategias de dirección administrativa en la gestión municipal una entidad municipal – Piura y diseñar estrategias de control administrativa en la gestión municipal una entidad municipal – Piura.

Como principios considerados en la propuesta se establecieron al respeto, justicia, responsabilidad, honestidad.

REFERENCIAS

- Agatic, A., & Kolanovic, I. (2020). Improving the seaport service quality by implementing digital technologies. *Scientific Journal of Maritime Research.*, 34(1), 93-101. doi:10.31217/p.34.1.11
- Alector, M. (2019). Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 285-305. doi:<https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1517071>
- Aliaga, S. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI*. Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- Asma, O., & Majeed, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85. Retrieved febrero 16, 2020, from <https://url2.cl/iu7vw>
- Bao, C. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincia de San Martín*. Escuela profesional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao_RCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernhard, I. (2019). Evaluation of Customer Centre and e-Services in a Swedish Municipality with Focus on the Citizens' Perspective. *Proceedings of the 3er European Conference on Information Management and Evaluation*, 34-41. Retrieved Marzo 26, 2020, from <https://url2.cl/ZZ7He>

- Bosco, T., & Aquere, A. (2021). Quality management in the process of monitoring public works: A methodological proposal. *Scielo - Gestão & Produção*, 28(3), 17-57. doi:<https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5717>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (marzo, 2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modeling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 47-195. Retrieved abril 15, 2020, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012119300175?via%3Dihub>
- Bravo, J. (2017). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bustamante, M. (2020). *Gestión administrativa y desempeño de funciones del personal del área de gestión pedagógica de la UGEL Chiclayo*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49873/Bustamante_CHMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carazas, E. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de Anta departamento de Cusco, 2019*. Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrión, G. (2019). *Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%C3%B3n_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chanamé, C. (2020). *La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública peruana*. Lima: Publicaciones de la Universidad Continental - Escuela de posgrado.
- Cohen, N., & Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y diseños*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo. Retrieved mayo 16, 2020, from

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay. *Revista Llamkasun*, 3(1). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

Dávila, R., Agüero, E., & Palomino, J. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&nrm=iso

Gallegos, J. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Scielo. Cadernos de Pesquisa*, 48(169). doi:<https://doi.org/10.1590/198053145177>

Gestión. (2018). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina*. Lima: Publicaciones de el diario Gestión.

Gibu, C. (2021). "¿La participación mejora la política fiscal?", por Caroline Gibu. *El Comercio*, 1-3. Retrieved enero 18, 2020, from <https://elcomercio.pe/economia/opinion/participacion-mejora-politica-fiscal-c-gibu-noticia-493983-noticia/?ref=ecr>

Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing. *Researchgate*. https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction

González, r., Acevedo, Á., Guanilo, S., & Cruz, K. (2021). Ruta de Investigación Cualitativa – Naturalista. Una alternativa para estudios gerenciales. *Dialnet*, 334-350. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145525>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. 714P. ISBN: 978-1-4562-6096-5.

Irigoín, K. (2021). *Programa de gobierno abierto para la gestión municipal del distrito de San José – Lambayeque*. Universidad César Vallejo: Chiclayo.

- Jemes, I., Romero, R., & Labajos, M. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A. *Revista Sciencedirect*, 90(5).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Kim, S., Lee, J., & Lee, J. (2020). *Citizen Participation and Public Trust in Local Government: The Republic of Korea case*. Corea del Sur: Instituto de Desarrollo de Corea - Escuela de Políticas Públicas y Gestión. doi:10.1787/16812336
- Laban, W. (2020). *El Gobierno electrónico y la participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital veintiséis de octubre, Piura 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54496/Laban_NW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Le Blanc, D. (2020). *E-participation: a quick overview of recent qualitative trends*. United States: Department of Economic and Social Affairs - United States.
- Leovigildo, C., & Delgado, H. (2018). *Gestión de la calidad de atención*. Madrid: IC Editorial.
- López, M., De la Torre, I., & Herreros, J. (2019). *Calidad de atención*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Luis, J. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana.
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50969/LuisLopezJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Magno, F., & Cassia, F. (enero, 2018). Austerity Programs and Services Quality Within Italian Municipalities. An Exploration of Trends and Evolving Practices. *Economia dei Servizi*, 8, 259-268. Retrieved febrero 17, 2020, from <https://url2.cl/W6XLF>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Tegucigalpa: ISSU.
- Manfredi, J., & Calvo, L. (2021). Public deliberation and participation in the Madrid City Council budgets (2016-2018). *Doxa Comunicación*(28), 17-36. doi:<https://doi.org/10.31921/doxacom.n28a01>

- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador*. Colombia: Universidad de Nariño. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mego, C. (2020). *Diagnóstico de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Frías, Ayabaca - Piura - 2019*. Piura: Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2969>
- Molale, B. (2019). Participatory communication in South African municipal government : Matlosana local municipality's Integrated Development Plan (IDP) processes. *Journal for Communication Sciences in Southern Africa*, 38(1), 57-75. ISBN: 0259-0069.
- Montañez, K. (2018). *Modelo de gestión de procesos de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administradores en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Retrieved 5 Enero, from <https://url2.cl/dQSiT>
- Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 83-114. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/08/078-04-MCF.pdf>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Parodi, L., & Medín, A. (agosto, 2018). Expectations and perceptions of quality of service in dental care patients in a municipality in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 450-523. Retrieved abril 15, 2020, from <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>

- Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo ocntinente*, 30(1).
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Ramos, M., & Álvarez, F. (2019, Noviembre 11). El control de la corrupción en América Latina: agenda política, judicialización e internacionalización de la lucha contra la corrupción. Madrid, España. Retrieved Enero 06, 2020, from https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2019/07/DT_FC_11.pdf
- Ratzemberg, C. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao_RCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, A., & Álvarez, G. (2018). *Evaluation of customer satisfaction in service companies*. Madrid: Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores.
- Romero, C. (2018). *Incidence of the management improvement of administrative processes to increase the quality of service in the Provincial Municipality Of Cajamarca*. Cajamarca: Publicaciones de la Universidad de Cajamarca.
- Viorato, N., & Reyes, V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 8(16).
<http://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/70389>
- Yildirim, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business & Economics Research Journal*, 10(4), 885-901. doi:10.20409/berj.2019.208

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente: Gestión Municipal	La Gestión Municipal, comprende el desarrollo de acciones, estrategias y técnicas que permiten que la comunidad tenga una imagen proyectada del gobierno la cual sea seria, responsable, eficaz y eficiente; todo ello se modela y se expresa mediante documentos de desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y promoción social (Troya, 2020).	La gestión municipal integra todas aquellas acciones, que se llevan a cabo en las dependencias y organismos municipales, orientadas al cumplimiento de objetivos específicos en los planes y programas de trabajo.	Planificación	Planteamiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que los objetivos de la municipalidad son realistas. - Usted cree que objetivos de la municipalidad son planteados en base a su misión y visión. - Usted cree que los objetivos de la municipalidad son desarrollados estratégicamente pensando en la población. 	Likert/ Ordinal
				Propuesta de actividades estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que la municipalidad cumple con las actividades propuestas según su plan estratégico establecido. - Usted cree que el gobierno actual realiza la continuidad de las actividades del gobierno anterior. 	
				Planteamiento de actividades operativas	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que la municipalidad cuenta con actividades operativas adecuadas para el servicio de la población. - Usted cree que la municipalidad asiste adecuadamente a las peticiones de la población. 	
			Organización	Establece normas	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que las actividades en las oficinas de la municipalidad son distribuidas de forma correcta. - Usted cree que el personal administrativo de la municipalidad cumple con el respeto de las normas establecidas. 	
				Realiza organización interna	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que los procesos de gestión de la municipalidad están organizados. - Usted cree que el personal administrativo de la municipalidad conoce de sus funciones para brindar una buena atención. 	
			Dirección	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que la toma de decisiones de los funcionarios de la municipalidad, ayudan al logro de objetivos. - Usted cree que la municipalidad tiene en cuenta a la población para la toma de decisiones. 	
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que los trabajadores de la municipalidad se sienten motivados en sus puestos de trabajo. - Usted cree que los trabajadores son capacitados continuamente para motivar su buen servicio. 	
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la municipalidad. - Usted cree que los trabajadores dan el mensaje adecuado a los usuarios al momento de atenderlos. 	
				Capacidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que existe liderazgo en las oficinas que ha visitado de la municipalidad 	
			Control	Evaluaciones de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que la municipalidad realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores. 	
				Corrección de problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que se corrigen los problemas detectados en las áreas de la municipalidad. - Usted cree que la municipalidad toma acciones para evitar que los problemas se repitan. 	
				Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que la municipalidad debe publicar sus estados de cuenta. 	
				Auditorías	<ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que el control interno de la municipalidad trabaja adecuadamente. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Participación de usuarios	Salas (2020) indica que la participación ciudadana es aquella donde la sociedad posee una injerencia directa con el Estado; asimismo, tiene una visión más amplia de lo público. Esta participación está muy relacionada con el involucramiento de los ciudadanos en la administración pública	La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Siendo un derecho, responsabilidad y complemento de los mecanismos tradicionales de la representación	Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Como ciudadano, usted participa en actividades locales para satisfacer las necesidades de la generación presente de la población. - Como ciudadano, usted considera importante la conservación y preservación de los recursos y del medio para la existencia de las generaciones presentes en tu localidad. - Como ciudadano, usted valora la actividad humana identificando las acciones positivas y negativas de esta actividad en relación con la calidad de vida presente y futura para la ciudadanía - Como ciudadano, usted participa en la solución de problemas que involucra el desarrollo de prácticas para proteger el medio ambiente. 	Likert/Ordinal
				Participación para el desarrollo sostenible social	<ul style="list-style-type: none"> - Como ciudadano, usted participa activamente en las actividades de las diferentes instituciones que prestan servicios a la ciudadanía. - Como ciudadano, usted valora las actividades de las diferentes instituciones de su localidad en beneficio de la población - Como ciudadano, usted las diferencias de religión, idioma, lugar de origen que hay entre nuestros comuneros 	
				Participación para el desarrollo sostenible económico	<ul style="list-style-type: none"> - Como ciudadano, usted considera que las actividades agrícolas y ganaderas contribuyen al desarrollo local. - Usted considera que las actividades productivas realizadas por los pobladores contribuyen a desarrollar su calidad de vida. - Usted se preocupa por mejorar la calidad de nuestro ganado y nuestros productos agrícolas 	
			Espacios de participación	Participación comunitaria	- Usted considera que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales de interés para los agricultores y ganaderos de la localidad.	
				Participación pública	- Usted considera que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales orientadas a mejorar la calidad de vida de la población.	
				Participación política	<ul style="list-style-type: none"> - Usted considera que, la comunidad participa activamente en la elección de sus representantes políticos - Usted considera que, en tu comunidad, los ciudadanos participan en la toma de decisiones para el desarrollo local y provincial. - Usted considera que, los pobladores participan activamente en manifestaciones cuando existen problemas en la sociedad. 	
			Modalidades de participación	Participación reivindicativa	- Usted considera que, la comunidad se organiza para exigir al gobierno local, provincial, regional o nacional la mejora de la calidad de los servicios (de salud, educación, vivienda, entre otros).	
				Participación instrumental	- Usted considera que, las organizaciones locales se orientan en beneficiarse a sí mismas antes que a la comunidad en general	
				Participación formal	<ul style="list-style-type: none"> - Usted considera que, la ciudadanía de tu comunidad está representada tal como lo establece la ley. - Usted considera que, ante situaciones de emergencia social o de desastres naturales, la ciudadanía se organiza activamente para afrontar sus problemas. 	
				Participación ciudadana	- Usted considera que, los pobladores incentivan a los jóvenes a participar en las actividades de las asociaciones ciudadanas.	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Justificación	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel / diseño	Técnica / instrumento
<p>Formulación del problema general:</p> <p>De qué manera la propuesta de gestión municipal mejorará la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Elaborar una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura</p>	<p>H₁: La propuesta de gestión municipal mejora la participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.</p> <p>H₀: La propuesta de gestión municipal no mejora la participación de usuarios en una entidad municipal – Piura</p>	<p>Respecto a la justificación teórica de la investigación se destaca que el estudio se fundamenta en los aportes teóricos de autores concerniente a las variables de estudio.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión municipal</p>	<p>Población:</p> <p>1519 ciudadanos.</p> <p>Muestra: 307 ciudadanos</p>	<p>Enfoque:</p> <p>cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental - propositivo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de investigación:</p> <p>Estadística descriptiva</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>Cuál es el nivel de gestión municipal en una entidad municipal – Piura.</p> <p>Cuál es el nivel de participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.</p> <p>Como será el diseño de una propuesta de gestión municipal para la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura.</p> <p>Cómo se validará la propuesta de gestión municipal para la participación de usuarios en una entidad municipal de Piura.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión municipal en una entidad municipal – Piura.</p> <p>Identificar el nivel de participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.</p> <p>Diseñar una gestión municipal para la participación de usuario en una entidad municipal – Piura.</p> <p>Validar la propuesta mediante juicio de expertos.</p>		<p>En la justificación práctica se establece que se busca mejorar la participación de usuarios en una entidad municipal por medio de la gestión de los servidores públicos.</p> <p>En la justificación metodológica se establece mediante la propuesta de la gestión municipal se podrá potencializar la participación ciudadana, en la cual los reportes detallados en la investigación servirán de sustento y base para futuros estudios de la misma línea.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Participación de usuarios</p>			

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario para medir la gestión municipal

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
01	Usted cree que los objetivos de la municipalidad son realistas.					
02	Usted cree que objetivos de la municipalidad son planteados en base a su misión y visión.					
03	Usted cree que los objetivos de la municipalidad son desarrollados estratégicamente pensando en la población.					
04	Usted cree que la municipalidad cumple con las actividades propuestas según su plan estratégico establecido.					
05	Usted cree que el gobierno actual realiza la continuidad de las actividades del gobierno anterior.					
06	Usted cree que la municipalidad cuenta con actividades operativas adecuadas para el servicio de la población.					

07	Usted cree que la municipalidad asiste adecuadamente a las peticiones de la población.					
ORGANIZACIÓN						
08	Usted cree que las actividades en las oficinas de la municipalidad son distribuidas de forma correcta.					
09	Usted cree que el personal administrativo de la municipalidad cumple con el respeto de las normas establecidas.					
10	Usted cree que los procesos de gestión de la municipalidad están organizados.					
11	Usted cree que el personal administrativo de la municipalidad conoce de sus funciones para brindar una buena atención.					
DIRECCIÓN						
12	Usted cree que la toma de decisiones de los funcionarios de la municipalidad, ayudan al logro de objetivos.					
13	Usted cree que la municipalidad tiene en cuenta a la población para la toma de decisiones.					
14	Usted cree que los trabajadores de la municipalidad se sienten motivados en sus puestos de trabajo.					
15	Usted cree que los trabajadores son capacitados continuamente para motivar su buen servicio.					
16	Usted cree que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la municipalidad.					
17	Usted cree que los trabajadores dan el mensaje adecuado a los usuarios al momento de atenderlos.					
18	Usted cree que existe liderazgo en las oficinas que ha visitado de la municipalidad					

	CONTROL					
20	Usted cree que la municipalidad realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores.					
21	Usted cree que se corrigen los problemas detectados en las áreas de la municipalidad.					
22	Usted cree que la municipalidad toma acciones para evitar que los problemas se repitan.					
23	Usted cree que la municipalidad debe publicar sus estados de cuenta.					

Cuestionario para medir la participación de usuarios

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente satisfecho

INDICADORES	Valoración				
	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible					
1. Como ciudadano, usted participa en actividades locales para satisfacer las necesidades de la generación presente de la población.					
2. Como ciudadano, usted considera importante la conservación y preservación de los recursos y del medio para la existencia de las generaciones presentes en tu localidad.					
3. Como ciudadano, usted valora la actividad humana identificando las acciones positivas y negativas de esta actividad en relación con la calidad de vida presente y futura para la ciudadanía					
4. Como ciudadano, usted participa en la solución de problemas que involucra el desarrollo de prácticas para proteger el medio ambiente.					
5. Como ciudadano, usted participa activamente en las actividades de las diferentes instituciones que prestan servicios a la ciudadanía.					
6. Como ciudadano, usted valora las actividades de las diferentes instituciones de su localidad en beneficio de la población					

7. Como ciudadano, usted las diferencias de religión, idioma, lugar de origen que hay entre nuestros comuneros					
8. Como ciudadano, usted considera que las actividades agrícolas y ganaderas contribuyen al desarrollo local.					
9. Usted considera que las actividades productivas realizadas por los pobladores contribuyen a desarrollar su calidad de vida.					
10. Usted se preocupa por mejorar la calidad de nuestro ganado y nuestros productos agrícolas					
Espacios de participación					
11. Usted considera que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales de interés para los agricultores y ganaderos de la localidad.					
12. Usted considera que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales orientadas a mejorar la calidad de vida de la población.					
13. Usted considera que, la comunidad participa activamente en la elección de sus representantes políticos					
14. Usted considera que, en tu comunidad, los ciudadanos participan en la toma de decisiones para el desarrollo local y provincial.					
15. Usted considera que, los pobladores participan activamente en manifestaciones cuando existen problemas en la sociedad.					
Modalidades de participación					
16. Usted considera que, la comunidad se organiza para exigir al gobierno local, provincial, regional o nacional la mejora de la calidad de los servicios (de salud, educación, vivienda, entre otros).					
17. Usted considera que, las organizaciones locales se orientan en beneficiarse a sí mismas antes que a la comunidad en general					

18. Usted considera que, la ciudadanía de tu comunidad está representada tal como lo establece la ley.					
19. Usted considera que, ante situaciones de emergencia social o de desastres naturales, la ciudadanía se organiza activamente para afrontar sus problemas					
20. Usted considera que, los pobladores incentivan a los jóvenes a participar en las actividades de las asociaciones ciudadanas.					

Gracias

			Usted cree que los trabajadores dan el mensaje adecuado a los usuarios al momento de atenderlos.														
		Capacidad de liderazgo	Usted cree que existe liderazgo en las oficinas que ha visitado de la municipalidad														
	Control	Evaluaciones de desempeño	Usted cree que la municipalidad realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores.														
		Corrección de problemas	Usted cree que se corrigen los problemas detectados en las áreas de la municipalidad.														
			Usted cree que la municipalidad toma acciones para evitar que los problemas se repitan.														
		Rendición de cuentas	Usted cree que la municipalidad debe publicar sus estados de cuenta.														
		Auditorias	Usted cree que el control interno de la municipalidad trabaja adecuadamente.														

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín

Firma del experto :



 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín
 DNI: 71592850

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión Municipal

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022



Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín
DNI: 71592850

Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín

DNI: 71592850

Correo personal: lizrumiche15@gmail.com

Numero de Celular: 901728134

	Participación pública	Participación pública	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales orientadas a mejorar la calidad de vida de la población.																		
		Participación política	Participación política	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad participa activamente en la elección de sus representantes políticos																	
				Cree usted que los ciudadanos consideran que, en tu comunidad, los ciudadanos participan en la toma de decisiones para el desarrollo local y provincial.																	
	Modalidades de participación			Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores participan activamente en manifestaciones cuando existen problemas en la sociedad.																	
		Participación reivindicativa	Participación reivindicativa	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza para exigir al gobierno local, provincial, regional o nacional la mejora de la calidad de los servicios (de salud, educación, vivienda, entre otros).																	
		Participación instrumental	Participación instrumental	Cree usted que los ciudadanos consideran que, las organizaciones locales se orientan en beneficiarse a sí mismas antes que a la comunidad en general																	
		Participación formal	Participación formal	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la ciudadanía de su comunidad está representada tal como lo establece la ley.																	
				Cree usted que los ciudadanos consideran que, ante situaciones de emergencia social o de desastres naturales, la ciudadanía se organiza activamente para afrontar sus problemas																	
		Participación ciudadana	Participación ciudadana	Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores incentivan a los jóvenes a participar en las actividades de las asociaciones ciudadanas.																	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín

Firma del experto :



 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín
 DNI: 71592850

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Participación de usuarios

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022



Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín
DNI: 71592850

Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín

DNI: 71592850

Correo personal: lizrumiche15@gmail.com

Numero de Celular: 901728134



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUMICHE IRIGOIN**
Nombres **LIZ KARIM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71592850**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**
Diploma **052-096541**
Fecha Matricula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

			Usted cree que los trabajadores dan el mensaje adecuado a los usuarios al momento de atenderlos.																
		Capacidad de liderazgo	Usted cree que existe liderazgo en las oficinas que ha visitado de la municipalidad																
	Control	Evaluaciones de desempeño	Usted cree que la municipalidad realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores.																
		Corrección de problemas	Usted cree que se corrigen los problemas detectados en las áreas de la municipalidad.																
			Usted cree que la municipalidad toma acciones para evitar que los problemas se repitan.																
		Rendición de cuentas	Usted cree que la municipalidad debe publicar sus estados de cuenta.																
		Auditorias	Usted cree que que el control interno de la municipalidad trabaja adecuadamente.																

Grado y Nombre del Experto: Mg. Wilson Roldán Díaz Valdera

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

DNI: 42357693



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión Municipal

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 19 de junio de 2022

Mg. Wilson Roldán Díaz Valdera

DNI: 42357693

Correo personal: wdiazyabogados@gmail.com

Numero de Celular: 915 378 420

	Participación pública	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales orientadas a mejorar la calidad de vida de la población.																				
		Participación política	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad participa activamente en la elección de sus representantes políticos																			
			Cree usted que los ciudadanos consideran que, en tu comunidad, los ciudadanos participan en la toma de decisiones para el desarrollo local y provincial.																			
	Modalidades de participación		Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores participan activamente en manifestaciones cuando existen problemas en la sociedad.																			
		Participación reivindicativa	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza para exigir al gobierno local, provincial, regional o nacional la mejora de la calidad de los servicios (de salud, educación, vivienda, entre otros).																			
		Participación instrumental	Cree usted que los ciudadanos consideran que, las organizaciones locales se orientan en beneficiarse a sí mismas antes que a la comunidad en general																			
		Participación formal	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la ciudadanía de su comunidad está representada tal como lo establece la ley.																			
			Cree usted que los ciudadanos consideran que, ante situaciones de emergencia social o de desastres naturales, la ciudadanía se organiza activamente para afrontar sus problemas																			
		Participación ciudadana	Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores incentivan a los jóvenes a participar en las actividades de las asociaciones ciudadanas.																			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Wilson Roldán Díaz Valdera

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

DNI: 42357693



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Participación de usuarios

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

hiclayo, 19 de junio de 2022

Mg. Wilson Roldán Díaz Valdera

DNI: 42357693

Correo personal: wdiazyabogados@gmail.com

Numero de Celular: 915 378 420



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ VALDERA**
Nombres **WILSON ROLDAN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42357693**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**
Diploma **052-096527**
Fecha Matricula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762349

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:34:35-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

			Usted cree que los trabajadores dan el mensaje adecuado a los usuarios al momento de atenderlos.														
		Capacidad de liderazgo	Usted cree que existe liderazgo en las oficinas que ha visitado de la municipalidad														
	Control	Evaluaciones de desempeño	Usted cree que la municipalidad realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores.														
		Corrección de problemas	Usted cree que se corrigen los problemas detectados en las áreas de la municipalidad.														
			Usted cree que la municipalidad toma acciones para evitar que los problemas se repitan.														
		Rendición de cuentas	Usted cree que la municipalidad debe publicar sus estados de cuenta.														
		Auditorias	Usted cree que el control interno de la municipalidad trabaja adecuadamente.														

Grado y Nombre del Experto: Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta

Firma del experto :



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión Municipal

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI: 43183740

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta

DNI: 43183740

Correo personal: vanellont0802@gmail.com

Numero de Celular: 967 981 166

	Participación pública	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza en instituciones para participar en actividades locales orientadas a mejorar la calidad de vida de la población.																				
		Participación política	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad participa activamente en la elección de sus representantes políticos																			
			Cree usted que los ciudadanos consideran que, en tu comunidad, los ciudadanos participan en la toma de decisiones para el desarrollo local y provincial.																			
	Modalidades de participación		Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores participan activamente en manifestaciones cuando existen problemas en la sociedad.																			
		Participación reivindicativa	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la comunidad se organiza para exigir al gobierno local, provincial, regional o nacional la mejora de la calidad de los servicios (de salud, educación, vivienda, entre otros).																			
		Participación instrumental	Cree usted que los ciudadanos consideran que, las organizaciones locales se orientan en beneficiarse a sí mismas antes que a la comunidad en general																			
		Participación formal	Cree usted que los ciudadanos consideran que, la ciudadanía de su comunidad está representada tal como lo establece la ley.																			
			Cree usted que los ciudadanos consideran que, ante situaciones de emergencia social o de desastres naturales, la ciudadanía se organiza activamente para afrontar sus problemas																			
		Participación ciudadana	Cree usted que los ciudadanos consideran que, los pobladores incentivan a los jóvenes a participar en las actividades de las asociaciones ciudadanas.																			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta

Firma del experto :



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Participación de usuarios

3. AUTOR:

Ventura Carrillo Percy Grover

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación.

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta

DNI: 43183740

Correo personal: vanellont0802@gmail.com

Numero de Celular: 967 981 166



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLONTOP CHAVESTA**
Nombres **VANESSA DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43183740**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-UCV**
Diploma **052-106568**
Fecha Matrícula **10/01/2015**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762351

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:35:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura

Objetivo de la investigación: elaborar una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal de Piura.

Dirigido a: 30 docentes

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre gestión municipal, lo cual es relevante para mejorar la participación ciudadana.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Ventura Carrillo, Percy Grover, al siguiente email. pgventurav@ucv.edu.pe

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación?

ACEPTO PARTICIPAR	
NO ACEPTO	

Anexo 6: Autorización de la institución



MUNICIPALIDAD DISTRITAL RINCONADA LLICUAR

PROVINCIA SECHURA – PIURA
LEY DE CREACIÓN 16434 DEL 19-02-1965

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Rinconada Llicuar, 04 de julio de 2022.

CARTA N° 160-2022-MDRLL/A.

SEÑOR.

JEFE DE UNIDAD DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO CHICLAYO.

Presente.

LIMA.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

REFERENCIA: Solicitud de Fecha 04 de junio del 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi especial saludo y manifestarle lo siguiente:

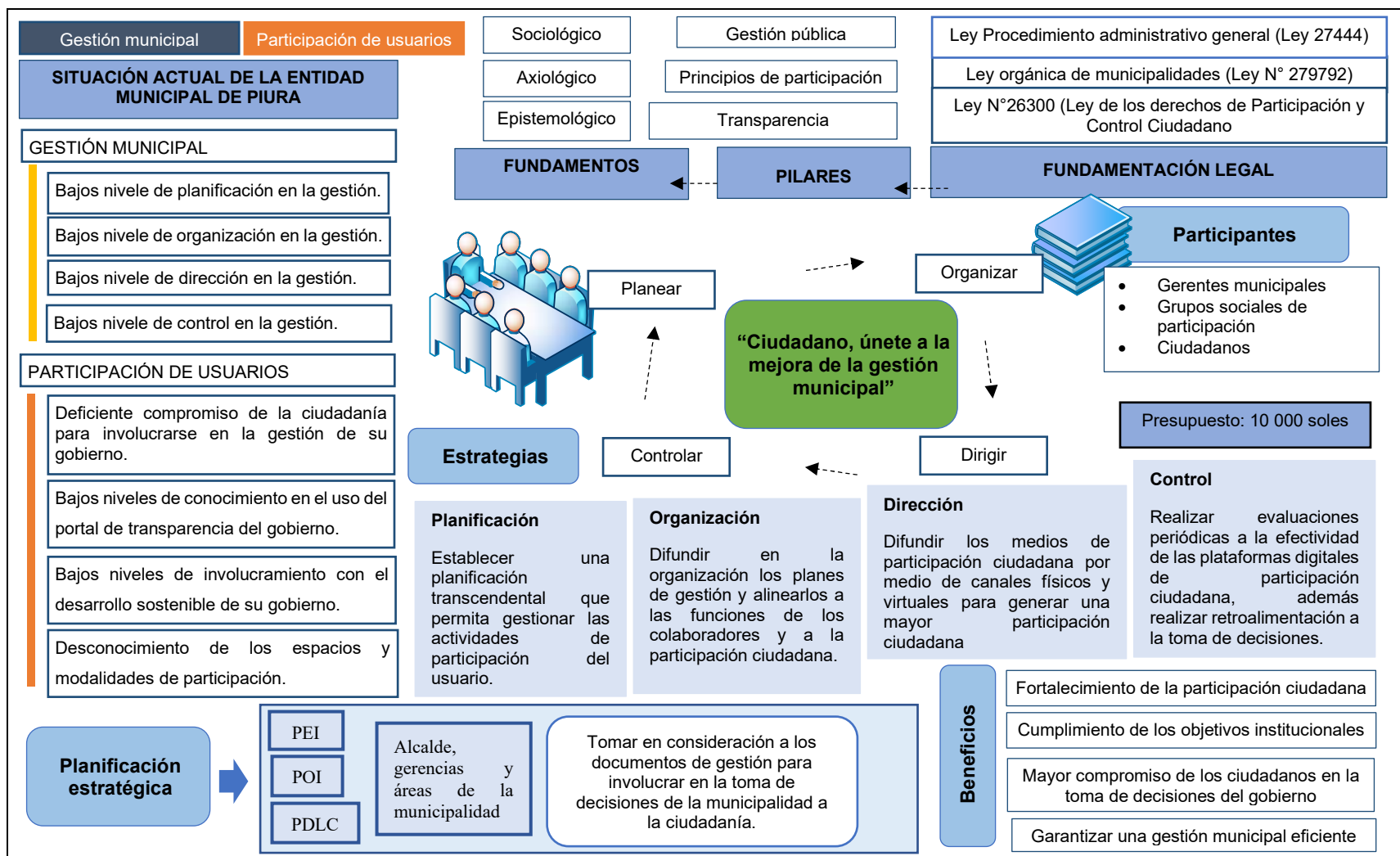
Que en atención al documento de la referencia el cual solicita autorización para ejecutar el proyecto de tesis titulada “Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura”

Esta entidad municipalidad **AUTORIZA** el uso de las instalaciones de la municipalidad para la aplicación de instrumentos de recojo de datos entre otras acciones necesarias para el logro de los aprendizajes esperados.

Atentamente,



Anexo 7: Propuesta



Nota. Diseño de la propuesta. Elaboración propia.

Anexo 8: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de la prueba piloto

Para el análisis de la prueba piloto, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a una cantidad de 20 ciudadanos de un distrito.

Puntuaciones del análisis de confiabilidad

Variable – Gestión municipal

Análisis de fiabilidad			
Escala: TODAS LAS VARIABLES			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

En los resultados del análisis de confiabilidad de la prueba piloto correspondiente a la variable Gestión municipal, se obtuvo un puntaje de Alfa de Cronbach de 0,947; resultado que indica que los datos obtenidos tienen fiabilidad, por lo tanto, el instrumento podrá ser aplicado a la muestra de la investigación.

Variable Participación de usuarios

Análisis de fiabilidad			
Escala: TODAS LAS VARIABLES			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

En los resultados del análisis de confiabilidad de la prueba piloto correspondiente a la variable Participación de usuarios, se obtuvo un puntaje de Alfa de Cronbach de 0,919; resultado que indica que los datos obtenidos tienen fiabilidad, por lo tanto, el instrumento podrá ser aplicado a la muestra de la investigación.

Base de datos de la prueba piloto

Base de datos de la prueba piloto - Variable gestión municipal

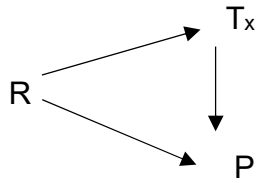
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4
2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3
4	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
7	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
8	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4
14	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	3	1	1
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
17	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	1
18	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
20	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3

Base de datos de la prueba piloto - Variable Participación de usuarios

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3
3	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3
4	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2
5	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	1	1	1
6	3	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3
7	1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	2
8	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2
9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
10	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
12	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4
13	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4
14	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	1
15	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3
18	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
19	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	1
20	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3

Anexo 9: Diseño de investigación

Este diseño estuvo representado esquemáticamente de la siguiente manera:



Leyenda:

R: Realidad del estudio

T_x: Teorías relacionadas a gestión municipal y participación ciudadana.

P: Propuesta

Anexo 10: Cálculo de la población y muestra

Población de una entidad municipal de Piura.

Rango de edades	Cantidad	Porcentaje
18 - 20 años	124	8%
20 - 25 años	222	15%
26 - 30 años	193	13%
31 - 35 años	191	13%
36 - 40 años	211	14%
41 - 45 años	148	10%
46 - 50 años	168	11%
51 - 55 años	165	11%
56 - 60 años	134	9%
61 - 65 años	87	6%
Total	1519	100%

Cálculo de la muestra

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

Z: 1,96 95%

p: 0,5

q: 0,5

E: 0,05

N: 1519 ciudadanos

Reemplazando los datos en la fórmula:

$$n = \frac{1519 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(1519 - 1)0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 307$$

Por lo tanto, la muestra está representada por 307 ciudadanos.