TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS HUANCA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS HUANCA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : _____
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Dr. ROBERTO PAYÈ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : _____
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Administración Pública (5909 - UNESCO)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN Nº049-2026-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 23 de marzo de 2026

VISTOS:
El Expediente **N° 2026-C-1778,** presentado por **LUIS HUANCA QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, así como la programación de fecha y hora para la sustentación y defensa de la tesis titulada: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025,** conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**; el mismo que ha sido revisado por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado;

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R;

Y estando, con opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 28° del citado reglamento;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de investigación (borrador de Tesis), al/ la bachiller **LUIS HUANCA QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- 1er. MIEMBRO : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación, conforme al siguiente detalle:

- Lugar : salón de Grados y Títulos
- Fecha : viernes 27 de marzo de 2026
- Hora : 10:00am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" – FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – DECANATO – JULIACA

Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
-Archivo FCA (1)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN Nº 818–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **10** de **noviembre** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-8664** de fecha 03 de noviembre de 2025, del **Bach. LUIS HUANCA QUISPE,** quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LUIS HUANCA QUISPE,** quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LUIS HUANCA QUISPE,** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS · DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN · U.A.N.C.V. - JULIACA

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN Nº 431–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **22** de **agosto** 2025

VISTOS:
El Expediente: **2025-C-001688** de fecha 12 de agosto de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LUIS HUANCA QUISPE,** quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA,** quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LUIS HUANCA QUISPE,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**
ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS · DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN · U.A.N.C.V. - JULIACA
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
turnitin Página 1 de 134 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::13016:600761497
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

LUIS HUANCA QUISPE

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:600761497

Fecha de entrega
17 jun 2026, 10:40 GMT-5

Fecha de descarga
17 jun 2026, 11:19 GMT-5

Nombre del archivo
T036_70110498_T.pdf

Tamaño del archivo
8.0 MB

122 páginas

21.102 palabras

125.304 caracteres

turnitin Página 1 de 134 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::13016:600761497
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

22% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

16%	Fuentes de Internet
4%	Publicaciones
20%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Metadatos Complementarios

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LUIS HUANCA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70110498
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-5282-2376
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441

Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Municipalidad Distrital de Taraco País: Perú Departamento: Puno Provincia: Huancané Distrito: Taraco Latitud: -15.2972465637 Longitud: -69.978440548 https://maps.app.goo.gl/Agfex3wRWkesH9ySA
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2025 – Marzo 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	**Ciencias políticas** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 **Administración pública** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
UANCV - JULIACA
Dr. Roberto Paye Colquehuanca
DIRECTOR

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUIS HUANCA QUISPE, identificado con DNI Nro. 70110498 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

Asesorado por: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de Abril del 2026

Firma del Asesor (obligatoria)	Firma del Estudiante (obligatoria)	Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi padre, quien desde el cielo guía mi camino con su recuerdo, amor y enseñanzas; y a mi madre, por su amor incondicional, fortaleza, sacrificio y apoyo constante.

De igual manera, a mis hermanas y a mi familia, por su apoyo y comprensión; así como a todas las personas que me brindaron su respaldo y confianza, contribuyendo a la culminación de esta etapa profesional.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, la fortaleza y la guía brindada para culminar esta etapa académica; a la Universidad por la formación profesional y los conocimientos brindados; y a los docentes, por su orientación y dedicación durante el proceso formativo.

Asimismo, a la asesora de tesis, por su guía constante y valiosos aportes en la elaboración de investigación; y a la población de Taraco, por su valiosa colaboración en la investigación.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL.....v

ÍNDICE DE TABLAS.....ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN.....xi

ABSTRACT.....xii

INTRODUCCIÓN.....xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema **15**

1.2. Delimitación de la investigación. **19**

1.2.1. Delimitación espacial. 19

1.2.2. Delimitación social. 19

1.2.3. Delimitación temporal. 20

1.3. Formulación del problema **20**

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos..... 20

1.4. Justificación del estudio 21

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general **26**

2.2. Objetivos específicos 26

CAPÍTULO III 27

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 27

3.1. Antecedentes de la investigación 27

3.1.1. Antecedentes internacionales..... 27

3.1.2. Antecedentes nacionales..... 31

3.1.3. Antecedentes locales..... 35

3.2. Bases teóricas..... 39

3.2.1. Participación ciudadana..... 39

3.2.2. Importancia de la participación ciudadana en la democracia y la gestión pública..... 40

3.2.3. Enfoques teóricos sobre la participación ciudadana..... 41

3.2.4. Enfoques contemporáneos sobre participación ciudadana. 43

3.2.5. Dimensiones teóricas de la participación ciudadana. 45

3.2.6. Calidad percibida 47

3.2.7. Diferencia entre calidad objetiva y calidad percibida. 48

3.2.8. Naturaleza y características de la calidad percibida. 50

3.2.9. Modelos teóricos sobre calidad percibida..... 52

3.2.10. Importancia de la calidad percibida en la gestión pública..... 54

3.2.11. Dimensiones de la calidad percibida. 56

3.3. Marco conceptual. 58

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general. 60

4.2. Hipótesis específicas 60

4.3. Variables 61

4.4. Operacionalización de variables 61

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 64

5.2. Métodos aplicados a la investigación 64

5.3. Tipo de investigación 65

5.4. Nivel de investigación 65

5.5. Diseño de investigación 65

5.6. Población y muestra 66

5.6.1. Población 66

5.6.2. Muestra 66

5.7. Técnicas e instrumentos 68

5.7.1. Técnica 68

5.7.2. Instrumento. 68

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 68

5.8.1. Confiabilidad 69

5.8.2. Validez 70

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 70

5.10. Contrastación de hipótesis 71

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 78

6.2. Discusión de resultados 87

CONCLUSIONES 92

RECOMENDACIONES 93

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 95

ANEXOS 100

Matriz de consistencia 101

Matriz de datos 102

Instrumento(s) de investigación 105

Validez del instrumento 108

Evidencias de recojo de datos 109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables..... 61

Tabla 2. Indicadores de seguridad 1 69

Tabla 3. Indicadores de seguridad 2 70

Tabla 4. Evaluaciones estándares del test estadístico..... 71

Tabla 5. Evaluaciones estándares del test estadístico..... 73

Tabla 6. Evaluaciones estándares del test estadístico..... 74

Tabla 7. Evaluaciones estándares del test estadístico..... 75

Tabla 8. Evaluaciones estándares del test estadístico..... 76

Tabla 9. Pruebas de Normalidad..... 78

Tabla 10. Relación la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025..... 79

Tabla 11. Relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025..... 81

Tabla 12. Relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 82

Tabla 13. Relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025..... 84

Tabla 14. Relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025..... 85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 80

Figura 2. Relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 81

Figura 3. Relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 83

Figura 4. Relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 84

Figura 5. Relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. 86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la participación ciudadana y calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal y sustentado en el método deductivo. La información fue recolectada mediante la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra de 372 ciudadanos del distrito de Taraco, seleccionados de una población total de 11,596 personas. Los instrumentos empleados demostraron alta confiabilidad, con valores de Alfa de Cronbach de 0.952 para la variable participación ciudadana y 0.973 para calidad percibida de la gestión municipal. Los resultados del análisis estadístico evidenciaron correlaciones positivas y muy altas entre las dimensiones de la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal. En particular, el coeficiente Rho de Spearman global fue de 0.942 y el Tau-b de Kendall de 0.798 ($p = 0.000 < 0.05$), confirmando una relación directa, positiva y significativa entre ambas variables. Se concluye que una mayor participación de la ciudadanía en los procesos de gestión pública contribuye a mejorar la percepción de la calidad de la gestión municipal, resaltando la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación, consulta y control social en la administración local.

***Palabras clave**:* Calidad, gestión, participación.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between citizen participation and the perceived quality of municipal management in the district of Taraco, 2025. The study was conducted under a quantitative approach, applied type, with a non-experimental cross-sectional design and based on the deductive method. Information was collected through a survey technique applied to a sample of 372 citizens from Taraco district, selected from a total population of 11,596 individuals. The instruments used demonstrated high reliability, with Cronbach's Alpha values of 0.952 for the citizen participation variable and 0.973 for the perceived quality of municipal management. The statistical analysis results revealed positive and very high correlations between the dimensions of citizen participation and the perceived quality of municipal management. Specifically, the overall Spearman's Rho coefficient was 0.942, and Kendall's Tau-b was 0.798 ($p = 0.000 < 0.05$), confirming a direct, positive, and significant relationship between both variables. It is concluded that greater citizen participation in public management processes contributes to improving the perception of municipal management quality, highlighting the need to strengthen communication, consultation, and social control mechanisms in local administration.

Keywords: quality, management, participation.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la participación ciudadana se ha convertido en un componente esencial para consolidar la gobernabilidad democrática y fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad civil. A nivel local, su aplicación hace que la ciudadanía participe en la planificación, ejecución y control de las políticas públicas, transparentando la gestión y rindiendo cuentas. En el caso peruano, la Ley Orgánica de Municipalidades N.° 27972 y la Ley del Presupuesto Participativo N.° 28056 definen los mecanismos para la participación ciudadana en la gestión local. Pero todavía existen fallas en muchas municipalidades del país, tales como falta de transparencia, sociedad civil poco organizada y falta de cultura participativa, las cuales influyen en la opinión de los ciudadanos sobre la calidad de la gestión municipal.

En el distrito de Taraco, provincia de Huancané, región Puno, la alcaldía tiene la tarea de recuperar la confianza de la población con una gestión eficaz, transparente y al servicio del desarrollo local. Pero la participación ciudadana en los espacios de diálogo y vigilancia ciudadana todavía es escasa y crea diferentes percepciones sobre el trabajo que se hace, lo bien que se hace y lo mucho que responden las autoridades. En ese sentido, el estudio actual, con una metodología numérica, tipo aplicada, diseño sin experimentación y nivel correlativo, tiene como propósito establecer la correlación respecto a la involucración comunitaria y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Los hallazgos de la investigación permitirán establecer evidencia empírica que puede potenciar la administración estatal regional y desarrollar una cultura participativa hacia el desarrollo sostenible del distrito.

La presente investigación se estructura en seis capítulos, organizados de manera sistemática para garantizar la coherencia del estudio. En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, incluyendo la delimitación de la investigación (espacial, social y temporal), así como la formulación del problema. En el capítulo II se presentan el objetivo general y los objetivos específicos que orientan la investigación. En el capítulo III se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual que sustentan el estudio. En el capítulo IV se formulan la hipótesis general y las hipótesis específicas, además de la identificación de variables y su respectiva operacionalización. En el capítulo V se describe el procedimiento metodológico de la investigación, considerando el enfoque, método, tipo, nivel y diseño de investigación; asimismo, se detalla la población y muestra, incluyendo la muestra probabilística, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y el procedimiento de tratamiento y análisis de datos. Finalmente, en el capítulo VI se presentan los resultados obtenidos, su análisis e interpretación, la discusión de los hallazgos y se formulan las conclusiones y recomendaciones; además, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes, como la matriz de consistencia, la matriz de datos, los instrumentos utilizados, la validación del instrumento y las evidencias de recojo de datos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la participación ciudadana se ha consolidado como un pilar clave de la gobernabilidad democrática, especialmente en el ámbito local, donde la cercanía entre autoridades y comunidad vuelve más visible tanto el acierto como el error. Organismos como las Naciones Unidas (ONU, 2021) subrayan que una ciudadanía activa fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el desarrollo sostenible, mientras que el Banco Mundial, destaca que la participación efectiva permite a los habitantes incidir en las decisiones públicas y refuerza la legitimidad institucional; una paradoja reveladora, porque el poder, cuando se comparte, no se debilita, sino que se vuelve más creíble, como una plaza pública donde la democracia deja de ser promesa y empieza a ser práctica cotidiana (World, 2021).

De todas formas, continúan existiendo retos globales para establecer mecanismos de participación que resulten eficaces. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) señala que buena parte de los gobiernos locales carecen de instituciones adecuadas y de mecanismos inclusivos que aseguren una intervención representativa, lo cual reduce la efectividad

de esa intervención en el mejoramiento de la administración estatal. Esta cuestión se encuentra más presente en los países en desarrollo, donde se aprecia un enorme desajuste entre la intervención formal y su efecto real en la calidad que se percibe de las prestaciones públicas.

En el contexto latinoamericano, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) ha señalado que, si bien existen avances a nivel de normativas de participación, la opinión que tiene la ciudadanía acerca de la calidad de la gobernanza municipal, continúa siendo muy crítica, lo cual pone en evidencia la escasa conexión entre ambos procesos de manera que se logra construir un contexto en el cual la participación ciudadana, a pesar de estar institucionalizada, no necesariamente puede llegar a ser traducida a mejoras palpables, ni tampoco al aumento de la satisfacción con la gestión local. Por esta razón, resulta adecuado llevar a cabo una indagación empírica sobre la vinculación de la participación de la ciudadanía y la calidad que se percibe de la gobernanza pública municipal, como una forma de poder comprender sus alcances reales en contextos sociales concretos.

En el caso del Perú, la participación ciudadana ha sido considerada como un derecho susceptible de ser considerado un derecho constitucional y un recurso que refuerza el papel de la democracia y refuerza la cantidad de organismos públicos y mejora el desarrollo local como este. La Ley N.º 26300, Ley sobre los derechos de los ciudadanos en el horizonte de participar y controlar, establece una serie de dispositivos mediante los cuales, a la hora de dar participación a la población en los asuntos de carácter estatal podemos mencionar a la consulta vecinal, a la propuesta de presupuesto participativo, las audiencias públicas, etc. Pero por diversos estudios se ha evidenciado que la anteriormente descrita serie de mecanismos se sostienen

formalmente establecidos, pero no siempre conducen a la participación activa, informada ni efectiva de la población (Defensoría del Pueblo, 2022).

Uno de los principales desafíos en el país radica en la baja institucionalización de la cultura participativa, especialmente en los gobiernos subnacionales. De acuerdo con el reporte Nacional sobre Gobernabilidad Democrática del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021), muchas municipalidades del Perú implementan mecanismos participativos de forma limitada, concentrando las decisiones en élites técnicas o políticas, lo cual debilita el vínculo entre la ciudadanía y la administración pública, esta situación genera una brecha entre la intervención oficial y su efecto real en la adopción de determinaciones, afectando la percepción ciudadana acerca del estándar del manejo estatal.

A ello se suma una creciente desconfianza hacia las autoridades locales. La Encuesta Nacional de Percepción de Servicios Municipales realizó una investigación en el Instituto de Información Estadística y Tecnología (INEI, 2022), muestra que una gran porción de los ciudadanos expresa insatisfacción con los servicios básicos ofrecidos por los municipios, así como con la eficacia y la claridad en la gestión de los fondos estatales, en consecuencia, la excelencia que se percibe de la administración estatal en el Perú enfrenta un deterioro sostenido, motivado en parte por una débil articulación entre la participación ciudadana y la respuesta efectiva de las autoridades.

Frente a este panorama, resulta pertinente indagar si existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal, con el fin de identificar elementos que permitan fortalecer la gobernanza

local, restaurar la confianza de la ciudadanía y fomentar una administración más eficaz y clara y centrada en las demandas sociales.

En Taraco, que se encuentra dentro de la provincia de Huancané, región Puno, se observa una creciente desconexión entre la ciudadanía y su gobierno local, reflejada en la limitada intervención de los ciudadanos en los procedimientos para tomar determinaciones públicas y en una percepción negativa respecto al desempeño de la administración estatal. Si bien el marco legal en este caso la Ley N.º 26300, el reglamento del presupuesto participativo asegura espacios de intervención directa a la población, como audiencias públicas, comités de vigilancia o talleres de planificación, los mecanismos en cuestión no son utilizados adecuadamente ni son percibidos como influyentes por los ciudadanos.

El problema del escaso uso de los mecanismos de intervención directa tiene que ver con la escasa difusión de la información respecto de los canales de participación, con una cultura cívica débil en torno a la participación ciudadana en la gestión del estado, con la idea de que las consultas no tienen impacto en el proceso de decisiones finales de los responsables de ser ejecutores de las políticas públicas, con un exceso de tiempo invertido en la planificación, con la escasa transparencia de las autoridades locales, que propician una actitud frente a la intervención donde el ciudadano del distrito suele adoptar una actitud pasiva o indiferente que afecta el control público y que debilita el control social sobre la gestión de los recursos municipales.

Esta experiencia ha dado lugar a efectos visibles: insatisfacción con los servicios básicos; cuestionamientos respecto a la ejecución de obras de interés público, baja legitimidad de la autoridad municipal y un clima institucional deteriorado;

y en consecuencia de todo lo anterior, ha hecho que la percepción de la calidad de la gestión municipal sea ostensible a tal punto que propicia desconfianza; desmotivación grupal y desapego respecto al asunto público.

De no abordarse oportunamente esta problemática, es probable que en el horizonte cercano y medio se profundice la crisis de representatividad y gobernabilidad local. La falta de participación efectiva y la persistente percepción de ineficiencia podrían agudizar la desconfianza institucional, deteriorar aún más la calidad de los servicios, y aumentar la conflictividad social.

Frente a ello, el control pronóstico indica que, si se fortalecen los mecanismos de participación con estrategias inclusivas, transparentes y orientadas a resultados, es posible revertir esta tendencia. Promover una ciudadanía activa y una gestión municipal receptiva puede mejorar significativamente la calidad percibida del gobierno local, consolidando así una gobernabilidad más democrática, eficiente y legitimada socialmente.

1.2. Delimitación de la investigación.

1.2.1. Delimitación espacial.

La presente investigación se desarrolló en el ámbito geográfico del distrito de Taraco, ubicado en la provincia de Huancané, región Puno. Este espacio fue seleccionado por constituir el contexto donde se manifiestan las dinámicas de participación ciudadana y la percepción de la calidad de la gestión municipal, permitiendo analizar las variables en un entorno real y específico de la administración pública local.

1.2.2. Delimitación social.

Esta investigación estuvo dirigido a los ciudadanos mayores de 18 años habilitados para sufragar en el distrito de Taraco, quienes conforman la población directamente vinculada con los procesos de participación ciudadana y usuarios de los servicios municipales. En este sentido, la investigación se centró en recoger las percepciones, opiniones y niveles de involucramiento de la población respecto a la gestión municipal.

1.2.3. Delimitación temporal.

La investigación se circunscribió al año 2025, período en el cual se realizó la recolección de datos y el análisis de la relación entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal. Este enfoque temporal permitió obtener información actualizada y contextualizada sobre la realidad del distrito de Taraco en el momento del estudio.

1.3. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Qué relación existe entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?

- ¿Qué relación existe entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?
- ¿Qué relación existe entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?

1.4. Justificación del estudio

Este estudio se fundamenta teóricamente en el estudio de dos conceptos claves para la gestión pública contemporánea: la excelencia de las prestaciones que se percibe y la implicación del público municipales. Ambas variables se articulan en el marco de las teorías de gobernanza democrática y de orientación ciudadana en la administración pública, las cuales sostienen que una gestión estatal eficiente y legítima solo puede consolidarse mediante el intercambio activo con la comunidad civil y el gobierno (Osborne et al., 2013) y (Rhodes, 1996).

En cuanto a la participación ciudadana, Vargas (2002) señala que esta no se restringe al procedimiento de votar, no obstante, abarca un conjunto de mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden influir, evaluar y controlar la gestión pública. Esta clase de participación es capaz de tomar múltiples formas, desde la recepción de información, la consulta de decisiones, la remisión de propuestas, el control social directo de las autoridades. El autor destaca que la calidad de la participación dependerá de aspectos como la capacidad institucional de los gobiernos locales, la voluntad gubernamental de estimular la integración de los ciudadanos y el grado de estructuración de la comunidad civil. De la participación no sólo se convierte en una herramienta que permite el surgimiento de decisiones más informadas, sino que favorece la construcción de la legitimidad de la gestión pública

y permite incrementar las expectativas y exigencias de los ciudadanos acerca de la resolución final que proveen esos gobiernos.

Por su parte, el concepto de calidad percibida ha sido muy creado por Parasuraman et al. (1988), quienes proponen en el modelo SERVQUAL que la excelencia de la prestación es una estructura subjetiva basada en base a el cotejo entre lo que el cliente desea y lo que finalmente recibe. Dicha argumentación resalta cinco figuras clave: componentes palpables, confiabilidad, rapidez de atención, seguridad y comprensión. En el campo de estudio municipal, estos aspectos pueden ser transformadas para explorar cómo se percibe la dimensión general sobre la eficiencia, el proceso, la atención personalizada y la infraestructura objeto de estudio. De este modo, la percepción de calidad se erige como un indicador relevante de la calidad institucional a partir de la mirada de los ciudadanos.

Esta relación entre ambas variables se basa en el supuesto teórico de que una ciudadanía activa, informada y empoderada tiende a ser capaz de generar un incremento de vigilancia social, así como también una presión positiva hacia el mejoramiento de la administración estatal. Por su parte, la mejor respuesta de la administración local que se logra dar a las expectativas de la ciudadanía tiende a incrementar la confianza institucional y la disposición de los ciudadanos a involucrarse a. Por lo tanto, el presente estudio se encuentra enraizado en un marco conceptual que estima que la participación de los ciudadanos es un recurso que se debe utilizar para incrementar la impresión sobre la eficacia de la gestión gubernamental en el ámbito local.

Como consecuencia de lo anterior, la investigación que se presentó contribuye a nutrir el debate teórico y empírico sobre la gobernabilidad local, especialmente en

contextos rurales como el de Taraco, donde continúan existiendo problemas relacionados con la cultura participativa, la institución de la transparencia y la eficacia institucional; así como la postulación de alguna evidencia en torno a la conexión que se da entre la implicación ciudadana y su percepción, generando un camino alternativo al propósito del diseño de políticas públicas orientadas hacia los resultados.

La investigación que se desarrolla es pertinente a nivel práctico, ya que se encuentra dirigida a dar respuesta a la necesidad de producir conocimiento empírico útil para la mejora de la gestión pública del territorio que comprende el distrito de Taraco, que es parte del territorio de Huancané. En este contexto, las autoridades enfrentan un escenario de crecientes problemáticas en torno a la legitimidad, la eficacia administrativa y la credibilidad institucional, en base a la escasa involucración ciudadana en las fases de organización, implementación y supervisión de las acciones de los gobiernos municipales, así como por las recurrentes percepciones negativas sobre la calidad de las prestaciones del Estado.

Desde una óptica de utilidad social, esta investigación permitirá identificar el grado y el tipo de incidencia que tiene la participación ciudadana en la valoración que los ciudadanos tienen de la gestión municipal. Este elemento será un aporte de beneplácito para los tomadores de decisiones en los niveles locales, pues dicha evidencia les permitirá facilitar el diseño de las posibilidades de intervención desde la ciudadanía, fortaleciendo los lazos entre el gobierno y la ciudadanía, y así mejorando la valoración del grado de eficiencia, transparencia y accesibilidad en la gestión pública.

De la misma manera, los hallazgos también servirán como elemento para mejorar los sistemas de revisión de datos, de devolución ciudadana y de control social. Debiendo también coadyuvar en promover una cultura participativa mucho más activa entre la población, haciendo uso cotidiano de los derechos ciudadanos que están estipulados en la Ley N.º 26300 y en el marco del presupuesto participativo.

Así pues, la investigación no sólo tiene un impacto académico, sino que también tiene una aplicabilidad directa en la consolidación de la gestión local y en la optimización del estándar de calidad percibida de los servicios del municipio, así como también promover una gestión pública más inclusiva, legítima y preocuparnos por el cumplimiento de los requerimientos reales de los habitantes del distrito de Taraco.

La presente análisis se basa en una técnica numérica dado que se fundamenta en el análisis de forma objetiva y sistemática la relación relacionada con la implicación de las personas y la calidad que aprecian en la gestión del gobierno; este método permite obtener datos numéricos mediante instrumentos que resulten estructurados, lo cual hace posible la medición precisa de la variable y aplicar procedimientos estadísticos para comprobar las relaciones entre las variables (Hernández et al., 2014). En cuanto al tipo de investigación, se considera aplicada, puesto que busca aportar soluciones prácticas a una problemática específica en el distrito de Taraco, brindando pruebas empíricas que puedan guiar la adopción de resoluciones en el ámbito de la gestión pública local. Asimismo, El grado de estudio es correlativo porque el propósito central es establecer la conexión existente entre las dos variables principales: la excelencia del manejo estatal que se percibe y la implicación de los ciudadanos.

En relación con el diseño, se opta por un diseño no experimental de corte transversal, puesto que no se modificarán las características, sino que se observarán en su contexto real, tal como se manifiesta en la práctica. Además, el estudio se desarrollará en un único momento temporal (año 2025), lo que permitirá recolectar información contemporánea sobre las percepciones y experiencias de los ciudadanos del distrito. Por otro lado, se empleará el método deductivo, ya que se parte de teorías generales sobre los conceptos de participación ciudadana y calidad del servicio público para luego contrastarlos empíricamente mediante la formulación de hipótesis y su comprobación con los registros recogidos en el trabajo de campo.

La metodología de obtención de información que se empleará de encuesta, la cual resulta pertinente para investigaciones cuantitativas por su capacidad para captar información estructurada y comparable en torno a actitudes, percepciones y comportamientos. El instrumento será un cuestionario estructurado, compuesto por preguntas cerradas construidas con base en escalas de Likert, elaboradas a partir de dimensiones teóricas validadas por autores reconocidos como Vargas (2002), en el caso de la participación ciudadana, y Parasuraman et al. (1988), en lo referente a la calidad percibida del servicio, a través del modelo SERVQUAL. En conjunto, estos elementos metodológicos aseguran la coherencia, validez y rigurosidad del estudio.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- ✓ Determinar la relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- ✓ Determinar la relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- ✓ Determinar la relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Alcívar et al. (2024), en su análisis bajo el título *"El papel de la intervención de los ciudadanos en la creación y valoración de políticas medioambientales en Ecuador"*, con el objetivo de analizar el rol de la ciudadanía en los procedimientos de creación y valoración de directrices gubernamentales ambientales en dicho país. La investigación se basó en un análisis minucioso de la bibliografía que se llevó a cabo en las plataformas de información Google Académico y Redalyc, centrando la búsqueda en artículos científicos publicados entre los años 2020 y 2024. La selección de los documentos se realizó mediante el protocolo PRISMA, identificándose un total de 17 investigaciones que representan el contexto ecuatoriano como parte de la región latinoamericana, destacando el respaldo legal y constitucional para el ejercicio de una ciudadanía activa en asuntos ambientales. Los hallazgos revelan que Ecuador adopta un método de administración ambiental participativa en calidad de los privilegios de progreso de sus ciudadanos,

permitiendo el fortalecimiento de diferentes proyectos relacionados con problemáticas de alcance local, nacional y global. No obstante, el estudio concluye que persisten limitaciones importantes en cuanto al cumplimiento institucional efectivo de dichos derechos, lo cual representa un desafío para llevar a cabo una involucración comunitaria completa sustantiva en la gestión ambiental.

Castro (2024), desarrolló el estudio *"Excelencia que se percibe y complacencia de los clientes extranjeros de la atención de investigación médica en el establecimiento sanitario La Concordia, Ecuador, 2023"*, cuyo propósito fundamental era establecer la conexión que vincula la complacencia de los clientes y la calidad vista de los usuarios externos. El análisis se realizó bajo un método numérico, utilizando un esquema sin experimentación de carácter detallado-correlacional. El contenido se encontraba compuesta por 90 usuarios externos, a las personas las cuales se les sometieron dos test, uno destinado a estimar la excelencia vista y otro para valorar la prosperidad del cliente. En cuanto a los descubrimientos, se identificó que el 52.2 % detectó un grado intermedio de calidad, el 35.56 % un grado alto y el 12.2 % un grado bajo. Respecto al nivel de satisfacción, el 74.45 % manifestó un grado intermedio, después del 13.3 % con grado reducido y el 12.22 % con nivel alto. Asimismo, se evidenció que el 42.23 % de los usuarios presentaron una tendencia regular en la relación entre ambas variables, mientras que el 27.78 % consideraron una calidad alta con satisfacción media, y solo el 2.2 % reportó calidad alta con baja satisfacción. Finalmente, se halló que hay un nexo directo y moderado de la excelencia percibida y la complacencia del usuario, que fue confirmado a través de la evaluación estadística de Rho de

Spearman, obteniéndose un índice de asociación de 0.535 y una relevancia mutua de $p < 0.01$, lo que indica que la conexión es estadísticamente notable.

Navarrete y Zambrano (2023), en su análisis titulada *"La involucración de los ciudadanos como herramienta para asegurar la claridad en los procedimientos de contratación estatal, en el punto de vista del manejo administrativa"*, cuyo propósito fue entender la idea de involucración comunitaria como mecanismo de claridad en los procedimientos de gestión estatal, tomando como unidad de estudio a la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) situada en la región Manabí. El estudio adoptó una perspectiva cualitativa, con estructura y planificación descriptiva metodológica basada en la revisión documental, acompañada de un trabajo de campo bajo un enfoque fenomenológico-interpretativo. Se emplearon la inspección inmediata y entrevistas en profundidad aplicadas a investigadores con reconocida y trayectoria, bajo un formato semiestructurado. Asimismo, el análisis de datos se orientó mediante la Teoría Fundamentada, utilizando el método de comparación constante, triangulación de la información y el método hermenéutico con el fin de entender y analizar el panorama y la interacción de los factores del gobierno e involucración del público en la gestión de los procedimientos de adquisición estatal. Como resultado, se identificó una subdivisión principal llamada "La asignación estatal clara a partir del buen manejo", que representa una práctica ejemplar de transparencia institucional aplicable a otras empresas públicas en contextos similares a nivel global.

Díaz y Pin (2022) desarrollaron el estudio *"Retos de la implicación del público en las iniciativas de progreso regional del Departamento Independiente Regional"*, cuyo objetivo fue analizar los principales desafíos que enfrenta la participación ciudadana en los planes de progreso promovidos por los estados independientes regionales del Ecuador, en el marco de su reconocimiento como garantía constitucional. La relevancia del estudio radica en identificar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden intervenir de manera dinámica en la formulación de presupuestos y en la discusión de prioridades del progreso de la localidad, lo cual constituye un avance dentro del Estado constitucional democrático. El enfoque metodológico fue de tipo documental-bibliográfico, sustentado en fuentes secundarias como artículos académicos, tesis y documentos institucionales disponibles en portales web gubernamentales, los cuales fueron organizados y sistematizados para su análisis. Los resultados evidencian que la implicación de la población se configura como un principio del constitucionalismo latinoamericano moderno, dirigido a promover la claridad y apertura en la gestión, la eficacia y el control social de los proyectos públicos. En conclusión, se destaca la urgencia de reforzar los lugares con el fin de participar para promover la decisión de tomar colectivas que contribuyan al desarrollo sostenible de los territorios.

Contreras (2021) desarrolló un estudio *"La percepción del estado de la atención, la complacencia y la voluntad de volver a visitar los lugares atractivos en Boyacá, Colombia",* cuyo propósito fue analizar cómo la excelencia observada de la atención en lugares de turismo afecta la complacencia del visitante y el propósito de volver a visitar, teniendo en cuenta

los resultados de moderación del carácter sexual y los años. Para ello, inicialmente se realizó una evaluación documental detallada que posibilitó identificar los enfoques teóricos predominantes sobre la excelencia apreciada y las métricas fundamentales empleadas para medirla en diversos ámbitos de prestaciones con especial énfasis en el ámbito turístico. Posteriormente, se diseñó un esquema de fórmulas constructivas que incorporó la configuración de excelencia observada en la meta turística junto con variables relacionadas, considerando la influencia moderadora de las características demográficas de los turistas. El estudio contribuye al fortalecimiento teórico y metodológico del análisis de la calidad percibida en contextos turísticos y sugiere implicancias relevantes con el fin de diseñar estrategias de optimización en la administración de servicios turísticos.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Sánchez (2023), desarrolló la investigación titulada *"Fondo ciudadano e implicación del público en la entidad municipal Distrital de Tacabamba, 2021",* con el propósito de establecer la conexión de los fondos ciudadanos e implicación de los ciudadanos en dicha entidad. El análisis surge a partir de la problemática evidenciada por la falta de un involucramiento pleno de los ciudadanos y una baja efectividad en la atención de las principales demandas sociales a través del presupuesto participativo. La metodología adoptó un método numérico fundamental, con un diseño que no es teórico de corte global y en términos de correlación, aplicando la técnica de deducción hipotética. La ciudadanía se encontró compuesta por 71 representantes involucrados con capacidad de voz y voto, quienes conformaron la selección de los datos a través del análisis no teórico de tipo censal. La metodología de sondeo se

empleó para la recopilación de información y los medios utilizados fueron dos formularios estructurados. Los descubrimientos mostraron que la involucración de los ciudadanos en sus dimensiones tiene relación con el marco político, la administración y la sociedad de manera significativa con el fondo que se decide participativamente, con niveles de significancia bilateral de 0.00 < 0.05 e indicadores de asociación de 0.36, 0.359 y 0.384, en ese orden. Por último, se estableció que hay una asociación notable y relevante en torno a los fondos ciudadanos y la implicación del público a nivel mundial, con un índice de asociación de 0.515 y una importancia de 0.000, lo que posibilitó la aceptación de la teoría de investigación.

Huanman et al. (2023), en su estudio titulado *"La calidad observada y su conexión con la complacencia del individuo que se encuentra en terapia de diálisis renal en un centro médico público peruano",* que tuvo como finalidad establecer el vínculo que vincula la excelencia de atención que los enfermos tratados de diálisis renal percibían y su grado de complacencia. El análisis utilizó un esquema de tipo numérico, con una estrategia que es no teórico, vinculado y detallado, y que tiene un enfoque global. Se utilizó una cantidad figurativa de 60 individuos, con una media de edad de 56,6 ± 15,4 años, a quienes se les aplicaron dos instrumentos validados: Un sondeo SERVQUAL adaptada para medir la excelencia percibida, con un alfa de Cronbach de 0,84, y un test de complacencia del cliente, con un coeficiente de confiabilidad de 0,91. Los resultados evidenciaron una vinculación importante y favorable respecto a los dos factores, determinada mediante el factor Rho de Spearman (R = 0,385; p = 0,002). Asimismo, se observó que el 58,3% de los individuos reportaron un grado de descontento bajo, siendo las dimensiones con

mayores oportunidades de mejora la seguridad y la accesibilidad. En conclusión, el estudio demostró que, conforme se percibe mejor la atención es la satisfacción de los pacientes en tratamiento con hemodiálisis, lo que resalta la importancia de fortalecer los estándares de atención en el sector salud.

Pinto et al. (2022), en su estudio titulado *"Manejo estatal e involucración de la ciudadanía en Lima, Perú",* cuyo objetivo fue describir la percepción de la ciudadanía respecto a su participación en la gestión pública de dicha ciudad. El estudio parte del contexto global en el que, desde la década de 1990, los Estados nacionales enfrentan crecientes dificultades para atender las demandas sociales, así como una profunda crisis de legitimidad. Frente a ello, la involucración de los ciudadanos ha sido promovida un instrumento clave para robustecer la legitimidad institucional y optimizar la eficiencia en la gestión estatal. En el Perú, hay varios métodos normativos que permiten la implementación de prácticas participativas. Metodológicamente, el estudio adoptó un método numérico, detallado y no teórico. Los datos fueron recolectados mediante un formulario estructurado. Dentro de los hallazgos más importantes, se descubrió que la ciudadanía muestra una intervención restringida en la adopción de resoluciones públicas, debido en parte a la apropiación de los mecanismos participativos por parte de actores políticos que los utilizan para promover intereses particulares. Esta situación genera una percepción de ineficacia y desconfianza en los procesos participativos por parte de la población.

Bayona (2021), desarrolló la investigación titulada *"Fondo comunitario e implicación del público para una administración eficaz en las administraciones locales peruanos",* cuyo propósito global fue establecer la

conexión que existe la involucración de los ciudadanos y el financiamiento voluntario como mecanismos con el fin de alcanzar una supervisión eficiente en el ámbito local. El análisis fue utilizado, con un nivel descriptivo-correlacional, planificación sin experimentación de tipo global y método numérico. La muestra fue conformada por 50 funcionarios públicos que laboran en procesos de elaboración y realización del fondo comunitario, así como en el área de participación ciudadana, en distritos y provincias del país. Se utilizó una pregunta organizada de 16 componentes con dimensión Likert para la obtención de información. Los dispositivos eran verificados a mediante la valoración de expertos y se determinó su confiabilidad a través del índice Alfa de Cronbach. La evaluación fue utilizada para contrastar las teorías numéricas de Rho de Spearman, concluyéndose que hay una correlación importante respecto a la involucración de los ciudadanos y el presupuesto participativo, lo cual contribuye positivamente a una gobernanza local más efectiva en el Perú.

Sánchez (2021), desarrolló la investigación titulada *"La valoración de la excelencia de servicio y su vínculo con la complacencia del cliente en la entidad municipal de Arequipa, 2020"*, cuyo propósito fue establecer la existencia de una conexión importante del estado del cuidado brindado y la complacencia de los clientes de la empresa mencionada pública. La exploración utilizó un enfoque sin experimentación y tuvo una perspectiva de naturaleza estadística, de modalidad explicativa-correlacional y con diseño transversal. La presentación estuvo integrada por 385 participantes que se les entregó un formulario estructurado. A efectos de la evaluación numérica, se empleó la evaluación Rho de Spearman, lográndose un índice de asociación

de 0.864 y un umbral de relevancia inferior a 0.05. Los descubrimientos demostraron un nexo beneficioso elevado de ambas variables, lo que permite concluir que el elevar la destacada prestación del servicio repercute directo en el incremento de la gratificación del usuario, contribuyendo así a su fidelización y al fortalecimiento del compromiso con la municipalidad.

3.1.3. Antecedentes locales

Machaca (2025), desarrolló la investigación titulada *"Vínculo entre la administración de los desechos urbanos que se producen en el territorio de Potoni - Azángaro y la colaboración del público, 2024",* con miras a establecer la relación en el marco de la administración de los desechos inertes domésticos en el área y la implicación de los ciudadanos. El estudio adoptó un método numérico, que no es teórico, y que tiene un esquema detallado y vinculado. La ciudadanía estaba compuesta por 2,149 residentes y se utilizó un análisis aleatorio con fórmula de muestreo inusual sencilla obtuvo una agrupación de 326 individuos. Se utilizó el sondeo como método, y el recurso utilizado consistió en dos cuestionarios estructurados. Los datos fueron organizados en Excel y procesados con el software estadístico SPSS. Entre los hallazgos mostraron que el 44.99 % de los participantes consideró regular el involucramiento del público en el manejo de desechos compactos, mientras que el 29.86 % la calificó como adecuada y el 25.15% considerando insuficiente. Respecto a la administración de desechos, el 42.56 % la evaluó como estándar, el 33.97 % en calidad de dependiente y solamente el 23.47% en calidad de adecuada. Finalmente, se halló una conexión importante respecto a ambas variables, con un parámetro de vínculo Rho de Spearman de 0.783 (p = 0.001), lo cual señala una "conexión

favorable muy intensa", concluyéndose que la implicación ciudadana elevada se correlaciona con una gestión optimizada de residuos sólidos urbanos.

Mamani et al. (2023), en su estudio bajo el título *"Lugares con el objetivo de participar del público en Ilave, la sede de la importante comunidad aymara, Perú"*, con el propósito de ilustrar y aclarar los lugares para la involucración comunitaria en dicho contexto sociocultural. Este estudio se sitúa en un método de tipo numérico, con una estructura sin experimentación y horizonte temporal transeccional. La agrupación de estudio fue compuesta por la comunidad civil, a diferencia del conjunto de monitoreo incluyó a diversos actores sociales e institucionales vinculados a espacios participativos como la mesa de diálogo, la comisión de organización local, la supervisión por parte de los ciudadanos y la financiación voluntaria y los mecanismos de rendición de informes. La comunidad objeto de estudio llegó a 54,138 personas, y mediante muestreo probabilístico se eligió un ejemplo de 381 personas. La recogida de información se ejecutó mediante técnicas principales como sondeos y formularios, y referencias complementarias como textos científicos, tesis, libros e informes institucionales. Los resultados evidenciaron una implicación cívica restringida en los lugares de coordinación y supervisión cívico, que se debe a elementos como la falta de entendimiento, la apatía, así como la ausencia de datos acerca de la gestión local entre los ciudadanos aymaras del distrito de Ilave, en la región Puno.

García et al. (2023), en su estudio titulado *"Calidad que las beneficiarias del proyecto Vaso de Leche en Puno, Perú",* para evaluar la excelencia del recurso que ese proyecto social ofrece a sus ciudadanos beneficiarios. Se utilizó el enfoque de estrategia cuantitativa, con un enfoque no experimental de

carácter global, detallado y relacionado. Con el fin de la obtención de información, se utilizó el modelo SERVQUAL, lo que permitió evaluar las medidas principales de la excelencia percibida: seguridad, comprensión, protección, habilidad para contestación y comprensión. Asimismo, se aplicó se realizó la valoración del índice alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad interior y la estabilidad del dispositivo, además de que se efectuaron métodos numéricos utilizando el test Tau-b de Kendall, la estimación lineal simultánea y la conexión de Spearman. Los descubrimientos revelaron que la percepción del nivel de atención está afectada por factores como la atención recibida, el plazo que se prevé, la preparación de los materiales y los mecanismos de remisión. En conclusión, se evidenció que el plan Vaso de Leche tenga un buen rendimiento presenta deficiencias significativas y no logra satisfacer las expectativas de sus usuarias, ubicándose por debajo del estándar deseado.

Misme (2023), desarrolló la investigación titulada *"Elaboración de la asistencia local en el manejo local, Juliaca, Perú – 2023",* cuyo propósito primordial fue establecer el impacto que tiene la participación de la ciudadanía en la gestión estatal de Juliaca a lo largo del año 2023. En este estudio, se concibe la implicación dinámica de los ciudadanos como una involucración comunitaria habitantes al tomar decisiones acerca del empleo de medios y la ejecución de medidas que impactan el progreso local. La perspectiva metodológica implementada fue de tipo numérico, de tipo básico, con estructura no teórico y nivel correlativo. El grupo poblacional estuvo integrado por 384 dirigentes barriales debidamente acreditados, y el grupo muestral seleccionado fue de 192 dirigentes. Se empleó el método del sondeo para recopilar información, y como instrumento un formulario que ha sido revisado por

profesionales de la materia. Los descubrimientos mostraron que la sociedad, encabezada por su representante barrial, no participa activamente en los asuntos de la gestión municipal, debido principalmente a que la labor dirigencial requiere una alta demanda de tiempo y no recibe retribución económica. Como conclusión, el estudio evidenció que la implicación de los ciudadanos genera un efecto importante en la administración estatal de Juliaca, subrayando la necesidad de reforzar los sistemas para incluir a los ciudadanos en el proceso de tomar determinaciones locales.

Chambi (2022), desarrolló la investigación titulada *"Dentro del sector de alimentos del ámbito comercial Túpac Amaru, en Juliaca, 2021: satisfacción de los clientes y calidad de atención de los clientes",* con el fin primordial de conocer el vínculo respecto a la complacencia del usuario y el nivel de la atención en dicho contexto. El estudio adoptó un estudio cuantitativo, con un planteamiento no experimental, de carácter explicativo de tipo correlacional y global. La gente estuvo integrada por 500 personas, de las mismas se eligió una selección de 395 encuestados. Para el estudio de los registros se recurrió al indicador de conexión Rho de Spearman. Los hallazgos mostraron que un porcentaje del 82% del público encuestado consideró que la excelencia de la atención era alta, mientras que el 35% manifestó una satisfacción neutral y el 25% se mostró muy satisfecho. El análisis reveló que existe una conexión destacada y positiva respecto a la complacencia de la clientela y la excelencia del servicio, con un indicador de vínculo de Rho = 0.508 y un grado de significación de 0.000, lo cual permitió aceptar la hipótesis alternativa.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Participación ciudadana.

Definiciones:

La participación ciudadana puede definirse como un proceso clave dentro de las democracias modernas, mediante el cual los ciudadanos intervienen activamente en los temas sociales con el objetivo de tener un impacto en las determinaciones que afectan su bienestar colectivo. En este sentido, Vargas (2002) señala que la implicación activa de los individuos en los temas estatales es lo que significa la involucración comunitaria, ya sea a través de mecanismos institucionalizados o informales, con el objetivo de tener un impacto en las determinaciones que afectan la condición de bienestar como la de su comunidad.

De manera complementaria, Gaventa (2004) sostiene que se trata de una serie de procedimientos mediante los que las personas ejercen poder y control sobre decisiones que afectan directamente sus vidas, lo cual incluye la intervención en la formulación, implementación y evaluación de directrices gubernamentales.

Asimismo, desde una perspectiva orientada a la gestión pública, Cunill (1997), plantea que la intervención de los habitantes en los procesos de toma de decisiones constituye la participación ciudadana de gestión estatal, no solo como destinatarios de políticas, sino como participantes responsables en la toma de decisiones, la implementación de planes y su valoración de los mismos.

Finalmente, en un enfoque más amplio, Parry et al. (1992) definen la involucración de los ciudadanos como el acto de involucrarse en lo que respecta a las cuestiones estatales, ya sea a través del sufragio, la protesta, el debate, el voluntariado o la interacción directa con las instituciones gubernamentales.

3.2.2. Importancia de la participación ciudadana en la democracia y la gestión pública.

La vinculación de los ciudadanos es una base fundamental para el fortalecimiento de los sistemas democráticos contemporáneos, puesto que permite activo vigor en los ciudadanos su facultad para poder actuar sobre las cuestiones sociales, así como en las decisiones que impacten en su cotidianidad. En este sentido, no solo se restringe a la forma de acción de deliberar de manera periódica, sino que se amplía hacia formas más amplias de interposición directa, como la controlación, la deliberación pública y la co-producción de políticas.

En cuanto a la administración del estado, la vinculación de los ciudadanos ha pasado a ser un recurso estratégico para aumentar la calidad de las prestaciones públicas, ya que aumenta la claridad, hace posible la aprobación de los libros y favorece el establecimiento de un contacto más cercano y horizontal entre el estado y la sociedad. Según Vargas (2002), la participación ciudadana legitima la toma de decisiones propiciando que las decisiones del Estado respondan a las verdaderas necesidades de la población, facilitando que la acción del Estado sea más equitativa y más eficaz.

Alternativamente, gracias al proceso de la dinámica involucración, las personas logran un mayor conocimiento de la administración pública, lo que a su vez se traduce en empoderamiento colectivo y en ciudadanía crítica y atenta. Así, la participación se convierte no solo en un derecho, sino también en una responsabilidad cívica que refuerza la cohesión social y mejora la calidad de la gobernanza democrática.

En suma, la involucración efectiva de las personas no debe ser percibida como un aspecto complementario de la democracia representativa, sino como una parte importante que puede cohesionar legitimidad, control social y mejora continua de la gestión pública. Cuando se promueve de manera efectiva, puede contribuir a afianzar instituciones más abiertas, más receptivas y más orientadas al bien común.

3.2.3. Enfoques teóricos sobre la participación ciudadana.

La participación ciudadana ha sido objeto de análisis a lo largo del tiempo desde diversas perspectivas teóricas, las cuales permiten comprender, en primer lugar, su naturaleza y funciones dentro del sistema político, así como sus repercusiones en el ejercicio y fortalecimiento de la participación política. Estas perspectivas han evolucionado conforme a los cambios históricos, los modelos democráticos y la transformación de las relaciones entre el Estado y la sociedad. Entre los enfoques más relevantes que explican este fenómeno destacan el enfoque liberal, el enfoque republicano y el enfoque participativo.

Para comenzar, el enfoque liberal concibe la participación ciudadana principalmente como un derecho individual, cuyo ejercicio fundamental se manifiesta a través del voto. Desde esta perspectiva, el ciudadano cumple su

función cívica al elegir a sus representantes, quienes actúan en su nombre dentro de las instituciones del Estado. Este enfoque adopta una visión limitada, delegativa e individual de la participación, sustentada en la defensa de las libertades individuales. En este sentido, Dahl (1989) sostiene que la democracia puede entenderse como un conjunto de procedimientos formales en los que se prioriza una participación limitada de la ciudadanía.

Por otra parte, a través del enfoque republicano la noción de participación se amplía considerándola como un deber cívico que contribuye a la vida en comunidad y a la responsabilidad colectiva de la ciudadanía. A diferencia de la propuesta liberal, la línea republicana estudia la participación ciudadana poniendo énfasis en el bien público, en la deliberación pública y en el control de los ciudadanos sobre las decisiones e intervenciones que llevan a cabo el poder. Así, la participación ciudadana republicana va en la dirección de legitimar las decisiones públicas, pero también de contribuir al desarrollo moral y político de los ciudadanos (Barber, 1984).

En paralelo, la perspectiva participativa nos ofrece una conceptualización más inclusiva y activa de la ciudadanía, pues lleva a cabo propuestas de herramientas de intervención a lo largo de todo el proceso de políticas públicas: identificación, elaboración, instrumentalización y evaluación; es la propuesta más vinculada a la gobernanza democrática y a trabajar para fortalecer capacidades sociales para incidir en la gestión del estado. Participar significa contribuir a la creación de competencias cívicas, generar confianza en las instituciones y forjar una ciudadanía más justa y equitativa (Pateman, 1970).

En conclusión, estos marcos teóricos aportan marcos conceptuales en relación a la implicación de la ciudadanía, de los cuales el marco liberal hace especial énfasis en la representación y la institucionalidad, mientras que el marco republicano y participativo enfatizan el proceso de la deliberación, el infundido y el cambio en la interacción entre la administración y la comunidad. En la época actual, los marcos participativos tienen especial enfoque para dignificar la gestión pública en la local, la legitimidad y el desarrollo social.

3.2.4. Enfoques contemporáneos sobre participación ciudadana.

En las últimas décadas, los enfoques contemporáneos sobre la participación ciudadana han experimentado importantes transformaciones, superando las visiones tradicionales restrictivas basadas únicamente en el voto o en consultas esporádicas. En este contexto, la participación ciudadana se entiende como un proceso dinámico y multidimensional que no solo se relaciona con el derecho de intervenir en el espacio público, sino también con la capacidad de influir en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas en los ámbitos local, nacional y global.

Uno de los enfoques más importantes hoy en día es el de la gobernanza participativa, que propone cambiar la manera en que se desarrolla el poder gubernamental, incorporando activamente a los habitantes y a las organizaciones comunitarias en la toma de decisiones. Según Kooiman (2003), la gobernanza participativa implica una interacción más horizontal entre la comunidad civil y la administración, donde se comparten responsabilidades y se buscan soluciones de manera colaborativa. Este

enfoque ve a los ciudadanos no solo como beneficiarios de los servicios, sino como co-responsables del desarrollo local.

También merece destacarse el enfoque del empoderamiento ciudadano, que ve la participación como una herramienta para fortalecer la capacidad de acción tanto individual como colectiva, mejorar la autonomía de los actores sociales y equilibrar las relaciones de poder. Según Rowlands (1997), empoderarse no solo significa tener voz, sino también adquirir habilidades, confianza y legitimidad para influir en las determinaciones que influyen en la vida de la comunidad.

Otro enfoque relevante en la actualidad es el de la deliberación democrática, que entiende la participación como un proceso de diálogo racional, argumentación y construcción de consensos. Este modelo, promovido por autores como Habermas (1996), plantea que la calidad de la democracia se fortalece cuando las decisiones públicas se basan en la deliberación de los ciudadanos y no solo en el conteo de votos. De esta manera, la participación contribuye a aumentar la cohesión social, la confianza en los organismos y la cohesión de la comunidad.

Finalmente, vale la pena destacar el enfoque del control social, que resalta el papel de la comunidad en la fiscalización de los asuntos públicos Desde esta perspectiva, la participación no solo cumple una función propositiva, sino también una función de vigilancia y rendición de cuentas, contribuyendo a reducir la corrupción y a fortalecer la transparencia institucional.

En conjunto, los enfoques actuales sobre participación ciudadana comparten una visión transformadora, al considerar a los ciudadanos como actores activos y corresponsables del bienestar colectivo y del respeto a la legalidad. En el ámbito regional, estas perspectivas ayudan a fomentar una administración pública más eficiente, inclusiva y legítima.

3.2.5. Dimensiones teóricas de la participación ciudadana.

La participación de los ciudadanos, entendida como un fenómeno complejo y multidimensional, no se limita a un acto aislado de intervención en la esfera pública, sino que se configura como un proceso estructurado que abarca distintos niveles y formas de interacción entre la ciudadanía y el Estado. En este contexto, varios autores han propuesto modelos para analizar sus dimensiones, destacando el de Vargas (2002), quien presenta una clasificación integral basada en cuatro dimensiones principales: información, consulta, incidencia y control social.

1. La primera dimensión, la información, se refiere al acceso oportuno, veraz y transparente a los datos públicos y a las decisiones del gobierno. Este aspecto es fundamental, porque constituye la base mínima para que la participación ciudadana sea realmente significativa. Sin información clara, los ciudadanos no pueden ejercer sus derechos ni evaluar cómo funcionan las instituciones. Según la teoría democrática deliberativa, el acceso a la información crea un entorno adecuado para que las personas formen opiniones críticas y tomen decisiones bien informadas (Habermas, 1996).

2. La segunda dimensión, la consulta, implica los mecanismos mediante los cuales los habitantes pueden expresar su opinión sobre políticas, proyectos o decisiones públicas. Aunque este tipo de participación no siempre otorga poder de decisión, permite conocer la voluntad de la ciudadanía y legitimar los procesos de formulación de políticas. Arnstein (1969) señala que la consulta ocupa un nivel intermedio en la escala de participación, porque reconoce la voz del ciudadano, aunque no siempre garantiza que esa voz se traduzca en acciones vinculantes.

3. La tercera dimensión es la incidencia, que hace referencia al poder real de la población para incidir en las resoluciones públicas, especialmente en áreas como el diseño de políticas, la planificación del presupuesto o la definición de prioridades locales. Este tipo de participación necesita de canales institucionales que faciliten la intervención directa de grupos organizados de la sociedad, como sucede en los procesos de financiamiento participativo, las mesas de diálogo o los consejos de concertación.

4. Finalmente, la dimensión de control social se refiere a los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos supervisan y fiscalizan la gestión pública. Este tipo de participación cumple un rol tanto correctivo como preventivo, ya que permite detectar irregularidades, exigir rendición de cuentas y fomentar la transparencia en el gobierno. Según Ziccardi (2004), el control social fortalece la confianza en las instituciones y ayuda a reducir las desigualdades de poder entre el Estado y la sociedad.

En conjunto, estas cuatro dimensiones ofrecen una manera integral y dinámica de analizar la participación ciudadana, reconociendo que su efectividad no depende solo de la voluntad política, sino también de la existencia de capacidades ciudadanas, marcos normativos adecuados y una cultura democrática activa. En contextos locales como el distrito de Taraco, estas dimensiones resultan fundamentales para evaluar tanto la magnitud de la implicación comunitaria en la administración pública como su percepción sobre la calidad de la gestión municipal.

3.2.6. Calidad percibida

Definición:

La calidad percibida ha sido ampliamente estudiada en el área de los servicios y se considera un concepto clave para evaluar tanto la satisfacción de los usuarios como la eficacia de las instituciones. Según Zeithaml et al. (1993), la calidad percibida puede definirse como la valoración general que el cliente hace sobre la excelencia de la atención recibida. Esta evaluación suele basarse en la confrontación entre las expectativas del cliente y lo que en realidad experimentó.

En el contexto de la gestión pública municipal, este juicio se refleja en cómo los ciudadanos valoran aspectos como la atención en ventanilla, la ejecución de obras, la transparencia administrativa o la calidad de los programas sociales. De este modo, la calidad no depende únicamente del cumplimiento técnico del servicio, sino también de factores subjetivos relacionados con la experiencia del usuario.

Desde otra perspectiva, Clemes et al. (2008) señalan que la apreciación percibida del servicio es una formación psicológica, que se forma a partir de la valoración acumulativa de atributos tanto tangibles como la infraestructura, la señalización o la rapidez como intangibles como el trato, la confianza y la accesibilidad asociados a la prestación. Este enfoque reconoce lo complejo que es el juicio del ciudadano, al considerar tanto factores objetivos como subjetivos en su evaluación.

De manera complementaria, Sasser et al. (1978) plantean que la calidad en los servicios se entiende como el alcance con que la atención ofrecida atiende las demandas y expectativas del usuario. Esta definición, pionera en los estudios sobre calidad, resulta especialmente relevante en el sector público, donde la legitimidad institucional está estrechamente ligada a la percepción de la ciudadanía.

En resumen, la calidad percibida no se trata solo de una medida técnica, sino de una construcción social y subjetiva que surge de la interacción entre las expectativas, la experiencia y el contexto del usuario. Comprenderla y evaluarla en el ámbito municipal es fundamental para orientar políticas de mejora, aumentar la conformidad de los ciudadanos y fortalecer la confianza en la gestión local.

3.2.7. Diferencia entre calidad objetiva y calidad percibida.

En el ámbito de los recursos públicos, como en la administración local, es importante diferenciar entre calidad objetiva y calidad percibida, porque ambas ofrecen perspectivas complementarias para evaluar cómo funciona la institución. Esta diferencia no solo tiene relevancia desde un punto de vista

teórico, sino que también es clave al momento de diseñar instrumentos de medición y estrategias para mejorar continuamente.

Por un lado, la calidad objetiva se refiere a los estándares técnicos y normativos que se establecen para brindar un servicio. Es decir, se basa en aspectos medibles, como la cobertura, el cumplimiento de plazos, la disponibilidad de recursos, la infraestructura y otros elementos que se pueden verificar. Esta perspectiva se centra en evaluar el desempeño institucional siguiendo normas, protocolos y metas definidas por la administración pública o por los organismos reguladores.

Por otro lado, la valoración que realiza el usuario se conoce como excelencia percibida, y se basa en sus experiencias, expectativas y juicios personales. Según Zeithaml et al. (1993), la excelencia observada es una evaluación general sobre la excelencia del servicio, que surge de la evaluación de las expectativas de la persona y la realidad de lo que obtiene. En este sentido, dos personas pueden recibir el mismo servicio, pero tener percepciones diferentes, dependiendo de factores como el trato recibido, la claridad de la información o el tiempo de espera.

Un aspecto clave que diferencia ambas perspectivas es el enfoque. Mientras que la calidad objetiva mide el "qué" y el "cuánto" se hace desde una lógica institucional, la calidad percibida mide el "cómo" y el "cómo se siente" desde la experiencia del ciudadano. Por ello, la calidad objetiva se relaciona con la eficiencia operativa, y la complacencia junto a la excelencia observada y confianza ciudadana.

En el contexto de la gestión municipal, esta distinción es especialmente importante. Una municipalidad puede cumplir con sus indicadores técnicos (calidad objetiva), pero si los ciudadanos no sienten que los servicios son accesibles, confiables o empáticos, su percepción será negativa (calidad percibida). Así lo plantea Grönroos (1990), quien sostiene que la calidad del servicio se construye no solo con resultados visibles, sino también con los "momentos de verdad", es decir, los encuentros entre el personal público y los ciudadanos.

Por tanto, integrar ambas perspectivas permite un enfoque más completo en la valoración de la administración estatal. La excelencia objetiva aporta criterios técnicos de evaluación, mientras que la calidad percibida ofrece una mirada centrada en la experiencia y legitimidad social del servicio.

3.2.8. Naturaleza y características de la calidad percibida.

La calidad percibida es una construcción teórica compleja que se encuentra en el centro del análisis de gestión de servicios, tanto en el ámbito tanto en el ámbito personal como dentro del estatal. Su naturaleza es eminentemente subjetiva, dado que está determinada por la forma en que los usuarios interpretan, valoran y experimentan el servicio recibido, en comparación con las expectativas que tenían antes del contacto con el proveedor del servicio (Zeithaml et al., 1993).

A diferencia de la calidad técnica o normativa, que puede medirse a través de estándares y procedimientos institucionales, la calidad percibida nace en la percepción del usuario. No depende únicamente del resultado del servicio, sino igualmente de aspectos inmateriales como el trato, la

sensibilidad del equipo humano y la prontitud de respuesta y la claridad en la comunicación. En este sentido, Parasuraman et al. (1988) señalan que la excelencia percibida es el resultado de una evaluación subjetiva que combina elementos racionales y emocionales, lo que la hace un fenómeno claramente multidimensional.

Entre sus principales características, destaca primero su carácter relativo, ya que puede variar de una persona a otra según factores personales, culturales y contextuales. Lo que un ciudadano percibe como un buen servicio puede no serlo para otro, aunque se trate del mismo trámite administrativo. Además, la calidad percibida es dinámica, ya que las percepciones pueden cambiar con el tiempo, influenciadas por experiencias anteriores, modificaciones en la institución, medios de comunicación u otros referentes sociales.

Otra característica importante es que la calidad percibida tiene un marcado componente comparativo, ya que los ciudadanos comparan lo que esperaban recibir con lo que realmente experimentaron. Si el desempeño percibido supera las expectativas, el servicio será considerado de alta calidad; en caso contrario, generará insatisfacción o desconfianza. Esta idea fue recogida por Parasuraman et al. (1988) en el modelo SERVQUAL, que identifica cinco componentes fundamentales para valorar la excelencia percibida: capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, confiabilidad y empatía.

Asimismo, la calidad percibida posee un carácter integrador, ya que no depende de un solo momento, sino que es el resultado acumulado de múltiples

interacciones entre el usuario y la institución. Incluso los contactos más breves o indirectos pueden afectar la percepción general que los ciudadanos tienen sobre la gestión pública.

En el ámbito municipal, esta variable cobra una importancia estratégica, ya que impacta directamente en la legitimidad institucional, el grado de conformidad de la población y la credibilidad en los representantes municipales. Por ello, comprender su naturaleza y características no solo permite evaluar el desempeño de la gestión pública, sino también diseñar políticas de mejora continua que respondan a las demandas efectivas del colectivo.

3.2.9. Modelos teóricos sobre calidad percibida.

La comprensión de la calidad percibida ha ido evolucionando a través de diferentes enfoques teóricos que buscan explicar cómo los usuarios valoran los servicios que reciben. Estos modelos permiten llevar el concepto a la práctica y medirlo de manera empírica, lo cual resulta clave tanto para fines académicos como para mejorar la gestión pública. A lo largo del tiempo, diversos autores han propuesto aproximaciones que destacan distintos aspectos de esta evaluación, desde lo técnico hasta lo experiencial.

Uno de los modelos más conocidos y utilizados es el SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988). Este enfoque se basa en el supuesto de que la valoración percibida se construye mediante el contraste entre aquello que el usuario esperaba y aquello que efectivamente aprecia del funcionamiento del servicio recibido. Para medir esta diferencia, los autores proponen cinco dimensiones clave: sensibilidad, seguridad, consistencia,

aptitud de reacción y componentes materiales. Cada una de estas dimensiones abarca aspectos tanto funcionales como emocionales del servicio, permitiendo así una evaluación completa. Este enfoque ha sido validado en numerosos estudios, tanto en contextos privados como públicos, y también se ha adaptado a servicios municipales.

Por su parte, Grönroos (1990) propone el modelo de calidad técnica y funcional, que diferencia entre qué se entrega (calidad técnica) y cómo se entrega (calidad funcional). Según este enfoque, la experiencia del usuario no depende únicamente del resultado, sino también del proceso mediante el cual se brinda el servicio. En la gestión pública, esta distinción es especialmente importante, porque los ciudadanos valoran no solo si recibieron el servicio que necesitaban, sino también cómo fueron atendidos y qué tan accesible y claro fue el procedimiento.

Otro enfoque importante es el modelo de desempeño de Cronin y Taylor (1992), conocido como SERVPERF. A diferencia del SERVQUAL, que se basa en la diferencia entre lo que el usuario espera y lo que percibe, SERVPERF propone evaluar directamente la calidad del servicio observando su desempeño real, sin hacer comparaciones. Según sus autores, las percepciones suelen ser más estables y confiables que las expectativas, lo que hace que este modelo funcione mejor en ciertos contextos.

Por otra parte, también existen modelos integradores como el de Seth et al. (2005). Ellos revisaron más de 19 modelos de calidad de servicio y encontraron que, aunque hay enfoques variados, todos coinciden en la importancia de considerar la interacción entre expectativas, percepciones y

características del servicio. Este tipo de enfoque ha ayudado a adaptar los modelos de calidad a diferentes sectores, incluso al público.

En resumen, los modelos teóricos sobre calidad percibida ofrecen herramientas útiles para entender cómo los usuarios valoran los servicios que reciben. Aplicarlos en la gestión municipal es clave para detectar áreas que necesitan mejoras, aumentar la satisfacción de la ciudadanía y fortalecer la gobernanza local.

3.2.10. Importancia de la calidad percibida en la gestión pública.

En el ámbito de la administración pública, la calidad percibida se ha consolidado como un indicador fundamental para evaluar la actuación administrativa desde la perspectiva de los ciudadanos. A diferencia de la calidad objetiva, que se mide mediante indicadores técnicos o normativos, la calidad percibida refleja el juicio subjetivo de los usuarios sobre los servicios que reciben, permitiendo así valorar aspectos intangibles como la atención, la empatía, la confianza y la accesibilidad.

En primer lugar, la calidad percibida resulta esencial para fortalecer la legitimidad institucional. Según Grönroos (1990), en los servicios públicos no solo se valoran los resultados alcanzados, sino también la experiencia del usuario durante el proceso de prestación. En este sentido, cuando los ciudadanos perciben que los servicios municipales son eficaces, transparentes y atentos a sus necesidades, se refuerza su confianza tanto en las autoridades como en el sistema democrático en su conjunto.

Además, la calidad percibida está estrechamente relacionada con la satisfacción de los ciudadanos. Como señalan Zeithaml et al. (1993), existe una clara conexión entre la percepción de excelencia y la disposición del usuario a seguir utilizando los servicios, recomendar la institución y colaborar con ella. A nivel local, esto se traduce en una mayor participación ciudadana, cumplimiento tributario y apropiación de los bienes públicos.

Por otro lado, evaluar la calidad percibida permite identificar brechas entre lo que el gobierno ofrece y lo que la población espera, facilitando la elaboración de lineamientos más acordes con las demandas efectivas. Dentro de este sentido, el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman (1988), constituye una herramienta útil para detectar deficiencias en aspectos fundamentales como la compasión del personal hacia los usuarios, su capacidad de respuesta y la confiabilidad de los servicios.

Asimismo, la calidad percibida contribuye a fomentar una cultura de mejora continua en las instituciones públicas. Mediante el monitoreo constante de la percepción de la ciudadanía, los gobiernos locales pueden ajustar sus procesos, capacitar al personal, mejorar la infraestructura y optimizar los tiempos de atención, lo que se traduce en un aumento de la eficacia y en una mejor imagen institucional.

Finalmente, en contextos descentralizados como el peruano, donde los gobiernos locales tienen responsabilidades clave en educación, salud, saneamiento y obras públicas, la calidad percibida se convierte en un indicador estratégico para la gobernanza democrática y el desarrollo territorial. Por ello,

su estudio y seguimiento son esenciales para diseñar una gestión pública más próxima, eficaz y dirigida al beneficio de la ciudadanía.

3.2.11. Dimensiones de la calidad percibida.

Uno de los esquemas más importantes es el SERVQUAL, creado por Berry et al. (1988), los conjuntos de trabajo teóricos más robustos y ampliamente empleados para la valoración de la excelencia apreciada en las prestaciones tanto del sector de cualquier persona como del sector estatal. Este modelo sostiene que la percepción de calidad surge de la evaluación en medio de lo que el usuario anticipaba y lo que efectivamente experimentó en el transcurso del proceso de servicio. Para poner en práctica este concepto, los autores proponen cinco dimensiones clave, que incluyen tanto los aspectos tangibles como los intangibles del servicio.

1. Fiabilidad

La consistencia alude a la facultad del servicio estatal para ejecutar lo ofrecido de forma exacta y coherente. En la gestión municipal, esto se refleja en la puntualidad de los trámites, el cumplimiento de plazos y la entrega de servicios según lo planificado, lo que aumenta la satisfacción ciudadana y refuerza la legitimidad institucional.

2. Capacidad de respuesta

La aptitud de reacción evalúa la voluntad y celeridad del equipo humano para atender a los ciudadanos y resolver sus solicitudes o reclamos. En el ámbito municipal, se refleja en el rendimiento del servicio, la duración de las

demoras y la resolución de quejas, siendo clave para mantener una imagen pública positiva de la institución.

3. Seguridad

Esta dimensión comprende los aspectos relacionados con la competencia, cortesía y credibilidad del personal, así como la transparencia y la confianza que proyecta la institución. Incluye elementos como el conocimiento técnico de los funcionarios, la veracidad de la información brindada y la ausencia de riesgos o ambigüedades durante la prestación del servicio. En el ámbito de la administración local, la seguridad se refleja en procedimientos claros, un trato respetuoso y un entorno institucional que genere confianza en los ciudadanos.

4. Empatía

La compasión se refiere a la capacidad de ofrecer una atención personalizada y de mostrar interés genuino por las necesidades particulares de los ciudadanos. Esta dimensión reconoce que cada usuario es único y merece ser tratado con cercanía, respeto y comprensión. En el contexto de una municipalidad, la empatía se refleja en la disposición de los funcionarios para orientar, escuchar activamente y brindar soluciones adaptadas a cada situación. Esta dimensión resulta fundamental para fortalecer los vínculos de cercanía entre el gobierno local y la comunidad.

5. Aspectos tangibles

Los componentes materiales incluyen instalaciones, señalización, equipos, formularios y la apariencia del personal, influyendo en la primera

impresión del ciudadano y mejorando la percepción de calidad cuando la municipalidad está ordenada, equipada y limpia.

En conjunto, estas dimensiones permiten una evaluación integral de la calidad percibida por parte de los ciudadanos. Además, el modelo SERVQUAL ha sido adaptado en numerosos estudios aplicados a gobiernos locales, demostrando su validez como instrumento para identificar fortalezas y debilidades en la gestión pública, así como para diseñar estrategias de mejora orientadas a las expectativas ciudadanas.

3.3. Marco conceptual.

Confianza:

Es la seguridad que tiene la ciudadanía en que las autoridades actuarán con integridad, transparencia y compromiso para responder a las necesidades públicas.

Democracia:

Sistema político que garantiza la implicación de las personas en el proceso de tomar resoluciones gubernamentales, promoviendo la igualdad, la libertad y la representación social

Eficiencia:

Capacidad de una institución pública para alcanzar los resultados esperados utilizando de manera óptima los recursos disponibles.

Gobernanza:

Forma moderna de gestión pública basada en la cooperación del gobierno y la comunidad civil, con el objetivo de reforzar la involucración y la entrega de cuentas.

Participación:

Intervención activa de la ciudadanía en la creación y ejecución y análisis de las acciones del gobierno local, contribuyendo al desarrollo democrático.

Percepción:

Proceso mediante el cual las personas interpretan y valoran la calidad de los servicios o gestiones recibidas de una institución pública.

Satisfacción:

Sensación de bienestar o conformidad que experimenta un ciudadano cuando los servicios públicos cumplen o superan sus expectativas.

Transparencia:

Principio de la administración pública que implica brindar acceso libre, claro y oportuno a la información gubernamental, fortaleciendo la confianza ciudadana.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación directa entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- Existe una relación directa entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- Existe una relación directa entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.
- Existe una relación directa entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

4.3. Variables

a. Variable 1

Participación ciudadano

- ✓ Información
- ✓ Consulta
- ✓ Incidencia
- ✓ Control social

b. Variable 2

Calidad percibida

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Aspectos tangibles

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1 **1. Participación ciudadana** **Definición:** *Según Vargas (2002) La involucración ciudadana se refiere a la implicación activa de las personas en los temas estatales mediante mecanismos*	1.1. Información 1.2. Consulta	1.1.1. Acceso a información municipal 1.1.2. Publicidad de presupuestos y proyectos 1.1.3. Canales de comunicación municipal 1.2.1. Convocatoria a audiencias públicas 1.2.2. Participación en decisiones 1.2.3. Respuesta a opiniones ciudadanas	Encuesta Cuestionario

institucionales o no institucionales, con el propósito de influir en las decisiones que impactan su confort y el del entorno en la que vive.	1.3. Incidencia	1.3.1. Influencia en decisiones municipales 1.3.2. Cambios por participación vecinal 1.3.3. Resultados de organización ciudadana	
	1.4. Control social	1.4.1. Supervisión ciudadana de obras 1.4.2. Presentación de quejas o denuncias 1.4.3. Fiscalización de contrataciones	
Variable 2 **2. Calidad percibida** **Definición:** *Según Parasuraman et al. (1993) La apreciación general que el usuario realiza sobre la excelencia o superioridad de una atención es capaz de ser considerada como calidad vista.* *Este pensamiento se fundamenta en la semejanza de las esperanzas previas del usuario y la percepción real del servicio recibido. En el contexto municipal, se aplica al juicio de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios brindados por la municipalidad, como trámites, atención, obras públicas, etc.*	2.1. Fiabilidad	2.1.1. Capacidad del municipio para cumplir con lo que promete 2.1.2. Cumplimiento correcto de los servicios desde el inicio 2.1.3. Realización de los servicios en el tiempo prometido 2.1.4. Mantenimiento de registros precisos de sus actividades 2.1.5. Consistencia y seriedad en sus acciones.	Encuesta Cuestionario
	2.2. Capacidad de respuesta	2.2.1. Disposición del personal municipal para atender rápidamente 2.2.2. Rapidez de atención ante problemas ciudadanos 2.2.3. Información clara sobre los tiempos de atención 2.2.4. Personal siempre dispuesto a ayudar.	
	2.3. Seguridad	2.3.1. Trato cortés y respetuoso por parte del personal. 2.3.2. Conocimiento suficiente del personal sobre los procedimientos	

		2.3.3. Seguridad que transmite el municipio en sus decisiones
		2.3.4. Confianza que inspira el personal municipal.
	2.4. Empatía	2.4.1. Atención personalizada según las necesidades del ciudadano
		2.4.2. Preocupación genuina por los intereses del ciudadano
		2.4.3. Personal que comprende los problemas de la población
		2.4.4. Horarios adecuados para atención al público.
		2.4.5. Atención especial a los grupos vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, etc.)
	2.5. Aspectos tangibles	2.5.1. Estado físico de los locales municipales
		2.5.2. Equipos y mobiliario adecuados en las oficinas
		2.5.3. Materiales impresos (formatos, formularios) claros y comprensibles
		2.5.4. Presentación personal del personal municipal.

Nota. Adaptado de la teorización de Vargas (2002) y Parasuraman et al. (1993).

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo fue el utilizado en el análisis, por cuanto se orientó a la recopilación, procesamiento y examen de información numéricas vinculadas a la vinculación con el involucramiento de los ciudadanos y la calidad percibida de la administración estatal en el distrito de Taraco, 2025. Este enfoque posibilitó medir de manera objetiva las variables, identificar asociaciones estadísticamente significativas y sustentar con rigor científico los resultados obtenidos (Hernández et al., 2018).

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se empleó el método deductivo, partiendo de fundamentos teóricos generales sobre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal, para posteriormente analizar los casos específicos a partir de los datos empíricos recolectados mediante sondeos realizados a los residentes del área de Taraco. Este método posibilitó contrastar las hipótesis planteadas y derivar conclusiones científicamente válidas respecto a la relación existente entre las variables de estudio (Hernández et al., 2018).

5.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, dado que sus resultados buscaron ofrecer soluciones concretas y útiles para robustecer los dispositivos de intervención poblacional y elevar la percepción de la excelencia dentro de la administración estatal del territorio de Taraco. Los hallazgos estuvieron orientados a sustentar la toma de decisiones en la administración local mediante evidencias empíricas, contribuyendo así al perfeccionamiento de la gestión pública municipal (Hernández et al., 2018).

5.4. Nivel de investigación

El análisis fue de escala comparativa, ya que se intentó establecer el grado de relación existente entre la excelencia percibida de la gestión municipal y la involucración de los ciudadanos en el distrito de Taraco, 2025. Este nivel permitió analizar si ambas variables mantenían una asociación estadísticamente significativa, evidenciando cómo la implicación dinámica de la colectividad incidió en la percepción de la eficiencia, transparencia y efectividad de la gestión municipal (Hernández et al., 2018).

5.5. Diseño de investigación

La estructura del estudio fue observacional y de carácter transeccional, puesto que los datos se recolectaron en una sola instancia durante el año 2025, sin manipular ninguna de los factores. Esta estructura posibilitó examinar la conexión que existe la participación ciudadana y la calidad percibida de la administración estatal en su contexto real dentro del distrito de Taraco, observando los fenómenos tal como se presentaron en la práctica social y administrativa, sin intervención directa del investigador (Hernández et al., 2018).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de análisis estuvo conformada por 11,596 ciudadanos mayores de 18 años, habilitados para ejercer su derecho al voto en el distrito de Taraco, provincia de Huancané, región Puno, conforme a los datos pertinentes de la ONPE correspondientes a las elecciones municipales del año 2022. Esta población representó el universo potencial de participantes vinculados directamente con la gestión municipal y los procesos de participación ciudadana en el ámbito local (Oficina Nacional de Procesos Electorales [ONPE], 2022).

5.6.2. Muestra

La muestra del análisis fue compuesta por 372 personas, determinadas mediante el cálculo numérico para comunidades de tamaño limitado, garantizando una tasa de fallo del 5% y un grado de certeza del 95%. Esta muestra representó de manera proporcional a la población del distrito de Taraco, asegurando la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos en relación con la intervención de los ciudadanos y la excelencia percibida de la administración estatal (Hernández et al., 2018).

Muestra Probabilística

En el presente estudio sobre la intervención de los ciudadanos y el nivel de excelencia que se percibe en la administración estatal del distrito de Taraco, 2025, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio, con la finalidad de asegurar la representatividad y objetividad de los informes recolectados. Este

procedimiento permitió que todos los ciudadanos del distrito tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados, reduciendo al mínimo los posibles sesgos de selección. La magnitud del subconjunto analizado se estableció a través de una expresión matemática rigurosa aplicada a universos delimitados, obteniéndose un total de 372 participantes, cifra que aseguró la fiabilidad y validez estadística de los resultados, fortaleciendo la consistencia científica del análisis correlacional entre ambas variables.

Donde:

$$\boldsymbol{n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}}$$

N = dimensión del conglomerado total

n = extensión del subconjunto analizado

e = nivel de precisión o tolerancia al desacierto

Z = coeficiente de seguridad estadística

P = fluctuación positiva

q = fluctuación negativa

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(11596)}{(11596)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(11596)}{(11596)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(11596)}{28.99 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{11{,}136.7984}{29.9504}$$

$$\boldsymbol{n = 371.8413}$$

Se aplicó la encuesta a **372** personas

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta es una técnica sistemática de recolección de información que permite obtener datos sobre las opiniones, hábitos o comportamientos de los participantes. Esta metodología consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas estructuradas a una muestra representativa de la población, con el propósito de recopilar información cuantificable que contribuya al análisis del vínculo entre la administración de la contratación pública y la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Moho (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.

Se utilizó un cuestionario estructurado.

El cuestionario es un instrumento que, según Arias (2006), está conformado por un conjunto de preguntas organizadas de manera lógica, clara y comprensible, redactadas en un lenguaje sencillo que facilite su entendimiento. Este instrumento permite la recolección directa de datos a partir de las fuentes primarias y facilita la obtención de información relevante para el análisis de las variables del estudio (p. 73).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Con el objetivo de asegurar la calidad metodológica del estudio, el cuestionario fue sometido a un riguroso proceso de evaluación por especialistas en gestión pública e investigación social, quienes realizaron observaciones sobre la coherencia, claridad y pertinencia de cada ítem,

garantizando de esta manera su validez de contenido. Este procedimiento permitió confirmar que el instrumento medía de forma precisa los constructos teóricos relacionados con la excelencia percibida de la administración estatal y la participación ciudadana.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Con el propósito de evaluar la consistencia interna del instrumento, se realizó una prueba piloto en una muestra representativa del distrito de Taraco. Los resultados, analizados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, evidenciaron una alta fiabilidad y coherencia interna del cuestionario, lo que se encuentra en concordancia con los objetivos planteados en el estudio.

Información de la variable "participación ciudadana"

Tabla 2

Indicadores de seguridad 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentada en componentes normalizados	Número total de componentes
,952	,952	12

Nota. Coherencia entre los distintos componentes del estudio.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,952, lo que refleja un elevado grado de solidez interior dentro de los 12 componentes que se examinaron. Este resultado demuestra que el instrumento utilizado para medir la variable "Participación Ciudadana" posee un alto grado de fiabilidad.

Información de la variable "calidad percibida"

Tabla 3

Indicadores de seguridad 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentada en componentes normalizados	Número total de componentes
,973	,973	22

Nota. Uniformidad entre los componentes de estudio.

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,973, lo que evidencia una sólida coherencia interior en medio de los 22 ítems considerados. Este resultado señala que la técnica aplicada para la variable "Calidad Percibida" es fiable.

5.8.2. Validez

La validez del instrumento se estableció mediante juicio de especialistas, que examinaron lo pertinente, lo coherente y la precisión de los ítems, confirmando su adecuación para medir la relación entre las variables del estudio.

- ✓ Dr. Benigno Callata Quispe

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El tratamiento de los datos se efectuó mediante métodos de estudio numérico con el uso del programa numérico SPSS v26, lo que hizo posible procesar, analizar e interpretar la información obtenida en las encuestas. A través de pruebas de hipótesis y análisis de correlación, se lograron resultados precisos y confiables que evidenciaron la conexión de la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

5.10. Contrastación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general.

Datos:

r = 0.942

n = 372

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. **Hipótesis**

   Hipótesis Nula (Ho): No hay relación directa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

   Hipótesis Alterna (Ha): Hay relación directa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2. **Nivel de Significancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Regla de decisión**:

   Como la (*p*_valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 4

   Evaluaciones estándares del test estadístico

   Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,798	,011	74,344	,000
N de casos válidos		372			

Nota: Se expone las pruebas estadísticas.

5. **Conclusión:** Los resultados obtenidos mediante la prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,798; p = 0,000) permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna. En consecuencia, se confirma la hipótesis general de la investigación: *existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025*. Esto implica que, en la muestra estudiada (n = 372), una mayor participación de los ciudadanos se asocia con una mejor percepción sobre la calidad de la gestión municipal.

Prueba de la hipótesis específica 1.

Datos:

r = 0.889

n = 372

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. **Hipótesis**

   Hipótesis Nula (Ho): No hay una relación directa entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

   Hipótesis Alterna (Ha): Hay relación directa entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2. **Nivel de Significancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Regla de decisión**:

   Como la (*p*_valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. **Estadístico de prueba**

Tabla 5

Evaluaciones estándares del test estadístico

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,730	,013	52,705	,000
N de casos válidos		372			

Nota: Se expone las pruebas estadísticas.

5. **Conclusión:** Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,730; p = 0,000) permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe una relación directa entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Esta asociación, de magnitud moderada a fuerte, indica que cuanto mayor es el nivel de información que poseen los ciudadanos sobre asuntos municipales, más favorable es su valoración de la calidad de la gestión municipal.

Prueba de la hipótesis específica 2.

Datos:

r = 0.879

n = 372

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. **Hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No hay una relación directa entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Hay relación directa entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2. **Nivel de Significancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Regla de decisión**:

   Como la (*p*_valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 6

   Evaluaciones estándares del test estadístico

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,715	,014	48,529	,000
N de casos válidos		372			

Nota: Se expone las pruebas estadísticas.

5. **Conclusión:** Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,715; p = 0,000) permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe una relación directa entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Esta asociación, de magnitud moderada a fuerte, indica que cuando los ciudadanos son consultados activamente por su municipio y sus opiniones son consideradas, tienden a percibir una mejor calidad en la gestión municipal.

Prueba de la hipótesis específica 3.

Datos:

r = 0.877

n = 372

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. **Hipótesis**

   Hipótesis Nula (Ho): No hay relación directa entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

   Hipótesis Alterna (Ha): Hay una relación directa entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2. **Nivel de Significancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Regla de decisión**:

   Como la (*p*_valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 7

   Evaluaciones estándares del test estadístico

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,714	,015	46,159	,000
N de casos válidos		372			

Nota: Se expone las pruebas estadísticas.

5. **Conclusión:** Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,714; p = 0,000) permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por

lo tanto, se confirma que existe una relación directa, positiva y significativa entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Esta asociación, de magnitud moderada a fuerte, indica que cuando los ciudadanos logran incidir efectivamente en los asuntos públicos municipales (a través de propuestas, presión organizada, participación en comités o toma de decisiones), su percepción sobre la calidad de la gestión municipal tiende a ser más favorable.

Prueba de la hipótesis específica 4.

Datos:

r = 0.884

n = 372

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. **Hipótesis**

   Hipótesis Nula (Ho): No hay relación directa entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

   Hipótesis Alterna (Ha): Hay relación directa entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

2. **Nivel de Significancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Regla de decisión**:

   Como la (*p*_valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 8

   Evaluaciones estándares del test estadístico

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,725	,015	48,226	,000
N de casos válidos		372			

Nota: Se expone las pruebas estadísticas.

5. **Conclusión:** Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,725; p = 0,000) permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe una relación directa, positiva y significativa entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Esta asociación, de magnitud moderada a fuerte, indica que cuando los ciudadanos participan activamente en mecanismos de vigilancia, supervisión y rendición de cuentas de la gestión municipal, su percepción sobre la calidad de dicha gestión tiende a ser más favorable.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Participación Ciudadana	,130	372	,000	,922	372	,000
Calidad Percibida	,138	372	,000	,912	372	,000

Nota: Evaluaciones de los test de normalidad efectuados.

Interpretación

Debido a que la dimensión del conjunto analizado excede las 50 unidades (n = 372) se ejecutó el test de Kolmogorov-Smirnov con el propósito de constatar la solidez de las anotaciones. Las evidencias revelaron magnitudes de pertinencia de 0,000 igualmente para el factor "participación ciudadana" (estadístico = 0,130) como para "calidad percibida" (estadístico = 0,138) los cuales son menores a la tasa de relevancia de 0,05. Esta situación indica que ambas variables no presentan una

normalidad distribuida, por lo que se procedió a utilizar el índice de asociación de Spearman para el fin de la evaluación de conexión dentro de las características.

Principio de decisión:

Si 0 r < 0.20: Hay una asociación irrelevante.

Si 0.20 r < 0.40: Existe una vinculación poco notable.

Si 0.40 r < 0.70: Existe un vínculo significativo.

Si 0.70 r < 1.00: Existe una sólida conexión.

6.1.2. Resultados

Resultados para el objetivo general.

Tabla 10

Relación la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

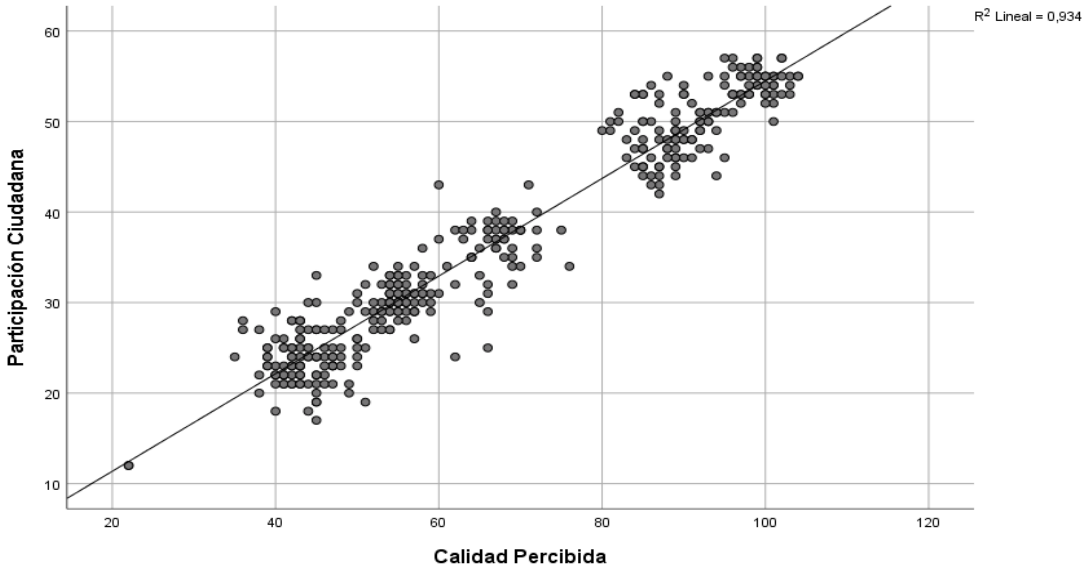
Correlaciones

			Participación Ciudadana	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Participación Ciudadana	Índice de asociación	1,000	,942
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad Percibida	Índice de asociación	,942	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

Nota. Estudio de conexión en SPSS.

Figura 1

Relación la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.



Nota: Nivel oscilante en una modificación en contraste con la correspondiente.

Interpretación:

La tabla 10 y figura 1 refleja que durante el periodo 2025 se revisaron 372 observaciones del distrito de Taraco, evidenciándose una conexión ascendente muy alta de la intervención social de la población y la apreciación percibida de la administración municipal. El coeficiente de Spearman fue de 0,942 con un valor p de 0,000, lo cual evidencia una relación numérica considerable respecto a ambos elementos. Esto señala que una implicación de la población más elevada se vincula directamente con una superior apreciación de la excelencia en la administración municipal. Además, se estima que el 93,4 % de la modificación en la calidad valorada puede justificarse por el nivel de involucración comunitaria, destacando su relevancia en el fortalecimiento de la gestión pública local.

Resultados para el objetivo específico 1.

Tabla 11

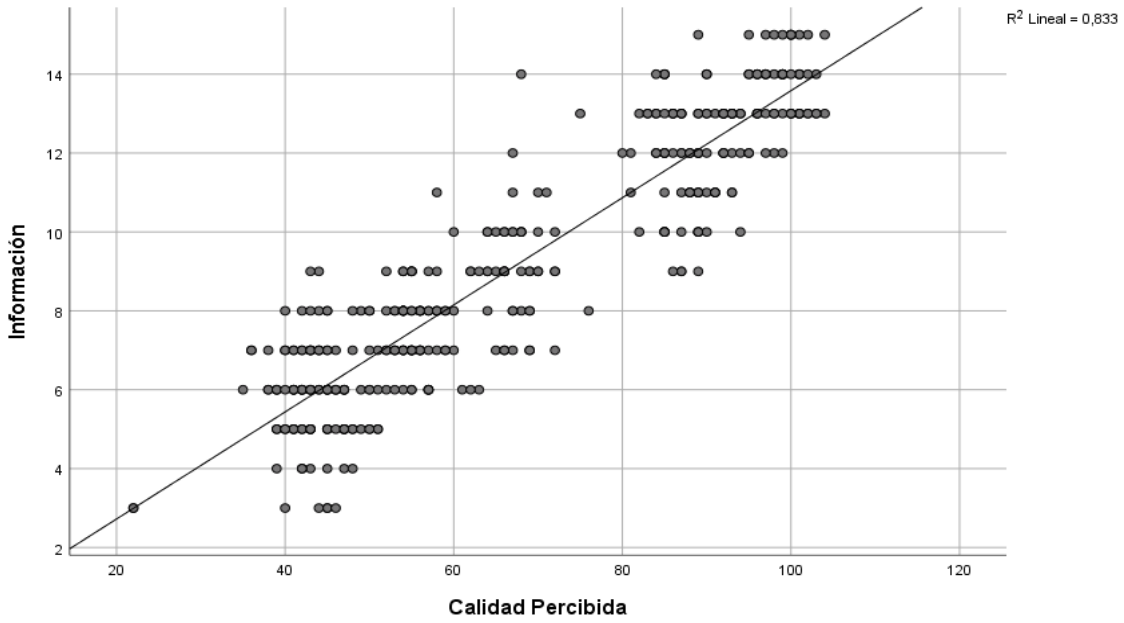
Relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Correlaciones				
			Información	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Información	Índice de asociación	1,000	,889
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad Percibida	Índice de asociación	,889	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

Nota: Estudio de conexión en SPSS.

Figura 2

Relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.



Nota: Nivel oscilante en una modificación en contraste con la correspondiente.

Interpretación:

La tabla 11 y figura 2 refleja que durante el periodo 2025 se revisaron 372 observaciones del distrito de Taraco, encontrándose una asociación muy significativa y favorable de la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal. El índice de Spearman fue de 0,889 con un valor p de 0,000, lo que demuestra una vinculación numérica considerable respecto a las dos variables. Esto indica que una mayor disponibilidad y transparencia de la información ciudadana se asocia con una mejor percepción de la excelencia de la administración estatal. Además, se estima que el 83,3 % del cambio en la calidad apreciada puede atribuirse al grado de información ciudadana, resaltando la relevancia de una interacción eficaz en medio de las autoridades y la población.

Resultados para el objetivo específico 2.

Tabla 12

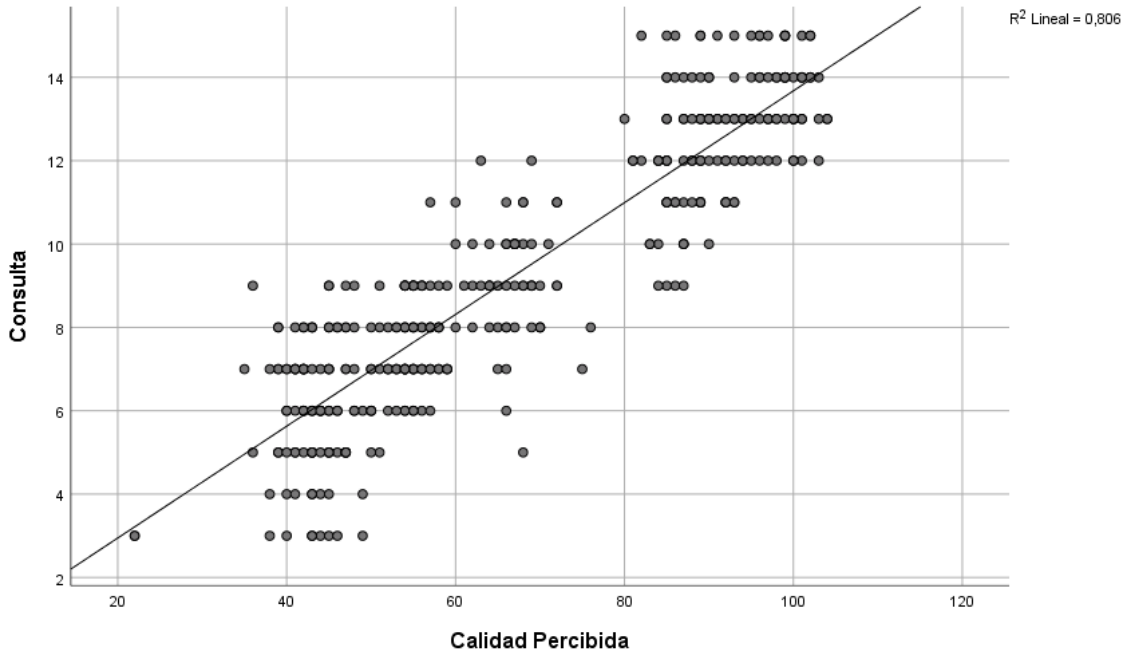
Relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Correlaciones				
			Consulta	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Consulta	Índice de asociación	1,000	,879
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad Percibida	Índice de asociación	,879	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

Nota: Estudio de conexión en SPSS.

Figura 3

Relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.



Nota: Nivel oscilante en una modificación en contraste con la correspondiente.

Interpretación:

La tabla 12 y figura 3 refleja que durante el periodo 2025 se revisaron 372 observaciones del distrito de Taraco, encontrándose una asociación directa de elevada intensidad entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal. El coeficiente de Spearman fue de 0,879 con un valor p de 0,000, lo que demuestra una vinculación numérica considerable respecto a ambos factores. Esto indica que una mayor consulta y consideración de las opiniones ciudadanas se asocia con una mejor percepción de la excelencia de la administración estatal. Además, se estima que el 80,6 % de la variación en la calidad percibida puede atribuirse al nivel de consulta ciudadana, resaltando la relevancia de fomentar la implicación dinámica en la decisión de decisiones locales.

Resultados para el objetivo específico 3.

Tabla 13

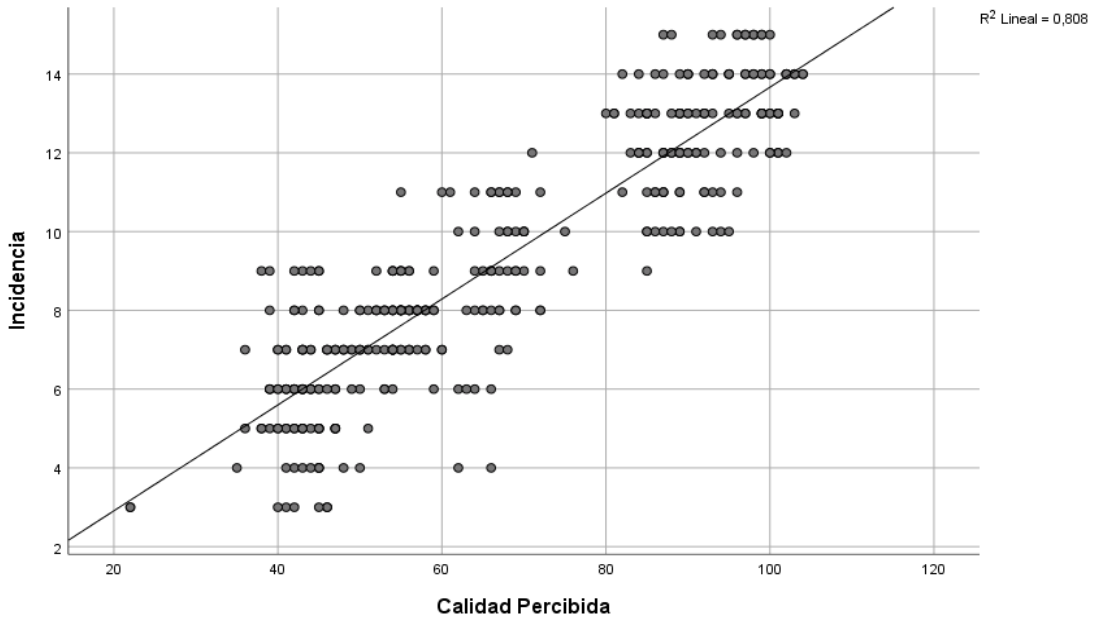
Relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Correlaciones				
			Incidencia	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Incidencia	Índice de asociación	1,000	,877
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad Percibida	Índice de asociación	,877	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

Nota: Estudio de conexión en SPSS.

Figura 4

Relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.



Nota. Nivel oscilante en una modificación en contraste con la correspondiente.

Interpretación:

La tabla 13 y figura 4 refleja que durante el periodo 2025 se revisaron 372 observaciones del distrito de Taraco, evidenciándose una conexión favorable muy alta entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal. El índice de Spearman fue de 0,877 con un valor p de 0,000, lo que demuestra una vinculación numérica considerable respecto a las dos variables. Esto indica que una mayor incidencia o la colaboración dinámica de los ciudadanos en los temas estatales se asocia con una mejor percepción de la excelencia de la administración estatal. Además, se estima que el 80,8 % de la variación en la calidad percibida podría atribuirse al grado de incidencia ciudadana, resaltando la importancia del involucramiento ciudadano en la gestión local.

Resultados para el objetivo específico 4.

Tabla 14

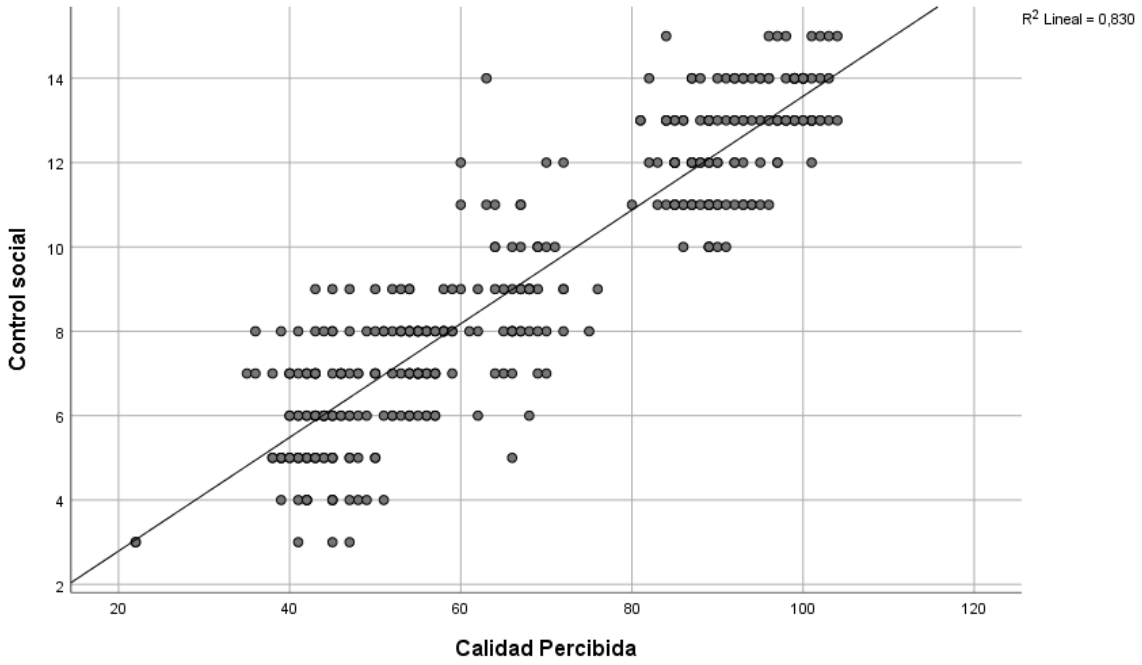
Relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Correlaciones				
			Control social	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Control social	Índice de asociación	1,000	,884
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad Percibida	Índice de asociación	,884	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

Nota: Análisis de correlación en SPSS.

Figura 5

Relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.



Nota. Nivel oscilante en una modificación en contraste con la correspondiente.

Interpretación:

La tabla 14 y figura 5 evidencia que durante el año 2025 se evaluaron 372 anotaciones del distrito de Taraco, encontrándose una asociación favorable muy alta entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal. El coeficiente de Spearman fue de 0,884 con un valor p de 0,000, lo que demuestra una conexión numérica considerable respecto a las dos variables. Esto indica que un mayor nivel de control social por parte de la población se vincula con una apreciación más favorable de la calidad de la administración municipal. Además, se estima que el 83,0 % de la modificación en la excelencia apreciada puede ser aclarada por el nivel de control social, destacando la importancia de la supervisión cívica en la transparencia y eficacia de la gestión pública local.

6.2. Discusión de resultados

La investigación evidenció una correlación positiva muy alta entre la implicación de los ciudadanos y la apreciación de la excelencia de la administración estatal en el distrito de Taraco durante el año 2025, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0,942 y un Tau-b de Kendall de 0,798 ($p = 0,000 < 0,05$), lo cual ratifica una vinculación directa, relevante y consistente entre los factores. Estos hallazgos evidencian que una mayor implicación de la ciudadanía en los procesos de gestión pública contribuye significativamente a una mejor valoración de la calidad de los servicios municipales, lo cual concuerda con lo planteado por Pinto et al. (2022) quienes sostienen que la involucración directa de los habitantes refuerza la claridad y eficiencia en la gestión pública, incrementando la confianza en las instituciones locales. Asimismo, el alto nivel de confiabilidad de los instrumentos empleados ($\alpha = 0,952$ para participación ciudadana y $\alpha = 0,973$ para calidad percibida) respalda la consistencia metodológica del estudio y se alinea con lo expuesto por Sánchez (2023), quien demostró que la participación ciudadana efectiva, mediante mecanismos de consulta y vigilancia, incide positivamente en la apreciación de la calidad de los servicios ofrecidos por el municipio. En la misma línea, Mamani et al. (2023), subrayan que los espacios de participación en contextos locales aymaras, como el de Ilave, fomentan una gobernanza participativa que mejora la percepción social sobre el desempeño institucional. Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación confirman que la participación ciudadana no solo es un acto democrático, sino también un factor clave para la percepción de calidad en la gestión municipal, lo cual coincide con las tendencias regionales que impulsan modelos de gobernanza inclusiva y corresponsable en los gobiernos locales.

Los resultados obtenidos mostraron una correlación muy alta entre la información ciudadana y la percepción de la calidad de la gestión municipal en el distrito de Taraco durante 2025, con un coeficiente de Spearman de 0,889 y un Tau-b de Kendall de 0,730 ($p = 0,000 < 0,05$), lo que evidencia una relación directa, significativa y consistente entre ambas variables. Estos hallazgos indican que el acceso oportuno, claro y transparente a la información pública fortalece la confianza de la ciudadanía y mejora la percepción sobre la calidad de los servicios municipales. Esto coincide con Navarrete y Zambrano (2023), quienes afirman que la información ciudadana constituye un instrumento esencial de transparencia y control social dentro de los procedimientos gubernamentales, favoreciendo una gestión más eficiente y confiable. De igual manera, Bayona (2021) sostiene que una comunicación fluida entre autoridades y población es un componente central de la gobernanza local, al promover una participación informada y reforzar la legitimidad de las decisiones públicas. Asimismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021) destaca que fortalecer los mecanismos de acceso a la información es indispensable para consolidar una gobernanza democrática basada en la credibilidad administrativa y la aprobación ciudadana. En este sentido, los resultados de este estudio confirman que la información ciudadana no solo constituye un derecho fundamental, sino también un factor clave para mejorar la percepción de calidad en la gestión municipal, al generar un entorno de transparencia, participación y eficiencia administrativa en los gobiernos locales.

Los hallazgos obtenidos muestran una correlación muy alta entre la consulta ciudadana y la percepción de la calidad de la gestión municipal en el distrito de Taraco durante 2025, con un coeficiente de Spearman de 0,879 y un Tau-b de Kendall de 0,715 ($p = 0,000 < 0,05$), lo que evidencia una relación directa, significativa

y consistente entre ambas variables. Esto indica que la práctica de involucrar a la ciudadanía en los procesos de gestión pública fortalece la confianza institucional y contribuye a una valoración más positiva de los servicios municipales. En este contexto, Arnstein (1969), a través de su modelo de la "escalera de participación ciudadana", sostiene que la consulta representa un nivel intermedio de participación que permite a los habitantes influir en las decisiones públicas, fortaleciendo la legitimidad democrática. De igual manera, Pateman (1970) destaca que la participación consultiva genera sentido de pertenencia y compromiso social, elementos que inciden favorablemente en la percepción de la gestión institucional. Asimismo, Misme (2023) concluye que los procesos de consulta y diálogo entre ciudadanía y autoridades en la gestión municipal de Juliaca impactan directamente en la apreciación de eficacia y excelencia de los servicios estatales locales. En consecuencia, los resultados del presente estudio confirman que la consulta ciudadana no solo mejora la comunicación entre gobierno y comunidad, sino que también constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la percepción de excelencia de la administración municipal, al promover decisiones más inclusivas, transparentes y acordes con las necesidades colectivas.

Los resultados obtenidos evidencian una correlación muy alta entre la incidencia ciudadana y la percepción de la calidad de la gestión municipal en el distrito de Taraco durante 2025, con un coeficiente de Spearman de 0,877 y un Tau-b de Kendall de 0,714 ($p = 0,000 < 0,05$), lo que demuestra una relación directa, significativa y consistente entre ambas variables. Este hallazgo indica que una mayor capacidad de la ciudadanía para participar en las decisiones públicas se refleja en una percepción más positiva de la calidad de la administración estatal, al fortalecer la credibilidad en los organismos y fomentar transparencia en la gestión. En este

sentido, Gaventa (2004) señala que la incidencia ciudadana constituye una dimensión avanzada de la gobernanza participativa, donde los actores sociales no solo son consultados, sino que ejercen una influencia efectiva sobre las políticas públicas, impulsando cambios estructurales en la gestión local. De manera complementaria, Cunill (1997) afirma que la participación activa de la ciudadanía permite replantear lo público desde la sociedad, favoreciendo procesos de gestión más democráticos, inclusivos y orientados al bienestar colectivo. Asimismo, Pinto et al. (2022) concluyen que la intervención ciudadana fortalece la administración estatal en Lima, Perú, al aumentar la transparencia y mejorar la apreciación sobre la calidad de los servicios. En consecuencia, los resultados de este estudio confirman que la incidencia ciudadana es un factor clave para mejorar la percepción de la calidad de la administración estatal, al facilitar una interacción efectiva entre la población y la gestión local en la toma de decisiones.

Los hallazgos evidenciaron una correlación muy alta entre el control social y la percepción de la calidad de la gestión municipal en el distrito de Taraco durante 2025, con un coeficiente de Spearman de 0,884 y un Tau-b de Kendall de 0,725 ($p = 0,000 < 0,05$), lo que demuestra una relación directa, significativa y consistente entre ambas variables. Esto indica que una mayor intervención de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública contribuye de manera notable a fortalecer la valoración positiva de la administración municipal, promoviendo transparencia, rendición de cuentas y prácticas de gestión más honestas. En este sentido, Navarrete y Zambrano (2023) señalan que el control ciudadano es un instrumento clave para garantizar la transparencia en los procedimientos de la gestión estatal, fortaleciendo la confianza y la legitimidad institucional. De manera similar, Bayona (2021) plantea que el control social, junto con la participación activa en la administración de los

fondos comunales, contribuye a mejorar la gobernanza local y la calidad de la gestión pública, al fomentar la corresponsabilidad entre autoridades y ciudadanía. Por su parte, la Defensoría del Pueblo (2022) destaca que los mecanismos de control social permiten a la población supervisar las acciones del Estado y exigir resultados concretos, promoviendo una gestión más eficiente y orientada al bienestar común. En concordancia, los hallazgos del presente estudio confirman que el control social no solo funciona como un mecanismo de vigilancia, sino también como un elemento fundamental en la gestión municipal, capaz de mejorar la percepción de calidad mediante la consolidación de prácticas democráticas y transparentes en la administración local.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. Los resultados mostraron una correlación muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,942 ($p = 0,000 < 0,05$).

SEGUNDA: Con respecto al objetivo específico de determinar la relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025, se encontró una correlación muy alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,889 ($p = 0,000 < 0,05$).

TERCERA: Con respecto al objetivo específico de determinar la relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025, los resultados revelaron una correlación muy alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,879 ($p = 0,000 < 0,05$).

CUARTA: Con respecto al objetivo específico de determinar la relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025, se observó una correlación muy alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,877 ($p = 0,000 < 0,05$).

QUINTA: Finalmente, con respecto al objetivo específico de determinar la relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025, se encontró una correlación muy alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,884 ($p = 0,000 < 0,05$).

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al alcalde, al pleno del Concejo Municipal y al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Taraco fortalezcan los mecanismos de participación ciudadana mediante políticas inclusivas y sostenidas, de manera que la población pueda involucrarse activamente en la toma de decisiones y en la evaluación de la gestión pública, contribuyendo así a mejorar la percepción sobre la calidad de los servicios y a consolidar una administración transparente y eficiente.

SEGUNDA: Se recomienda que el Jefe del área de Comunicaciones e Imagen Institucional desarrolle estrategias para difundir y facilitar el acceso a la información pública, tanto a través de medios digitales como presenciales, garantizando transparencia y fomentando la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal.

TERCERA: Se recomienda que el alcalde y el Concejo Municipal promuevan espacios formales de consulta ciudadana, como audiencias públicas y cabildos abiertos, donde la población tenga la oportunidad de expresar sus necesidades y propuestas, fortaleciendo la legitimidad de las decisiones municipales.

CUARTA: Se recomienda al presidente de las organizaciones sociales y comités vecinales impulsen la participación activa de la ciudadanía en los procesos de planificación y ejecución de proyectos municipales, fomentando así la corresponsabilidad entre el gobierno local y la comunidad.

QUINTA: Se recomienda que el jefe de la Oficina de Participación Vecinal y Transparencia fomente la implementación de mecanismos de control social, como veedurías ciudadanas y rendiciones públicas de cuentas, de manera que la población pueda supervisar de forma constante cómo se utilizan los recursos y cómo se desarrolla la gestión municipal.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcívar Catagua, María Antonella, Loor Macías, Mercedes Guadalupe, & Mendoza Cevallos, María Gabriela. (2024). *El papel de la participación ciudadana en la formulación y evaluación de políticas ambientales en Ecuador.* Revista InveCom, 4(2), e040221. Epub 23 de mayo de 2024.https://doi.org/10.5281/zenodo.10562927

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.

Barber, B. R. (1984). *Strong democracy: Participatory politics for a new age*. University of California Press.

Bayona, A. O. P. (2021). *Participación ciudadana y presupuesto participativo para una gobernanza efectiva para los gobiernos locales en el Perú.* Centro Sur, 5(2).

Castro Córdova, J. V. (2024). *Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia–Ecuador 2023*. https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/654

CEPAL. (2020). *Gobernanza y desarrollo territorial en América Latina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org

Chambi Achata, G. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector de abarrotes del mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca, 2021*. http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6428

Clemes, M. D., Gan, C., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292–325.

Congreso de la República. (1994). *Ley N. ª 26300 – Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos*. Diario Oficial El Peruano.

Contreras Castañeda, E. D. (2021). *Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del turista en destinos turísticos de Boyacá, Colombia*. http://hdl.handle.net/10882/11426

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Cunill Grau, N. (1997). *Repensando lo público a través de la sociedad: Nuevas formas de gestión pública y representación social*. CLAD.

Dahl, R. A. (1989). *Democracy and its critics*. Yale University Press.

Defensoría del Pueblo. (2022). *Informe sobre mecanismos de participación ciudadana en gobiernos locales*. https://www.defensoria.gob.pe

Díaz, R.B y Pin, A.U (2022). *Desafíos de la Participación Ciudadana en los proyectos de desarrollo local del Gobierno Autónomo Descentralizado.* http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/2535

García Tipo, L., Inquilla Mamani, J., López Paz, P. M., & López Cueva, M. A. (2023). *Calidad percibida por usuarias del programa Vaso de Leche en Puno - Perú*. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.33

Gaventa, J. (2004). *Towards participatory governance: assessing the transformative possibilities*. In Hickey, S. & Mohan, G. (Eds.), *Participation: From Tyranny to Transformation? Exploring New Approaches to Participation in Development* (pp. 25–41). Zed Books.

Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.

Habermas, J. (1996). *Between facts and norms: Contributions to a discourse theory of law and democracy*. MIT Press.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Huaman-Carhuas, Luis, Melo-Flores, Catherine Mabel, & Gutiérrez-Carranza, Marianela Dayanna. (2023). *Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú*. Enfermería Nefrológica, 26(2), 159-166. Epub 25 de septiembre de 2023.https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016

INEI. (2022). *Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Municipales 2022*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe

Kooiman, J. (2003). *Governing as governance*. Sage Publications.

Machaca Salguero, D. (2025). *Relación de la participación ciudadana con la gestión de los residuos sólidos urbanos generados en el Distrito de Potoni-Azángaro, 2024*. http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC/1353

Mamani, J. H., Cari, C. G. T., Gamarra, J. E. M., Paricahua, M. Z., Palomino, J. G., & Avilés, M. T. M. (2023). *Espacios de participación ciudadana en la capital de la gran nación aymara, Ilave-Perú.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(3),7817-7830. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6762

Misme, M. W (2023).*Desarrollo de la participación ciudadana en la gestión municipal, Juliaca, Perú – 2023",*https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3356.

Navarrete, H. S., & Zambrano, Y. M. (2023). *Participación ciudadana como instrumento de transparencia en los procesos de contratación pública desde la propuesta de la gobernanza institucional.* 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 68-86. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1853

OECD. (2021). *Drivers of trust in public institutions in Latin America*. Organisation for Economic Co-operation and Development. https://doi.org/10.1787/1c258f55-en

Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). (2022). *Resultados de las elecciones regionales y municipales 2022*. https://www.onpe.gob.pe/

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? *Public Management Review*, 15(2), 135–154. https://doi.org/10.1080/14719037.2012.698820

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Parry, G., Moyser, G., & Day, N. (1992). *Political participation and democracy in Britain*. Cambridge University Press.

Pateman, C. (1970). *Participation and democratic theory*. Cambridge University Press.

Pinto, G. B. P., Estrada, G. C. T., Mitma, J. L. I., & Mancesidor, J. M. G. (2022). *Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú.* Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27(100), 1474-1488. https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12

PNUD. (2021). *Informe nacional sobre gobernabilidad democrática en el Perú*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. https://www.undp.org/es/peru

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. Political Studies, 44(4), 652–667. https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x

Rowlands, J. (1997). *Questioning empowerment: Working with women in Honduras*. Oxfam.

Sanchez Roman, L. K. (2021). *Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2020*. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6817

Sánchez Vásquez, V. V. (2023). *Participación ciudadana y el presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Tacabamba, 2021*. http://hdl.handle.net/20.500.14142/392

Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Allyn & Bacon.

Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949. https://doi.org/10.1108/02656710510625211

United Nations. (2019). *World Public Sector Report 2019: Sustainable Development Goal 16 – Focus on Public Institutions*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. https://publicadministration.un.org

Vargas Cullell, J. (2002). *La participación ciudadana en la gestión pública*. San José: Programa Estado de la Nación.

World Bank. (2021). *World Development Report 2021: Data for Better Lives*. The World Bank. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1600-0

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12.

Ziccardi, A. (2004). *Participación ciudadana y política social en el ámbito local*. CLAD Revista.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

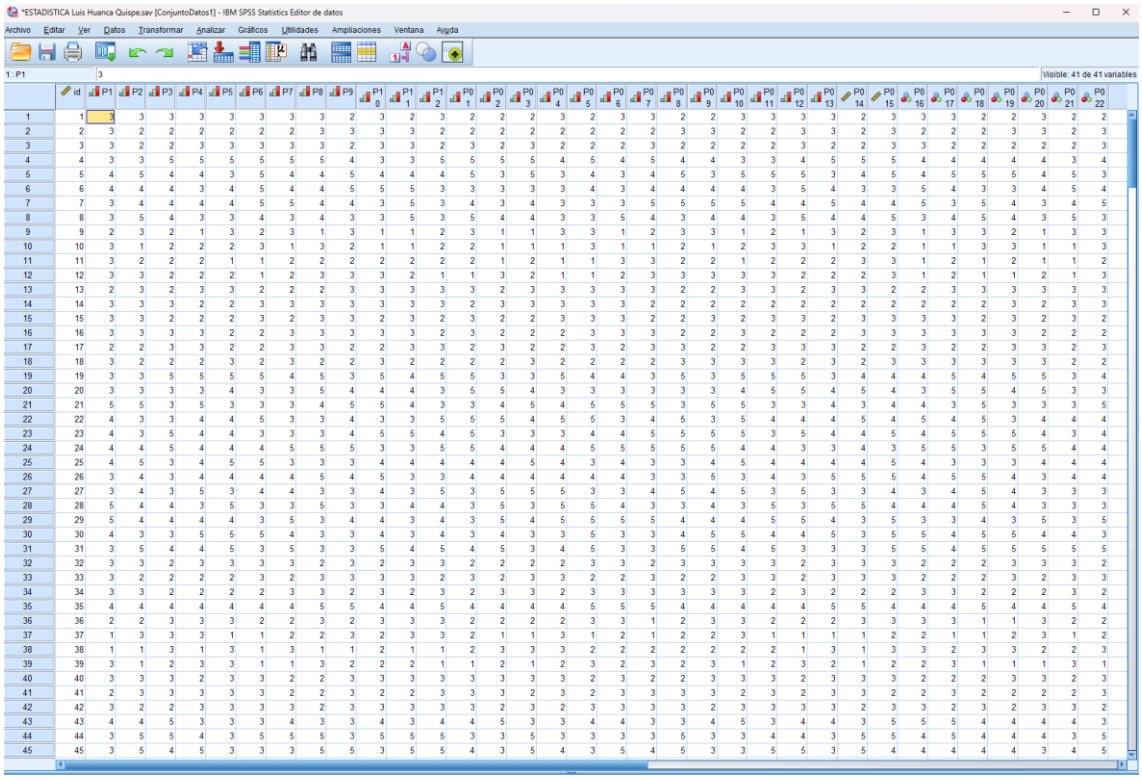
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Matriz de consistencia

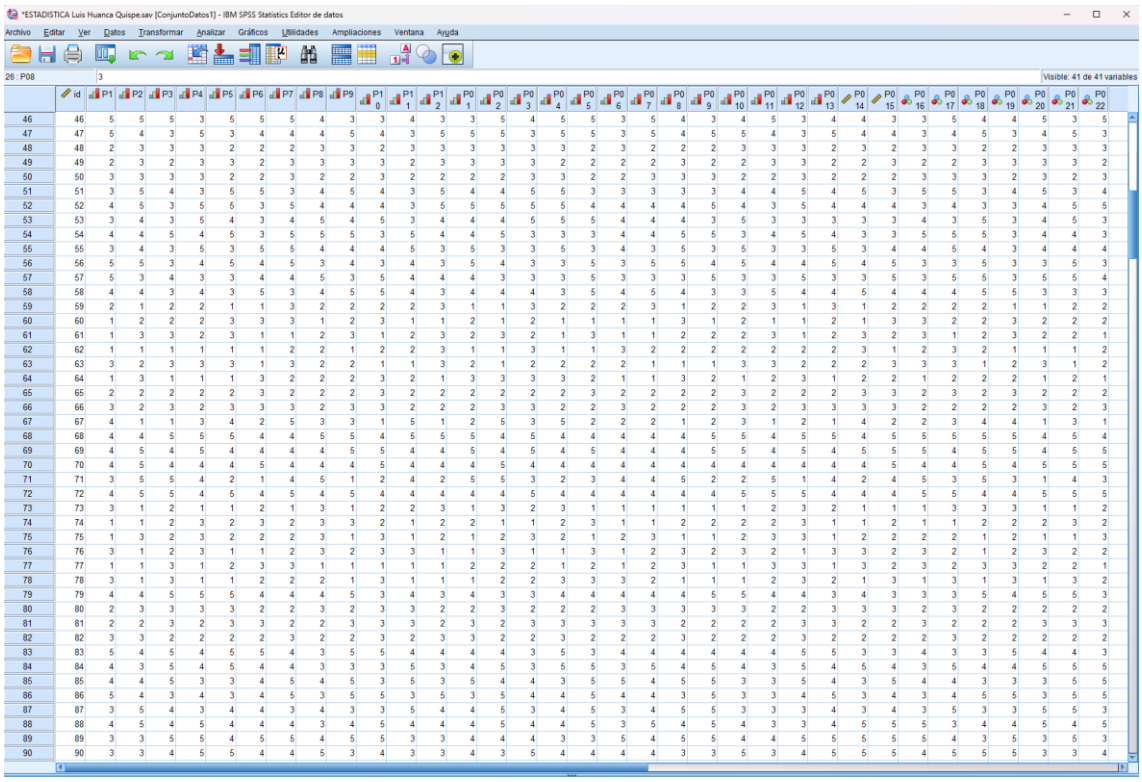
TÍTULO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?	Determinar la relación entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.	Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.	**Variable 1: PARTICIPACIÓN CIUDADANA** 1. Información 2. Consulta 3. Incidencia 4. Control social **Variable 2: CALIDAD PERCIBIDA** 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles	**ENFOQUE** Cuantitativo **MÉTODO**: Deductivo **TIPO**: Aplicado **NIVEL**: Correlacional **DISEÑO**: No experimental. **POBLACIÓN**: La población de estudio está conformada por los **11,596 ciudadanos mayores de 18 años habilitados para sufragar** en el distrito de Taraco, provincia de Huancané, región Puno, según datos oficiales de la ONPE en las elecciones municipales del año 2022. **MUESTRA** De acuerdo con el cálculo realizado mediante la fórmula estadística correspondiente, la muestra del estudio está conformada por 372 personas. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:** **TECNICA:** Encuesta **INSTRUMENTO:** Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**		
a. ¿Qué relación existe entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025? b. ¿Qué relación existe entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025? c. ¿Qué relación existe entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025? d. ¿Qué relación existe entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025?	a. Determinar la relación entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. b. Determinar la relación entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. c. Determinar la relación entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. d. Determinar la relación entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.	a. Existe una relación directa entre la información ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. b. Existe una relación directa entre la consulta a los ciudadanos y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. c. Existe una relación directa entre la incidencia ciudadana y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025. d. Existe una relación directa entre el control social y la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.		

Matriz de datos



	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3
6	6	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4
7	7	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5
8	8	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3
9	9	2	3	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3
10	10	3	1	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3
11	11	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2
12	12	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3
13	13	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
15	15	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
16	16	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
17	17	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
18	18	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
19	19	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3
20	20	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3
21	21	5	5	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5
22	22	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4
23	23	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4
24	24	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4
25	25	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
26	26	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4
27	27	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3
28	28	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3
29	29	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5
30	30	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3
31	31	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
32	32	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
33	33	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
34	34	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
35	35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
36	36	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2
37	37	1	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2
38	38	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3
39	39	3	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1
40	40	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
41	41	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
42	42	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
43	43	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3
44	44	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5
45	45	3	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5



	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
46	46	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5
47	47	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3
48	48	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
49	49	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
50	50	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
51	51	3	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4
52	52	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
53	53	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3
54	54	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	3
55	55	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4
56	56	5	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3
57	57	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4
58	58	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3
59	59	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2
60	60	1	2	2	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2
61	61	1	3	3	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1
62	62	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	1	2
63	63	3	2	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	1	2
64	64	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
65	65	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
66	66	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
67	67	4	1	1	3	4	2	5	3	3	1	5	1	2	5	3	5	2	2	2	1	2	3	1	2	1	4	2	2	3	4	4	1	3	1
68	68	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
69	69	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
70	70	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
71	71	3	5	5	4	2	1	4	5	1	2	4	2	5	5	3	2	3	4	4	5	2	2	5	1	4	2	4	5	3	5	3	1	4	3
72	72	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
73	73	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2
74	74	1	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2
75	75	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3
76	76	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2
77	77	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1
78	78	3	1	3	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	2
79	79	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	3
80	80	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
81	81	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
82	82	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
83	83	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3
84	84	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5
85	85	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	3	3	3	5	5
86	86	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
87	87	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	5	3
88	88	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3
89	89	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3
90	90	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4

*ESTADISTICA Luis Huanca Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

106 : id

Visible: 41 de 41 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P013	P014	P015	P016	P017	P018	P019	P020	P021	P022	V1
106	3	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	
107	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	
108	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	
109	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	
110	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
111	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	
112	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	
113	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	
114	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4	
115	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
116	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	
117	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	
118	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	
119	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	5	5	3	
120	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	
121	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
122	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	
123	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
124	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
125	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
126	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
127	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	
128	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2	
129	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	
130	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	
131	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	
132	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	
133	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	
134	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	
135	2	3	3	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	
136	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	
137	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	2	
138	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	
139	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	
140	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	
141	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	
142	3	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	
143	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	
144	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
145	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4	
146	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	
147	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	
148	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	
149	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
150	2	4	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	

*ESTADISTICA Luis Huanca Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

144 : P014 3

Visible: 41 de 41 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P013	P014	P015	P016	P017	P018	P019	P020	P021	P022	V1
184	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	1	2	1	
185	4	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	
186	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
187	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
188	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
189	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
190	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
191	1	4	2	5	3	1	1	2	1	1	1	3	3	4	2	5	1	1	1	5	5	4	
192	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
193	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	
194	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	
195	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3	
196	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	
197	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	
198	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	
199	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	
200	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
201	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
202	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
203	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
204	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
205	1	4	5	3	4	3	2	4	3	1	2	5	4	1	2	3	5	5	3	2	2	5	
206	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
207	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	
208	1	3	2	1	3	3	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	
209	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	
210	2	2	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	
211	1	3	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	
212	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	
213	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	
214	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
215	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
216	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	
217	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	
218	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	
219	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
220	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
221	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
222	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
223	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
224	5	3	2	4	1	5	3	1	4	1	2	5	4	1	4	2	4	4	3	3	3	5	
225	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
226	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	
227	2	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	
228	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	

*ESTADISTICA Luis Huanca Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

198 : P05 | 1 | Visible: 41 de 41 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	V1
271	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
272	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
273	3	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	3	2	2	
274	3	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	
275	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	
276	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	
277	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	
278	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
279	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	
280	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
281	2	5	2	3	3	5	3	4	1	1	3	2	1	1	2	1	3	4	2	1	2	3	2	3	3	2	5	4	1	3	1	5	1	5	
282	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
283	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	
284	3	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	
285	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
286	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	3	1	2	
287	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	
288	3	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	1	2	1	3	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	
289	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
290	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
291	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	
292	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	
293	1	1	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	
294	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	
295	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
296	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	
297	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
298	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
299	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
300	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
301	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
302	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	2	3	1	1	1	2	
303	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	
304	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	
305	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	
306	3	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	
307	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	
308	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	3	
309	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
310	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	
311	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	
312	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	
313	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	
314	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
315	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	

*ESTADISTICA Luis Huanca Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

282 : P12 | 4 | Visible: 41 de 41 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	V1
328	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	
329	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
330	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	
331	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	
332	5	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	
333	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	
334	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
335	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
336	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
337	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
338	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
339	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
340	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	
341	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	2	3	
342	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	
343	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	
344	1	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	2	1	3	1	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	
345	2	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	3	
346	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	
347	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
348	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
349	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	
350	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	3	3	
351	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	
352	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	
353	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
354	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
355	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
356	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
357	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
358	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
359	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	1	
360	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	
361	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
362	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	
363	2	1	3	3	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	
364	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	
365	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	
366	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
367	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
368	1	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	
369	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	
370	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	
371	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
372	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	

Instrumento(s) de investigación

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la participación ciudadana en relación con la calidad percibida de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Le solicitamos que responda cada una de las afirmaciones de la manera más **objetiva, honesta y precisa posible**, según su experiencia o conocimiento.

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración, la cual es esencial para el desarrollo y éxito de este estudio.

1. Nunca	**2.** Raramente	**3.** A veces
4. Frecuentemente		**5.** Siempre

DIMENSIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN					
1. ¿Con qué frecuencia accede a información sobre las actividades o servicios de la municipalidad?					
2. ¿Con qué frecuencia la municipalidad publica información sobre presupuestos u obras?					
3. ¿Con qué frecuencia utiliza usted canales como redes sociales, carteles u otros medios para informarse sobre la gestión municipal?					
CONSULTA					
4. ¿Con qué frecuencia la municipalidad organiza audiencias o reuniones para escuchar a los vecinos?					
5. ¿Con qué frecuencia lo han consultado para definir prioridades de obras o servicios?					
6. ¿Con qué frecuencia la municipalidad toma en cuenta las sugerencias vecinales?					
INCIDENCIA					
7. ¿Con qué frecuencia considera que su participación ha influido en decisiones municipales?					
8. ¿Con qué frecuencia ha observado mejoras gracias a la participación vecinal?					
9. ¿Con qué frecuencia las acciones de grupos vecinales son escuchadas por la municipalidad?					
CONTROL SOCIAL					
10. ¿Con qué frecuencia los ciudadanos supervisan las obras que ejecuta la municipalidad?					
11. ¿Con qué frecuencia ha presentado alguna queja o reclamo respecto a la gestión municipal?					
12. ¿Con qué frecuencia observa usted que los vecinos participan en el control del gasto público o contrataciones?					

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre la **calidad percibida** de la gestión municipal en el distrito de Taraco, 2025.

Le solicitamos responder a cada una de las siguientes afirmaciones de manera **objetiva y veraz**, según su percepción y experiencia.

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo y éxito de este estudio.

1. Muy mala	**2.** Mala	**3.** Regular
4. Buena		**5.** Muy buena

DIMENSIONES DE CALIDAD PERCIBIDA	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1. ¿Qué tan buena considera usted la capacidad del municipio para cumplir lo que promete?					
2. ¿Qué tan buena considera la puntualidad en el inicio de los servicios que ofrece la municipalidad?					
3. ¿Qué tan buena es la gestión del municipio para cumplir con los plazos prometidos?					
4. ¿Qué tan buena es la exactitud de los registros y documentos que maneja la municipalidad?					
5. ¿Qué tan consistente considera usted la gestión municipal en sus decisiones y acciones?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. ¿Qué tan buena es la disposición del personal municipal para atender rápidamente a los ciudadanos?					
7. ¿Qué tan buena es la respuesta de la municipalidad ante problemas o necesidades de la población?					
8. ¿Qué tan clara considera usted la información que brinda la municipalidad sobre tiempos de atención o trámites?					
9. ¿Qué tan buena es la actitud del personal municipal para brindar ayuda cuando usted lo necesita?					
SEGURIDAD					
10. ¿Qué tan buen trato recibe usted por parte del personal municipal en cuanto a cortesía y respeto?					
11. ¿Qué tan capacitado considera al personal municipal para realizar bien su trabajo?					
12. ¿Qué tan segura considera usted la toma de decisiones en la gestión municipal?					
13. ¿Qué tan confiable le parece el personal municipal cuando realiza sus funciones?					

EMPATÍA					
14. ¿Qué tan personalizada considera la atención que brinda la municipalidad a los ciudadanos?					
15. ¿Qué tan buena es la preocupación del personal municipal por los intereses de la comunidad?					
16. ¿Qué tan buena es la comprensión de los funcionarios municipales respecto a los problemas del distrito?					
17. ¿Qué tan adecuados son los horarios de atención al público en la municipalidad?					
18. ¿Qué tan adecuados son los horarios de atención al público en la municipalidad?					
ASPECTOS TANGIBLES					
19. ¿Qué tan buenas son las condiciones físicas de las oficinas municipales que usted ha visitado?					
20. ¿Qué tan adecuado es el equipamiento y mobiliario utilizado por la municipalidad?					
21. ¿Qué tan claros y útiles le parecen los materiales (formularios, volantes, carteles) que entrega la municipalidad?					
22. ¿Qué tan buena es la presentación personal del personal municipal?					

¡Gracias por su apoyo!

Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : BENIGNO, CALLATA QUISPE
PROFESIÓN : LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CARGO ACTUAL : DOCENTE
GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 42

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75) ☑
Desaprobado (C<75% = 0,75) ☐

Lugar y fecha: Juliaca 30 de setiembre de 2025

Firma
DNI N° 01693080
N° Celular 951597694

Evidencias de recojo de datos

P-055

SERVICIO TECNICO DE MOTOS
RO&CA MOTOR`S
TARACO PERÚ

SUNLYY

DECLARACIÓN JURADA DE USO ÉTICO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Yo, el(la) suscrito(a) tesista, y mi asesor(a) de tesis, declaramos bajo juramento que el presente trabajo académico ha sido elaborado de manera original, personal y responsable, en concordancia con los principios de ética académica, así como con las normativas institucionales y legales vigentes.

Hacemos constar que, durante la redacción y estructuración del documento, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa (como ChatGPT, Grammarly u otras similares) únicamente como apoyo técnico complementario, limitándose a las siguientes funciones:

Revisión ortográfica y de estilo.

- Sugerencias en la organización y redacción gramatical.
- Traducción técnica del abstract.
- Elaboración de esquemas preliminares, revisados y modificados por el autor.
- Asistencia en la verificación de normas APA 7 para referencias bibliográficas.

Declaramos expresamente que no se utilizó inteligencia artificial para reemplazar el análisis crítico, la discusión de resultados, la interpretación de datos ni la elaboración de conclusiones. Estas secciones fueron desarrolladas íntegramente por el tesista, garantizando así la autenticidad, autoría y originalidad del contenido.

El asesor de tesis, en cumplimiento de sus funciones, certifica que ha supervisado el proceso de elaboración del trabajo y que el uso de inteligencia artificial se realizó conforme a criterios de responsabilidad ética y académica, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Finalmente, afirmamos que en todo momento se respetaron los principios éticos de la Universidad y los lineamientos establecidos por SUNEDU, RENATI Y CONCYTEC, en relación con el uso responsable de tecnologías emergentes en la producción de trabajos de investigación.

Nombres y apellidos del tesista: Luis Huanca Quispe

DNI: 70110498

Firma:

HUELLA DACTILAR

Nombres y apellidos del asesor: Jenny Rosario Acero Apaza

DNI: 01324434

Firma:

HUELLA DACTILAR

Lugar y fecha: Juliaca, 03 **de** 11 **de 202**5

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital: [X] Fecha de entrega: 29 / 04/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUIS HUANCA QUISPE
Dirección: Centro Poblado Jasana Pocsellin- Taraco
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70110498
Teléfono: 922205889 email: luishuancaqp@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública
Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública
Asesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]
Título: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE TARACO, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, gestión, participación.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. **Referencia de tesis:**

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. **Licencias:**

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☒ Sí autorizo

☐ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 - UNESCO)

Firma de Autor	huella digital	29 de Abril del 2026 Fecha

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/