

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD CENTRO
POBLADO CHUMBAO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS
2022**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

HENRY YHONATAN PECEROS MALLMA

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD CENTRO
POBLADO CHUMBAO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS
2022**

HENRY YHONATAN PECEROS MALLMA

Asesor:

Dr. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las diez horas del día veinticuatro de febrero del año dos mil veintitrés, en atención a la Resolución N° 031-2023-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron vía Google Meet: <https://meet.google.com/ewn-zubk-uzx>, el Dr. Joaquín Machaca Rejas, Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca y la Dra. Delma Diana Reynoso Canicani, integrantes del jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2022

Cuyo autor es la Bachiller en Administración de Empresas, Henry Yhonatan Peceros Mallma; Dr. Julio César Machaca Mamani, asesor; con el propósito de proceder a la sustentación de dicha tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en Administración de Empresas, Henry Yhonatan Peceros Mallma, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	Catorce	Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Joaquín Machaca Rejas

DOCENTE

Dr. JOAQUIN MACHACA REJAS

Presidente del Jurado Dictaminador

Dr. JUAN CIELO RAMÍREZ CAJAMARCA
Secretario del Jurado Dictaminador

Dra. DELMA DIANA REYNOSO CANICANI
Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

A Dios, quien representa la fe y el todo en la vida, quien nos ayuda a comprender y disfrutar de las glorias y dificultades de la vida.

A mis padres Gloria Mallma y Macedonio Peceros, quienes tuvieron que dejar sus tierras; San Antonio de Cachi, para buscar siempre un futuro mejor para sus hijos, los amo.

A mi amada Yudith Alarcón, quien me ayuda a ser mejor cada día; a mi querido hijo Yhan Franco Antonio, los amo.

A mis hermanos Tedy, Macedonio y Fabricio; quienes supieron aprender de las experiencias, y ahora son mejores, los amo.

A mi hermano Washington, quien del cielo nos guía y cuida, te extraño hermano.

A mis abuelos maternos Cleofe Gutiérrez y Gumersindo Mallma, quienes siempre estuvieron conmigo, disfrutamos de la humildad de casa, el pastoreo y el cultivo de los campos.

A mi abuela paternal Bacilia Ccohuayo, quien siempre apoyo a mi madre y padre para ser mejores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, la naturaleza infinita, la fe, fuente de amor y sabiduría, quien nos ayuda a seguir siendo mejores por el camino corto de la vida.

A mis padres queridos, quienes contribuyeron en mi formación, y me dieron la luz de andar en el camino correcto de la razón, asimismo agradecer a mis hermanos por enseñarme que en la vida siempre tenemos segundas oportunidades para ser mejores.

A la Universidad José María Arguedas, por proporcionar el marco para mi avance profesional.

Al Dr. Julio César Machaca Mamani, agradecer al asesor de tesis por su tiempo e inspiración durante la planeación y ejecución del informe final de tesis, al Dr. Felipe Rafael Valle Diaz, por su apoyo en la primera etapa del proyecto de investigación.

Al jurado evaluador: Dr. Joaquín Machaca Rejas, Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca y la Dra. Delma Diana Reynoso Canicani, por los lineamientos, acompañamientos y orientaciones para lograr la culminación de esta tesis.

Agradecer a la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, que a través de su intendente nos brindó todos los datos y trámites necesarios para culminar la investigación.

PRESENTACIÓN

En el desarrollo de este proyecto de investigación se siguieron las cláusulas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento interno de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, ante los miembros del jurado se presenta, la tesis titulada: Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Provincia de Andahuaylas 2022.

El desarrollo de la investigación surge a partir de la problemática percibida en la población del Municipio Centro Poblado Chumbao, ya que existe un desconocimiento de sus derechos constitucionales, sobre su participación en los asuntos públicos, que benefician el desarrollo de su localidad, y del Municipio, a partir de ello se apoye con herramientas de gestión a canalizar dichas solicitudes para su centro poblado Chumbao.

En consecuencia, el principal objetivo de la investigación es referir la relación entre las variables (participación ciudadana y gestión institucional) y sus dimensiones, por tanto, los pasos y procedimientos metodológicos que componen el proceso de investigación científica se consideraron como un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicas para el correcto desarrollo del trabajo de investigación propuesto.

Del mismo modo el estudio se sustentó en las teorías plateadas por diferentes autores sobre gestión institucional y la participación ciudadana, el cuestionario permitió la recolección de datos, las cuales fueron procesados mediante el programa Excel 2016 y el SSPS V25, de esta manera se prevé que permitirá aportar este tipo de investigaciones a futuras investigaciones.

En este sentido, los objetivos de los miembros del jurado, de la investigación y de la aplicación de la ley se han cumplido y ahora esperan su aprobación para aceptar la responsabilidad de su éxito, aceptación de su apoyo y defensa.

El autor

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problema específico.....	22
1.3. Delimitación de la investigación.....	23
1.3.1. Delimitación espacial.....	23
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Justificación teórica.....	23
1.4.2. Justificación práctica.....	23
1.4.3. Justificación social.....	23
1.4.4. Justificación metodológica.....	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo general.....	24
1.5.2. Objetivo específico.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. Internacionales.....	25
2.1.2. Nacionales.....	28
2.1.3. Locales.....	31
2.2. Marco teórico.....	32

2.2.1.Participación ciudadana	32
2.2.1.1. Importancia de la participación ciudadana	33
2.2.1.2. Enfoques de participación ciudadana	33
2.2.1.2.1. Participación como proceso situado	33
2.2.1.2.2. Participación como proceso conflictivo	34
2.2.1.2.3. Participación como proceso argumentativo	34
2.2.1.2.4. Participación como proceso constituyente	34
2.2.1.3. Dimensiones de participación ciudadana	35
2.2.1.3.1. Mecanismos de participación ciudadana	35
2.2.1.3.2. Modalidades de participación ciudadana	37
2.2.1.3.3. Niveles de participación	38
2.2.2.Gestión Institucional	39
2.2.2.1. Documentos de gestión institucional	41
2.2.2.2. Dimensiones de la gestión Institucional:	45
2.3. Marco legal	51
2.3.1. Participación ciudadana en el Perú.....	51
2.3.2. Ley Orgánica de Municipalidades	52
2.3.3. Ley de centros poblados.....	53
2.4. Marco institucional.....	56
2.4.1. Resolución de creación.....	56
2.4.2. Misión	57
2.4.3. Visión.....	57
2.4.4. Valores y principios de la institución	57
2.4.5. Objetivos de la entidad	57
2.4.6. Reglamento de organización y funciones (ROF) de la MCPC.....	58
2.4.7. Organigrama de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.....	60
2.5. Marco conceptual	63
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.1. Hipótesis.....	67
3.1.1.Hipótesis general.....	67

3.1.2. Hipótesis específicas	67
3.2. Variables	67
3.3. Operacionalización de variables	69
3.4. Metodología.....	70
3.4.1. Enfoque de la investigación.....	70
3.4.2. Método de la investigación	70
3.4.3. Tipo de investigación.....	70
3.4.4. Nivel de investigación.....	71
3.4.5. Diseño de investigación.....	71
3.5. Población y muestreo de estudio	72
3.5.1. Población	72
3.5.2. Muestra	73
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	74
3.6.1. Técnica.....	74
3.6.2. Instrumento	74
3.6.2.1. Cuestionario.....	74
3.7. Métodos de análisis de datos.....	75
3.7.1. Software de análisis estadístico.....	75
3.7.2. Alfa de Cronbach.....	77
3.7.3. Coeficiente de correlación rho Spearman.....	78
3.7.4. Validez	79
3.7.5. Confiabilidad.....	79
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	80
4.1. Resultado de la investigación	80
4.1.1. Análisis de fiabilidad de instrumento	80
4.1.2. Datos generales.....	81
4.1.3. Frecuencia de variables y dimensiones	85
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	92
4.2.1. Contrastación estadística de la hipótesis general	92
4.2.1.1. Contrastación estadística de las hipótesis específicas.....	93

CAPÍTULO V	99
DISCUSIÓN	99
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Asignación de personal de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.....	62
Tabla 2: Baremación del cuestionario sobre participación ciudadana.	75
Tabla 3: Baremación del cuestionario sobre mecanismos de participación ciudadana.	76
Tabla 4: Baremación del cuestionario sobre modalidades de participación ciudadana.	76
Tabla 5: Baremación del cuestionario sobre niveles de participación ciudadana.	76
Tabla 6: Baremación del cuestionario sobre gestión institucional.	76
Tabla 7: Baremación del cuestionario sobre enfoque estratégico.	77
Tabla 8: Baremación del cuestionario sobre enfoque comunicacional.	77
Tabla 9: Valores de confiabilidad de alfa de Cronbach	78
Tabla 10: Coeficiente de correlación de rho Spearman	79
Tabla 11: Fiabilidad del instrumento participación ciudadana.	800
Tabla 12: Fiabilidad del instrumento Gestión institucional.....	800
Tabla 13: Resultados estadísticos de género	81
Tabla 14: Resultados estadísticos del rango de edad del ciudadano del CPC.....	82
Tabla 15: Resultados estadísticos del tiempo de vivencia en el C.P. Chumbao	83
Tabla 16: Resultados estadísticos del grado de Instrucción del encuestado.....	84
Tabla 17: Resultados estadísticos descriptivos de participación ciudadana.....	85
Tabla 18: Resultados estadísticos descriptivos de mecanismos de participación ciudadana.....	86
Tabla 19: Resultados estadísticos descriptivos de modalidades de participación ciudadana.....	87
Tabla 20: Resultados estadísticos descriptivos de niveles de participación ciudadana..	88
Tabla 21: Resultados estadísticos descriptivos de gestión institucional.....	89
Tabla 22: Resultados estadísticos descriptivos de enfoque estratégico.....	90
Tabla 23: Resultados estadísticos descriptivos de enfoque comunicacional.....	91
Tabla 24: Resultados entre la participación ciudadana y gestión institucional.	92
Tabla 25: Resultados entre mecanismos de participación ciudadana y enfoque estratégico	93
Tabla 26: Resultados entre mecanismos de participación ciudadana y enfoque comunicacional.....	94
Tabla 27: Resultados entre Modalidades de participación ciudadana y enfoque estratégico.	95
Tabla 28 :Resultados entre Modalidades de participación ciudadana y enfoque comunicacional.....	96
Tabla 29: Resultados entre niveles de participación ciudadana y enfoque estratégico. .	97

Tabla 30:Resultados entre niveles de participación ciudadana y enfoque comunicacional.....	98
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama estructural de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.	60
Figura 2: Frecuencia relativa de edades de los ciudadanos del centro poblado Chumbao.....	81
Figura 3: Rango de edad del ciudadano del centro poblado Chumbao.....	82
Figura 4: Tiempo de vivencia en el centro poblado Chumbao.....	83
Figura 5: Grado de Instrucción del encuestado	84
Figura 6: Participación ciudadana.....	85
Figura 7: Mecanismos de participación ciudadana.	86
Figura 8: Modalidades de participación ciudadana.	87
Figura 9: Niveles de participación ciudadana.....	88
Figura 10: Gestión institucional.....	89
Figura 11: Enfoque estratégico.....	90
Figura 12: Enfoque comunicacional.....	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia	124
Anexo 02: Operacionalización de variables.	127
Anexo 03: Matriz del Instrumento de recojo de datos	128
Anexo 04: Ficha de validación de expertos.....	132
Anexo 05: Instrumento de recolección de datos.	135
Anexo 06: Solicitud de cantidad de población, de la Municipalidad C.P.C.	138
Anexo 07: Solicitud de documentos a la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.....	139
Anexo 08: Fotografías de Investigación.....	140
Anexo 09: Base de datos.....	142

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es conocer la relación entre las variables gestión institucional y participación ciudadana en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022. La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo cuantitativo, básico con un diseño no experimental de corte transversal y de tipo “transeccional correlacional”.

Para ambas variables se utilizó la técnica de encuesta, y como instrumento un cuestionario con 32 preguntas con una escala de calificación tipo Likert, el instrumento se ratificó por el juicio de tres expertos, docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, se confirmó la excelente confiabilidad de instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, aplicándose un análisis a una muestra de 40 ciudadanos, arrojando un resultado de 0.891; lo que confirma la excelente confiabilidad del instrumento de investigación.

Los datos se procesaron mediante software estadístico, el análisis se presentó en tablas y gráficos, y se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman bivariado junto con una prueba de significación bilateral para probar la hipótesis; para el objetivo principal del estudio, este análisis arrojó un resultado de 0.655** con un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al nivel de significancia previsto ($p < 0,05$), esto indica que existe una correlación positiva moderada entre la gestión institucional y la participación ciudadana en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022, esto con un nivel de confianza del 99%, por lo cual se ha cumplido con el objetivo de la investigación, se ha cumplido gracias a la contrastación estadística de hipótesis y el análisis de los hallazgos.

Palabras claves: Participación ciudadana, gestión institucional, mecanismos de participación ciudadana, modalidades de participación ciudadana, niveles de participación ciudadana, enfoque estratégico y enfoque comunicacional.

ABSTRACT

The main objective of this research is to know the relationship between the variables institutional management and citizen participation in the Municipality Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022. The methodology used for this research was quantitative, basic with a non-experimental cross-sectional design and “correlational transactional” type. For both variables, the survey technique was used, and as an instrument a questionnaire with 32 questions with a Likert-type rating scale, the instrument was ratified by the judgment of three experts, teachers from the José María Arguedas National University, the excellent instrument reliability through Cronbach's alpha statistician, applying an analysis to a sample of 40 citizens, yielding a result of 0.891; which confirms the excellent reliability of the research instrument.

Data were processed using statistical software, analysis was presented in tables and graphs, and the bivariate Spearman's rho correlation coefficient was used along with a two-tailed significance test to test the hypothesis; For the main objective of the study, this analysis yielded a result of 0.655** with a significance level of 0.000, which is lower than the expected significance level ($p < 0.05$), this indicates that there is a moderate positive correlation between the institutional management and citizen participation in the Municipality Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022, this with a confidence level of 99%, for which the objective of the investigation has been fulfilled, it has been fulfilled thanks to the statistical contrasting of hypotheses and the analysis of the findings.

Keywords: Citizen participation, institutional management, citizen participation mechanisms, modalities of citizen participation, levels of citizen participation, strategic approach and communication approach.

INTRODUCCIÓN

El motivo de realizar este estudio, es: identificar, describir los mecanismos, modalidades y nivel de participación que inciden y están estrechamente relacionados a la gestión institucional; desde el enfoque estratégico y enfoque comunicacional, de tal forma que una aseveración preliminar direccione a la investigación, sería: a una mayor participación ciudadana hacia la gestión institucional, mayor será el logro en el desarrollo del centro poblado Chumbao, ya que este hará partícipe a la ciudadanía para la generación de proyectos de inversión y distritalización de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

Producto de lo anterior se realiza el presente estudio, "Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2022". El propósito de esta investigación es determinar el grado de correlación entre estas variables y componentes que la conforman.

El objetivo principal y fundamental de esta investigación es determinar la relación que entre la variable participación ciudadana y gestión institucional, los resultados obtenidos contribuirán a una mejor comprensión de las variables dentro de la entidad pública.

Se inicia con el capítulo I, se revela el problema principal de la investigación, así como su planteamiento, formulación, delimitación, justificación y determinación de los objetivos generales y específicos.

Seguidamente en el capítulo II, se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación sobre las investigaciones desarrolladas en temas similares, la misma que está conformada por antecedentes internacionales, nacionales y locales.

Luego se tiene el capítulo III, se revela la metodología, dentro de ello se especifica el enfoque de investigación, los métodos, el tipo de investigación, el nivel y diseño, la hipótesis general y las hipótesis específicas, las variables y su operacionalización, la población y muestra, técnicas e instrumentos, y finalmente los métodos de análisis.

Dentro del capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos tras el análisis estadístico de los datos del cuestionario, y se presentan en forma de figuras y tablas para su sencilla comprensión.

Finamente, en el capítulo V, se desarrolló la discusión, haciendo una comparación de los resultados frente a las diversas teorías y enfoques de diversos autores, y tesis similares de investigación desarrollada.

Finalmente, se proporcionan los resultados del estudio, las recomendaciones, las citas bibliográficas y los anexos. Estos materiales se utilizaron como bases para cualquier futura investigación local, regional y nacional que se lleva a cabo de manera similar.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Desde la argumentación expuesta en el periódico español El País (2017), señala que, en España la participación ciudadana es un medio de empoderamiento político de la sociedad civil, que facilita alianzas estratégicas con las dependencias del gobierno y las municipalidades. El cual este proceso se está llevando de la manera propicia en varios territorios del país y que debe ser parte de la vida cotidiana de muchas municipalidades; por ello entendemos que:

“La participación ciudadana es la integración de la ciudadanía en las decisiones públicas, en especial de aquellas que puedan afectar, es un derecho reconocido tanto en la legislación nacional como en la internacional” (Sánchez,2015, p. 54).

La participación ciudadana se ejerce a través de espacios de diálogo entre el Estado, los titulares de un proyecto de inversión y la ciudadanía; lo cual permite y facilita a la población identificada dentro del área de influencia social del programa o proyecto; el acceso a la información pública sobre los proyectos de inversión, con el objeto de intervenir y participar de manera informada, efectiva y responsable, y de buena fe en los procesos de toma de decisiones. (Sánchez, 2015, pp.54-57).

Un ejemplo es lo que ocurre en el país de Chile, donde la participación ciudadana paulatinamente ha ido adquiriendo mayor importancia como mecanismo legítimo para incidir en los asuntos públicos y de gestión municipal principalmente. Sin embargo, a nivel local la instauración de la participación ciudadana institucional se ha desarrollado de manera desigual en el territorio (Carrasco, 2019, p. 1).

Por ende, todos los ciudadanos son partícipes en un estado, tienen el derecho de participar responsablemente en el proceso de decisiones y acciones públicas, sobre aspectos definidos en las gestiones institucionales e involucrarnos directamente, y tener la responsabilidad de acceder a la información pública y a emitir aportes u opiniones, esta participación promueve un diálogo abierto, transparente, responsable entre el estado y la comunidad que lo rodea.

Por ello, para Elera (2010), “La gestión institucional es la administración de los recursos humanos que componen una institución, para lograr una serie de objetivos y metas” (p. 4). Además, Sovero (2007), describe que la gestión institucional es el

conjunto de actividades operativas y gerenciales de una función administrativa, para una correcta gestión.

Ambos autores concluyen que el liderazgo político de las autoridades municipales se articula a través de encadenamientos causales complejos con otros factores locales como los recursos humanos y financieros del municipio- derivando en la implementación efectiva de mecanismos de participación (Carrasco, 2019, p. 1).

De manera similar, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2018) en el 2017, el 97,4% de los municipios del Perú reportaron participación de la población del país en la gestión municipal, de los cuales el 88,3% reporto participaron en el presupuesto participativo, el 64,4% reporto participación en rendición de cuentas y el 61,8% reporto participación en las juntas vecinales.

Se especifica que, en muchos municipios del Perú, la gestión municipal en la mayoría de los casos no cuenta con los recursos suficientes para atender los servicios públicos que demanda la población.

Además, dado que la gestión y participación municipal peruana ha sido un tema lento en las últimas décadas, es posible ver cuán similares son las políticas y los problemas que enfrenta los municipios latinoamericanos.

En su trabajo de investigación realizado en la región de Apurímac, con respecto a los mecanismos de participación ciudadana en la Municipalidad de Ancohuallo, Banda (2018) concluye que, los mecanismos de participación ciudadana impulsados por el Estado y la descentralización, con respecto a las bases adecuadas para su institucionalización en el contexto del proceso de innovación entre la gestión municipal y los actores sociales existe descontento, ya que en lugar de corregir a los sujetos sociales que serán los protagonistas de este cambio, se siembran el “desencanto y decepción, por ello se ve poca participación de la ciudadanía.

Considera que la participación ciudadana vincula de mejor manera a las instituciones públicas con la ciudadanía, fortaleciendo estas, e incluyéndose a la población a participar en la solución de los problemas comunes, generando mayor credibilidad, legitimidad, transparencia, inclusión y diálogo; asimismo, se precisa enmarcar la importancia y desarrollo de estos pilares para el conocimiento y derecho de población, para constituir una mejor participación e institucionalidad del ciudadano(Sánchez, 2015, p.55).

Bajo este soporte teórico y funcional, el investigador busca centrarse en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, creada con resolución de alcaldía N° 098-2001-MPA-AL-adequado a la Ley N° 27972 Ordenanza Municipal N° 025-2005.

Dentro de la problemática , se identifica la variable participación ciudadana, que a pesar que existen componentes de accesibilidad a la información; el ciudadano posee poca información o desconoce totalmente acerca de estos mecanismos, modalidades y niveles de participación, esto ocurre generalmente por el desinterés personal y la poca socialización de los gobiernos locales, por ello genera distorsiones en la comunicación y la posibilidad de acceso a escenarios de articulación y oportunidades mayores de participación.

Ello se puede verificar un pobre nivel de visitas o interacción en la página web de la institución, lo que hace que los comunicados, notificaciones, no se conozca, por lo tanto, se difundan muy poco, con respecto a los mecanismos de participación, se establece que los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos, mediante revocatorias, rendición de cuentas, presupuesto participativo y consultas previas, la cual existe carencia y desconocimiento de estos; esto conlleva que la participación de juntas vecinales, comunidades, barrios, asociaciones, etc. Encuentren debilidad como organizaciones en los alcances de distintas problemáticas del centro poblado Chumbao.

Por ello existe un bajo nivel de participación o asistencia de la ciudadanía, afines a los empleados de la institución, proveedores y vecinos donde se encuentra la institución municipal, la cual limita la participación de una considerable cantidad de ciudadanos, lo cual hace que las evidencias presentadas en las rendiciones de cuentas, sean aprobadas o aceptada por grupos pequeños, con representación mínima de la población.

La gestión institucional, se tiene conocimiento que a nivel institucional presenta deficiente trabajo estratégico organizacional, el cual deriva que la autoridad, trabajadores y ciudadanos no trabajen en un mismo objetivo.

Presenta debilidad en la gestión de procesos; lo cual derivó, hacia un débil desarrollo de los principios y objetivos institucionales, desencadenando deficiencia e ineficacia, la estructura y funciones se tornan monótonas, generando conformidad y bajo compromiso del trabajador, y peor aún con la ciudadanía de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, y esto genera a gestionar mayor presupuesto público.

El propósito del trabajo de investigación, es: identificar, describir los mecanismos, modalidades y nivel de participación que inciden y están estrechamente

relacionados a la gestión institucional; desde el enfoque estratégico y enfoque comunicacional , de tal forma que una aseveración preliminar direcciona a la investigación, sería: “a una mayor participación ciudadana hacia la gestión institucional, mayor será el logro en el desarrollo del centro poblado Chumbao, ya que este hará partícipe a la ciudadanía para la generación de proyectos de inversión y distritalización de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la participación ciudadana se relaciona con la gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?
- b) ¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?
- c) ¿De qué manera las modalidades de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?
- d) ¿De qué manera las modalidades de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?
- e) ¿De qué manera los niveles de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?
- f) ¿De qué manera los niveles de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

- País: Perú
- Región: Apurímac
- Provincia: Andahuaylas
- Distrito: Andahuaylas
- Centro Poblado: Chumbao

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El presente estudio permitirá conocer más acerca de cómo se comporta la relación entre la gestión institucional y la participación ciudadana.

Por ello se pretende ampliar los conocimientos obtenidos a partir del objeto de estudio que es la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

1.4.2. Justificación práctica

La investigación a partir de las contribuciones ubicadas en las conclusiones y recomendaciones; ayudará a implementar un plan de mejora para afianzar la gestión institucional, a la par de un fortalecimiento mayor a la participación ciudadana; por ello, los procedimientos y diseño, son operables, fácil de administrar por los empleados y/o ciudadanos.

1.4.3. Justificación social

La investigación espera contribuir a mejorar la participación ciudadana, respecto a la intervención activa en la gestión institucional de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, referido a los servicios que ofrece a la población; además, de brindar información completa y actual de la situación por la que atraviesa la gestión institucional, para fortalecer la iniciativa y compromiso del ciudadano.

1.4.4. Justificación metodológica

El objetivo de la investigación actual fue demostrar que los métodos, procedimientos, estándares, estrategias, políticas, técnicas e instrumentos

utilizados en la investigación pueden usarse de una manera que sea válida y confiable cuando los expertos en investigación los observen y evalúen. Dado que la investigación se realizó utilizando los fundamentos teóricos y el uso de instrumentos, que fueron evaluados por expertos en investigación y procesados con herramientas de análisis estadístico, puede usarse como información de fondo para investigaciones sobre temas relacionados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022.

1.5.2. Objetivo específico

- a) Determinar la relación que existe entre mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- b) Determinar la relación que existe entre los mecanismos de Participación Ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- c) Determinar la relación que existe entre las modalidades de Participación Ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- d) Determinar la relación que existe entre las modalidades de Participación Ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- e) Determinar la relación que existe entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- f) Determinar la relación que existe entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

a) Barreto (2019) en su investigación: *Participación ciudadana y gestión pública. el caso del suroccidente colombiano 2008-2011*, en su tesis Doctoral en la Universidad Zaragoza – España, destaca como objetivo principal: La participación se estudia desde una perspectiva de sociología de políticas públicas. Se indaga la función que está cumpliendo en la gestión pública local, con especial énfasis en las políticas públicas departamentales destinadas para tal fin. de Determinar la relación existente entre participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública en el municipio de Sincelejo; Métodos: Es de tipo comparativo, para corroborar esta hipótesis se recurrió al uso de la triangulación metodológica; Resultados: Sin embargo, los resultados de la participación no institucional tampoco generaron respuestas efectivas por parte de los gobernantes. No obstante, las comunidades indígenas, trabajadores y estudiantes, lograron interpelar a los mandatarios locales. Especialmente lograron hacer público sus intereses e inconformidades. Expresaron su voz en la defensa de derechos colectivos y conclusión: La participación ciudadana no se concibe necesariamente como un proceso social en el que se busca legitimar una determinada forma de diseñar e implementar la política pública. Tampoco se considera como un instrumento capaz de concitar voluntades para la construcción de consensos que mejoren el rendimiento institucional. Al contrario, es un mecanismo que, así como “ordena” y “coordina” a quiénes, cómo y cuándo se toman las decisiones. También, coadyuva a tramitar, negociar, conciliar y, en no pocos casos, profundiza las tensiones y los conflictos.

b) Singueza (2019) en su investigación: *La participación ciudadana en la normatividad de la ciudad de México de 1995-2017*, en su tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública en la Universidad Autónoma del Estado de México, destaca como objetivo principal: Comparar la normatividad de la participación ciudadana de la Ciudad de México entre 1995-2017 para conocer los avances en la regulación

y aplicación de la participación; Método: La metodología aplicada es un estudio de caso de carácter cualitativo donde se realizan entrevistas para recolectar información y conclusiones: En la ciudad de México se establece la participación ciudadana institucionalizada, por lo que está respaldado jurídicamente, se puede observar que muchos mecanismos que están en la ley no se aplican comúnmente. Hay elementos que inducen a sociedad a no participar ya que la misma ley, las instituciones y los mismos ciudadanos son trabas que existen para no ejercer el derecho a la participación.

- c) Fuentes (2020) en su investigación: *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local El caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)*". En su tesis para optar por el grado académico de Magister en Desarrollo Humano en el programa de desarrollo Humano FACSO-Argentina, destaca como objetivo principal: Analizar las políticas de promoción de la participación ciudadana implementadas por el municipio de La Serena, Chile, en el período 2009-2018; Metodología: Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional para identificar a los participantes en este estudio; se utilizó como técnica de recolección y producción de información la revisión o recopilación documental; y se utilizó una entrevista cualitativa para recopilar la información. El diseño de investigación fue un estudio de caso, y la metodología utilizada fue cualitativa; Resultados: El comienzo del segundo mandato del alcalde marca la primera mención explícita de participación ciudadana Raúl Saldívar (2009-2012), durante el cual el municipio inicia un trabajo para concretar el deseo de "involucrar a todos y todas las serenenses en la noble tarea de hacer comunidad" (Salinas, 2012). De esta forma, se determinó que la participación debe ser un eje estructurante y transversal de la gestión municipal, lo que implicó, por un lado, un proceso de descentralización intracomunal a través del fortalecimiento de las delegaciones municipales; y, por otro, la provisión de espacios y mecanismos para ejercer el derecho a participar y conclusión: Con esta investigación nos propusimos conocer más a fondo las estrategias y experiencias de gestión impulsadas por la municipalidad de La Serena, un caso relevante en el contexto chileno, en cuanto a la participación ciudadana en la gestión pública local, utilizando una definición de Fernández y Ordoñez (2007) como un marco de referencia, que define la participación ciudadana como un conjunto de acciones que permiten a los ciudadanos incidir en la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas de gobierno (local). De esta

forma, se ha explorado, descrito y analizado el proceso de integración de la participación ciudadana en la gestión local, así como los marcos normativos que se han puesto en marcha, las herramientas y mecanismos que se han utilizado, los niveles en los que esta participación ha apuntado, y las visiones y significados de la participación ciudadana que subyacen en la narrativa de sus actores.

- d) Castillo y López (2016) en su investigación titulada: *Los alcances de la participación ciudadana en la democracia local: Popayán, Colombia 2016*, artículo de investigación publicada por la revista Vía Luris-Colombia, destaca como objetivo principal: Analizar la percepción que tuvieron los habitantes de Popayán sobre la efectividad de los mecanismos y los espacios de participación ciudadana dispuestos en la Constitución y las leyes durante el 2016; Metodología: La investigación se desarrolló a partir de dos métodos: el estadístico, mediante la técnica de estudios de sondeo, con el que se midió la percepción ciudadana; y el historiográfico, con aplicación de análisis documental, en el cual se utilizaron artículos de prensa para fortalecer la interpretación de la información cuantitativa. El argumento central es que si bien el sistema jurídico colombiano ha dispuesto un conjunto de normas que regulan la participación ciudadana, su garantía no depende exclusivamente de su objeto; por el contrario, requiere de un entorno favorable que promueva y facilite el vínculo y la pertenencia de los ciudadanos a los mecanismos y espacios dispuestos. Factores como la limitada capacidad institucional para tramitar demandas sociales, la corrupción y la burocratización de la gestión pública impactan de manera negativa en la confianza institucional y representan los principales obstáculos de la participación ciudadana y Conclusiones: Por último, conviene mencionar que la investigación realizada representa una aproximación al estado de la participación en el municipio de Popayán, desde la cual se espera mejorar y configurar procesos que permitan profundizar en la democracia local. Por tanto, implica la convergencia de diferentes perspectivas analíticas desde las que se pueden dilucidar debilidades y oportunidades en cada contexto. Esto obedece a que la complejidad de la realidad supera, en no pocos casos, los ámbitos disciplinares desde los que se han intentado abordar diversos fenómenos sociales. Avanzar en este aspecto requiere el aporte del análisis de políticas públicas, la administración pública, el trabajo social, la sociología

jurídica y la antropología, entre otros enfoques y disciplinas propias de las ciencias sociales.

2.1.2. Nacionales

- a) Fernández (2019) en la investigación: *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019*, tesis para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo – Perú, destaca como objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019. Métodos: El estudio tuvo un diseño no experimental transversal correlacional y fue de naturaleza cuantitativa; Técnica: Se creó la técnica de la encuesta, y el cuestionario fue la herramienta. El muestreo fue no probabilístico e incluyó a los 58 presidentes y vicepresidentes de las Juvecos reconocidas en el distrito de Castilla. Como resultado de la verificación de dos cuestionarios con respuestas en escala ordinal, la variable encuestada de gestión municipal obtuvo una confiabilidad de 0.917 y la variable encuestada de participación ciudadana obtuvo una confiabilidad de 0.829. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 24. Los hallazgos indican que el 79.3 por ciento de los directores de Juntas Vecinales tienen una percepción regular de la gestión municipal; este porcentaje es mayor en los directivos que consideran que la participación ciudadana es alta (43.1 por ciento); y no existe una relación significativa entre la gestión municipal y la participación ciudadana; Resultados: Demuestran que el 43,1% de los directivos que creen que la participación ciudadana es alta tienen una percepción más alta de la gestión municipal que el otro 79,3% de los directores de juntas vecinales y Conclusión: Se descubrió que no existe una conexión significativa entre la participación ciudadana y la gestión municipal.
- b) Hinojosa y Ticona (2018) en la investigación: *Influencia de los espacios y mecanismos de participación ciudadana en la Gestión Municipal del distrito de Ilave- 2018*, tesis realizada en la Universidad Nacional del Altiplano – Perú, destaca como objetivo principal: Describir y explicar cómo los espacios y procesos de participación ciudadana afectan la gestión municipal en el distrito de Ilave ; Métodos: El estudio tiene un carácter cuantitativo, diseño no experimental y un marco temporal sincrónico. La unidad de análisis es la sociedad civil, la unidad de observación es el actor social institucional, la

población de estudio es de 54.138, con una muestra de 381 personas; Técnica: Artículos científicos, documentos, libros e informes se usaron como fuentes adicionales. Para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V22.00 Windows para su mejor precisión e interpretación de los resultados. Resultados: Del total de 381 actores informantes, el 59,1 por ciento no participa, el 36,5 por ciento participa regularmente y el 4,5 por ciento lo hace ocasionalmente. En cuanto a la participación en el consejo de coordinación local, el 31% participa, el 228 por ciento participa regularmente y el 74 por ciento no participa y Conclusión: Por diversas razones, entre ellas el desconocimiento, desinterés y falta de información sobre la gestión municipal del distrito de llave, se considera limitada la participación ciudadana en los espacios y mecanismos de consulta.

- c) Mestanza (2020) en su investigación: *Participación Ciudadana y Gestión del Presupuesto Participativo en la Municipalidad de San Martín de Porres - 2019*, en su tesis para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo -Lima, Perú, destaca como objetivo principal: Determinar la relación entre la Participación Ciudadana y la Gestión del Presupuesto Participativo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2019; Metodología: El tipo de investigación fue básica, del nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población tomada es de 50 burócratas. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad; Resultados: El resultado del coeficiente de correlación del Rho Spearman es de ,606** indica que existe una correlación positiva media entre las variables y el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general y conclusión: Existe relación entre participación ciudadana y el presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2019.
- d) Chávez et al. (2018) en su investigación: *Gestión Municipal y participación vecinal en los pobladores representados del Distrito de Chilca – Huancayo*”, en la revista de investigación científica de la Universidad Privada de Pucallpa – Perú, destaca como objetivo principal: Determinar la relación que existe

entre gestión municipal y participación en los pobladores representados de la Municipalidad distrital Chilca 2018; Métodos: La investigación, fue de tipo básico teórica, se aplicó el método científico y el cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, como muestra se tomó a 120 actores de la sociedad civil organizada de la Municipalidad distrital de Chilca. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario, sobre la variable gestión municipal y participación vecinal; Resultados: Analizando los resultados de la variable; Gestión Municipal y sus dimensiones cuantitativamente, de 120 encuestados se tuvo que el 8% percibe la gestión municipal como muy eficiente; luego 64% consideran un nivel eficiente; el 26% le asigna un nivel deficiente a la gestión municipal, y por último el 2% percibe un nivel muy deficiente y conclusiones: La investigación concluyó que existe relación directa débil de gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados de la Municipalidad distrital Chilca 2018.

- e) Zapata (2021) en su investigación: *Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021*, en su tesis para la optar el título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas en la Universidad Nacional de Lima Metropolitana- Perú, destaca como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021; Método: Enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y transversal; Resultados: Con un coeficiente de correlación de Pearson de ,336 asimismo un nivel de error del 0,05, se determinó a partir de los resultados de esta tesis que existe una relación entre las dos variables propuestas e investigadas, a saber, la gestión institucional y la satisfacción laboral y conclusiones: Existe relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, con una correlación de Pearson de ,336 con un nivel de error del 0,05.
- f) Solís (2019) en su investigación: *Participación ciudadana y su influencia con la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019*, en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Planificación y Proyectos de Desarrollo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco-Perú, destaca como objetivo principal: Es conocer cómo se vería impactada

la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco 2019, por el plan de desarrollo concertado; Metodología: El trabajo se desarrolló desde una perspectiva de investigación descriptiva-correlacional, utilizando un diseño no experimental transversal y correlacional; se realizó un conjunto de actividades utilizando conceptos teóricos fundamentales, las variables de participación ciudadana y gestión municipal, a través del censo de población; la población es pequeña, con 28 personas que figuran en el directorio de Municipalidad Provincial de Pasco, a quienes se les realizó una batería de preguntas; Conclusión: Por lo que se logró demostrar la hipótesis la participación ciudadana influye directa y significativamente sobre la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019 y resultados: Finalmente también se demostró las hipótesis específicas considerando el grado de influencia de cada una de las dimensiones pertenecientes a la variable independiente Participación Ciudadana sobre la variable dependiente Gestión Municipal.

2.1.3. Locales

- a) Banda (2018) en su investigación: *Ausentismo de la participación ciudadana en la gestión del desarrollo local en la municipalidad distrital de Anco Huallo (Apurímac), entre los años 2007 – 2013*, en su tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión en la Pontificia Universidad Católica del Perú, destaca como objetivo principal: Comprender las causas del ausentismo de la participación ciudadana en la gestión del desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo (Apurímac), entre los años 2007 – 2013; Método: cualitativo (diseño de investigación no experimental tipo exploratoria e interpretativa). Informes de los Presupuestos Participativos ejecutados anualmente, por el mismo hecho desde el año 2012 a la actualidad. Se utilizó las técnicas de recolección de información: Entrevistas semi estructuradas, la observación dirigida y revisión de fuentes de información escrita; Resultados: Los ciudadanos y los propios beneficiarios carecen de las habilidades y conocimientos para interpretar los resultados de la gestión. A todo ello se suma la falta de procedimientos adecuados de transparencia por parte de la gestión municipal y conclusión: Existe la ausencia de la participación ciudadana y de las organizaciones sociales, es decir, para llevar a cabo cualquier actividad, el gobierno local trabaja directamente con los alcaldes de los centros poblados, excluyendo a las organizaciones sociales, autoridades

locales y líderes locales que debían ser los agentes de cambio en el proceso de descentralización.

- b) Tito (2019) en su investigación: *Nivel de participación ciudadana en el distrito de San Miguel de Chaccrampa, provincia de Andahuaylas – 2018*, en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad en la Universidad Nacional Micaela Bastidas – Perú, destaca como objetivo principal: Determinar el nivel de participación ciudadana en el distrito de San Miguel de Chaccrampa, provincia de Andahuaylas durante el año 2018; Método: Participaron 308 adultos, hombres y mujeres, mayores de 18 años, es de diseño descriptivo, transversal. Los expertos validaron las encuestas que se utilizaron para recopilar datos; Resultados: Debido a la participación activa de la ciudadanía en las cuatro dimensiones a nivel asociativo, opinativo, electoral y cívico, se descubre que el nivel de participación ciudadana fue alto con un promedio de 57,14 % y conclusión: El estudio muestra una participación significativa, sin embargo, es necesario que la Municipalidad distrital de San Miguel de Chaccrampa siga promoviendo espacios de diálogo y concertación trabajando con las organizaciones sociales y comunales para mantener un alto nivel de participación y con ello seguir promoviendo el desarrollo local.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Participación ciudadana

Para Sánchez (2009), en su artículo titulado: La participación ciudadana en la esfera de lo público, al término participar le da significado de “tomar una parte en una cosa, recibir una parte de algo, o compartir, tener algo en común con otro u otros” (p. 86).

El diccionario Encas (1997) define el término ciudadanía como: “miembro de una comunidad cívica con derechos y obligaciones civiles inherentes a tal condición” (p.321).

Por tanto, la participación ciudadana se define como: “La participación como el acto de tomar parte en donde subyace una concepción instrumental y una normativa” (Dieter, 2006 citado en Sánchez, 2019, p.87).

Por ello describe Sánchez (2009) que, “(...) la participación ciudadana concibe la organización de los ciudadanos que guardan motivos comunes y

que se organizan para facilitar la consecución de sus objetivos o exigir el respeto de sus derechos” (p. 87).

Por otra parte, Páez (2006), expone que el alcance de la Participación Ciudadana en el mundo actual, es considerado por una triple connotación jurídica, ya que se manifiesta como:

- Como derecho: Tiene la facultad de involucrarnos en el quehacer social para influir en nuestro devenir.
- Como deber: Tiene el deber de intervenir en los asuntos públicos.
- Como mecanismo: Debe servir como vehículo para que cumplamos con nuestras obligaciones y derechos (p.612).

Por ello Villarán (2018), describe que: “La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno del país directamente o por medio de representantes libremente elegidos” (p. 7).

Al mismo tiempo Villarreal (2018) manifiesta que: El compromiso cívico es generalmente la participación de individuos en un espacio público (estatal) como una identidad cívica, es decir, como miembro de una comunidad política. Esta participación está relacionada con el modelo de democracia y el tipo de relación entre gobierno y sociedad.

2.2.1.1. Importancia de la participación ciudadana

CLAND (2019) es citado por Sanchez (2015) quien, determina que la participación ciudadana en la gestión pública es el proceso de construcción social de la política pública que garantiza, contrarresta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas de acuerdo con los intereses generales de una sociedad democrática.

Por ende, Sánchez (2009) dice, el compromiso cívico permite a las organizaciones de la sociedad civil crear espacios públicos y restaurar los derechos civiles al participar en el desarrollo e implementación de políticas públicas que los afectan.

2.2.1.2. Enfoques de participación ciudadana

2.2.1.2.1. Participación como proceso situado

Para Di Virgilio (2013) determina que: La participación ciudadana es un proceso que gira en torno a cuestiones socialmente problemáticas.

Diferentes actores están organizados en intrincadas redes de intereses en torno a estos temas socialmente problemáticos. Estas redes inciden en la política, cristaliza la historia del problema que las impulsa y, simultáneamente, son transformadas por las propias intervenciones de los actores. El alcance de la participación solo puede determinar de esta manera en el contexto de procesos históricos que resumen las experiencias y resultados de políticas públicas anteriores.

2.2.1.2.2. Participación como proceso conflictivo

En este enfoque Di Virgilio (2013), afirma que durante el proceso de participación ciudadana se producirán conflictos y tensiones, estas serán visibles de diversas formas porque se producirán:

- Los intereses que se ponen en juego en relación con el problema de fondo de la intervención y las posibles soluciones.
- Representaciones de las soluciones y métodos para implementarlas.
- El poder relativo al que tiene acceso cada uno de los actores.
- La posición que ocupa el tema en la estructura de la agenda de cada actor y sus diferentes niveles de urgencia.

2.2.1.2.3. Participación como proceso argumentativo

Para Di Virgilio (2013) describe que: En la medida en que ayuden o dificulten su implementación, los diversos argumentos que se forman en torno a un problema son un componente. Para explicar a los ciudadanos por que un gobierno opto por hacer una cosa en lugar de otra, las actividades de argumentación explican y justificativa son esenciales en el desarrollo de políticas públicas.

“Los actores desarrollan diversos regímenes de justificación, es decir un conjunto de recursos argumentativos que emplean para criticar las acciones de los demás o justificar las propias” (Majone, 1997 citado por Virgilio,2013, p.12).

2.2.1.2.4. Participación como proceso constituyente

Los diversos argumentos que componen la toma de posición de los actores en relación a un tema socialmente problematizado no se dan en el vacío; más bien, lo hacen en el marco de un conjunto de reglas de juego

que deben entenderse antes de que puedan comenzar los procesos de participación.

Asimismo, para la ruta propuesta sea transparente, los lineamientos que rigen el proceso participativo deben ser claros.

Estas reglas de juego, tanto formales como informales, definen las situaciones y momentos en que se relacionan saberes, demandas y configuran la institucionalidad de la participación.

Esta institucionalidad le da a la convocatoria una apertura o alcance diferente, otorga distintos grados de transparencia y asigna poder relativo a unos actores sobre otros.

2.2.1.3. Dimensiones de participación ciudadana

2.2.1.3.1. Mecanismos de participación ciudadana

Con respecto a los mecanismos de participación ciudadana, Valdiviezo (2013) dice que, los mecanismos de participación ciudadana en los asuntos del Estado, fue establecido por la constitución de 1993 con la Ley N° 26300 (Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano); donde establece que los ciudadanos tienen derecho a participar en obras públicas, a través de iniciativas legislativas, referendums, peticiones y solicitudes de revocación o remoción de funciones públicas.

Entre los principales mecanismos en la actualidad según Valdiviezo (2013) tenemos lo siguiente:

a) Revocatoria de autoridades:

ONPE (2021), coadyuva que los ciudadanos tienen derecho a revocar a las autoridades electas. Las consultas revocatorias, con excepción de los magistrados, se realizan una sola vez durante el mandato, salvo la posibilidad que se presente en el primer y último año.

b) Rendición de cuentas

Para Calandria (2006), “La rendición de cuentas no es un acto aislado y esporádico, sino algo continuo y sistemático. Debe darse de forma periódica y articulada, como parte de una política municipal para

promover la transparencia y participación ciudadana”. También para Calandria (2006), menciona los beneficios:

- Contribuye a una mejor comunicación entre autoridades y población; La rendición de cuentas se convierte en un espacio inmejorable para que las autoridades sean conocidas por más pobladores y demuestren todo lo logrado por su gestión. Al mismo tiempo pueden explicar directamente los problemas y limitaciones que impidieron cumplir las metas propuestas. (p.7)
- Mejora la legitimidad de las autoridades municipales; se fortalece la credibilidad y confianza en las autoridades municipales, basada en prácticas de transparencia y gestión democrática. Así los(as) alcaldes(as) conquistan prestigio y respaldo a sus propuestas y accionar. (p.7)
- Fortalece la gobernabilidad local; los alcaldes(as) lideran la acción concertada con las y los líderes locales y la población para enfrentar los problemas del desarrollo local y revertir los conflictos locales. Se contribuye al fortalecimiento de las organizaciones sociales y se optimizan los recursos locales. (p.7)
- Contribuye a articular la gestión local del desarrollo; los alcaldes(as) fortalecen su liderazgo porque logran una mayor convocatoria de los actores locales para multiplicar los recursos. Al mismo tiempo, conocen las prioridades de la población y motivan compromisos en la gestión local. Así se mejora la gestión pública con eficiencia y eficacia. (p. 7)

c) Presupuestos participativos

El 8 de agosto de 2003 se promulga la Ley N° 28056, Ley marco de Presupuesto Participativo, define que, es un mecanismo nacional de asignación de recursos, el cual es justo, racional, eficiente, eficaz y transparente para el fortalecimiento entre el Estado y la sociedad civil. Para ello, se asiste a las autoridades regionales en el desarrollo de mecanismos y estrategias de presupuestación y de supervisión, control de la gestión de los recursos públicos.

d) Consulta previa

Ley N° 29785 del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, reconocido en el convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su título I de finalidad de la consulta manifiesta lo siguiente:

El objetivo de la consulta es llegar a un acuerdo entre los estados y los pueblos indígenas sobre las medidas legislativas o administrativas que es afectan directamente y promover la inclusión de los pueblos indígenas en los procesos de toma de decisiones de seguridad nacional a través del diálogo intercultural.

2.2.1.3.2. Modalidades de participación ciudadana

Así como existen diferentes formas de participación, asimismo existen modalidades de participación, las cuales se describe a continuación:

a) La participación reivindicativa

Andrade y Asís (2017), describe que la participación reivindicativa esta "Orientada a movilizar a personas y colectivos para exigir ante el estado la presentación de los servicios, la mejora de su calidad, la modificación de tarifas, o cualquier otra acción que garantice otra mejor prestación de los servicios" (p.33).

b) La participación instrumental

Para Andrade y Asís (2017) describe que la participación instrumental "Promueve la organización de grupos o comunidades de vecinos en torno a intereses pragmáticos y utilitarios. Participar implica ante todo aprovechar una intervención para satisfacer una necesidad" (p.33).

c) Participación formal

Para Andrade y Asís (2017) describen que: es la representación que tiene las personas en los cauces que la ley ha establecido. Es el conjunto de procedimientos utilizados tanto por la ciudadanía como por el municipio para atender las carencias y necesidades de a población y

tomar las acciones necesarias, no necesariamente un papel activo de la ciudadanía en la toma de decisiones de participación sustantiva.

2.2.1.3.3. Niveles de participación

Se manifiestan los siguientes niveles de participación.

a) Información

Barrientos (2021) describe que:

Debe ser la necesaria en cantidad y calidad; quien participa debe estar en condiciones de evaluar la información que maneja. Una buena comunicación permite que exista un encuentro auténtico entre las personas, evitando los malos entendidos y las suposiciones y facilitando el intercambio de experiencias y de conocimientos. Si todas las personas tienen la misma información al mismo tiempo, se evitan conflictos. (p.2)

Según Burin (1998) citado por Barrientos (2021), se puede participar:

- Recopilando, suministrando y elaborando información.
- Informándose y comunicando información.
- Pidiendo asesoramiento en la toma de decisiones.

b) Opinión

También Barrientos (2021) describe que:

Corresponde a un nivel más complejo y supone un nivel de participación más amplio que la informativa. El objetivo de la opinión podrá ser la modificación de decisiones o de acciones. En este último caso la opinión alimentará la certeza de los riesgos a que están expuestos aquellos que deben decidir. La opinión tiene relación con la información en la medida en que esta última sea adecuada y oportuna. (p.2)

En relación a este segundo nivel, según Burin (1998) citado por Barrientos (2021) se puede participar:

- Manifestando opiniones y sugerencias.
- Participando en los debates.

- Evaluando las consecuencias de una decisión.
- Controlando y evaluando a los representantes.
- Planificando.

c) Toma de decisiones

También Barrientos (2021) describe que:

Presupone, además de la adecuada y oportuna información, el reconocimiento de acuerdos, de diferencias y de mecanismos adecuados de discusión y de toma de decisiones. Si se toman decisiones sin que todos den su opinión (ya sea por falta de consulta o de interés de alguno/s de los participantes). Esto genera problemas es que cuando se toma la decisión, los que no han participado en ella tienden a resistirse y a criticarla. (p.2-3)

En este nivel, según Burin (1998) citado por Barrientos (2021) se puede participar:

- Eligiendo y renovando a los representantes.
- Aceptando asumir la representación de otros compañeros.
- Integrando comisiones de trabajo.
- Delegando.
- Decidiendo con autonomía en función de la responsabilidad que nos han delegado.

2.2.2. Gestión Institucional

Sovero (2007), con respecto a gestión institucional describe que es el conjunto de actividades operativas y gerenciales de una función gerencial que proporciona la gestión.

Refiriéndose a lo que es gestión, según Alvarado (1999), afirma que puede entenderse como el uso de diferentes métodos, herramientas y procedimientos en la gestión de los recursos y el desarrollo de las actividades institucionales.

Para Farro (2001), gestión institucional es la capacidad de la entidad para implementar un plan estratégico a través de presupuesto de agencia

cubierto por un plan estratégico a través de un presupuesto institucional cubierto por un plan operativo anual.

Hurtado (2017) en su trabajo Titulado: Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, cita a Elera (2010), quien: Considera que el fundamental del desarrollo de la gestión institucional está compuesto por una organización junto con una administración eficiente del personal capacitado y actualizado, y la mejor utilización de los recursos financieros , que suelen ser recursos financieros, que suelen se recursos generados internamente por falta de apoyo del estado.

En cambio, Elera (2010) manifiesta que la gestión institucional se preocupa por la gestión de los recursos humanos, que constituyen las instituciones (...) en relación con metas específicas y el logro de objetivos, y es un aspecto muy importante en la formación de la próxima generación de estudiantes de una determinada sociedad.

También Sandoval (2019) en su trabajo de investigación titulado manifiesta que:

El gestionar una institución incluye necesariamente el saber realizar un entramado entre los procesos que apoyan un mejor desempeño institucional. Entonces esto pasa por saber y dominar los procesos que las ciencias administrativas nos proporcionan, para superar los problemas de organización, planificación y otras importantes. (p.22)

Por ende, Hellriegel et al. (2017) describe que: “Administrar significa tomar decisiones que guiarán a la organización por la planeación, organización, dirección y control” (p. 8).

También el autor Bateman et al. (2004) manifiesta que: “Para lograr las metas de la organización, este proceso implica la utilización tanto de personas como de recursos” (p. 6).

Por ende, es necesario como institución contar con documentos de gestión, que son base de su organización y administración interna, sobre los cuales se sustenta su accionar organizativo, administrativo y financiero.

2.2.2.1. Documentos de gestión institucional

a) El Organigrama

Se trata de un instrumento técnico de la organización municipal, Quispe (2005) manifiesta lo siguiente:

Organigrama, mediante el cual se muestra la estructura formal de la organización, se regula la jerarquía de los puestos y se identifica el flujo de la autoridad, de la responsabilidad y de la obligación de rendir cuentas, desde la cima hasta la base de la organización. El tipo de organigrama que se utilice depende del tipo de organización. En el sector público se encuentra normado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF). (p. 31)

b) Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

Con respecto a ello, la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca (2016) dice lo siguiente: “El ROF, constituye una de las herramientas básicas de las Organizaciones Públicas, que con carácter técnico y normativo regula las funciones, atribuciones y competencias de los órganos hasta el tercer nivel jerárquico”. (p.8)

Al respecto el Artículo 9º de D.S. Nº 043-2006 – PSM establece que el ROF es el documento técnico normativo de gestión Institucional en una Entidad que establece:

1. La estructura organizativa interna de la entidad.
2. Las funciones de la entidad y de cada uno de sus órganos, tanto generales como particulares.
3. Control, cuando sea necesario, sobre las interacciones entre grupos y entidades. (p.8)

Utilidad que proporciona el ROF

Según Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca (2016), sus utilidades son:

- Es utilizado por los funcionarios como instrumento de gestión estableciendo los límites de su actuación. (p.10)
- Determina el ámbito y los límites de actuación de la entidad, sus órganos y unidades orgánicas estructurales. (p.10)

- Informa y orienta en la elaboración de los documentos de desarrollo tales como: el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Cuadro para la Asignación del Personal (CAP), el Presupuesto Analítico del Personal (PAP), el Clasificador de Cargos (CC), el Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI), y cualquier otro documento de desarrollo (reglamentos, instructivos, directivas o lineamientos). (p.10)
- Es útil para realizar el seguimiento de la actuación de los titulares de los órganos, y para determinar la responsabilidad por los efectos que produce la actuación de los servidores públicos. (p.10)
- Sirven para elaborar los planes estratégicos de desarrollo y determinar las acciones a realizar en determinado periodo. (p.10)
- Es utilizado en la defensa de las contiendas de competencias planteadas por otras o en contra de otras entidades. (p.10)

c) El Manual de Organización y Funciones (MOF)

“Es un documento de gestión institucional, que describe las funciones específicas a nivel de cargo, desarrolladas a partir de las funciones generales establecidas en el ROF y de los cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP)” (Ministerio de Educación 2005, p. 5).

d) El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

EL Ministerio de Salud (2021), manifiesta que “Es el documento técnico normativo de la gestión institucional que contiene los cargos clasificados que necesita para la ejecución de su estructura orgánica, estableciendo en el ROF vigente”, la cual sirve de base para la elaboración del Presupuesto Analítico de Personal (PAP)

El Ministerio de Salud (2021), con respecto al PAP; dice que es “El Presupuesto Analítico de Personal es un documento de Gestión Institucional que refleja en términos financieros y presupuestarios el costo global que representa contar con un determinado número y calibre de servidores públicos”.

e) El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

Para Sucamec (2004), el TUPA es un documento administrativo que contiene toda la formación relacionada con los tramites que realiza una institución hasta sus distintas dependencias.

Bacacorzo (2007), describe que, es un documento administrativo que sirve de guía para la realización de todas las actividades propias de una determinada entidad (es decir, una institución), con sin personalidad jurídica. Por lo tanto, no es de naturaleza prescriptiva ni permanente.

MINEDU (2009) dice que es un “documento de gestión cuyo objetivo es disponer de una herramienta que permite la unificación, simplificación e idealmente simplificación de todos los tramites que permiten la prestación de los mejores servicios al usuario” (p. 62).

Y la Ley 27444 (2013), “son actos administrativos, declaraciones hechas por organizaciones, destinadas a tener un impacto legal en los intereses, obligaciones o derechos de una empresa en una situación particular en el marco de las normas de derecho público. (p. 85).

f) El Planeamiento Estratégico Institucional (PEI)

Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 (2003), Art. modificado por el art. único de la Ley N° 30937, publicado el 24 de abril 2019, dicen lo siguiente: Los alcaldes de las localidades participan en la formación de los planes presupuestarios e institucionales comunes de los municipios de los que forman parte.

Citamos a Escalante (2015), quien determina que: El público objetivo al que debe servir la institución y los productos y servicios que debe producir o proporcionar se determinan al comienzo del proceso de planificación estratégica. El mandato legal que se le ha otorgado a la entidad, los datos recopilados sobre las necesidades de la población, así como los compromisos asumidos por el gobierno para su periodo de gestión, sirven de base para este análisis y sirven de base para este análisis y servirán para este análisis y servirán para determinar la misión de la entidad con respecto al plan.

El proceso pasar luego a determinar el tamaño de las “brechas” de satisfacción, cobertura y calidad entre la “demanda ciudadana” y la

“oferta pública o privada” de los bienes y servicios públicos que la entidad está a cargo de brindar.

Como resultado de este proceso se establecen la visión, los objetivos estratégicos y los valores de la entidad. La “visión” se convertirá en el concepto rector de todos los esfuerzos como resultados de la construcción colectiva y posterior interiorización por parte de los funcionarios y empleados de la entidad.

Las entidades deben examinar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas que actualmente existen en su entorno para poder definir objetivos estratégicos. Al igual que con las políticas nacionales y sectoriales, es importante asegurarse de que las metas institucionales de los gobiernos regionales y locales estén en línea con estos marcos.

Sobre esta base, la entidad podrá diseñar las estrategias para la consecución de los resultados e impactos a alcanzar para cada objetivo en el periodo de gestión en base a las cuales se podrán dar los siguientes pasos:

- Determinar posibles alternativas de proyectos y actividades para llenar los vacíos identificados.
- Elegir las opciones más ventajosas.
- Calcular el costo estratégico de llenar las brechas identificadas (incluyendo costos de inversión y costos continuos), que sería necesario para cumplir con las metas de satisfacción, cobertura y calidad que incrementa la satisfacción ciudadana con eficacia, eficiencia y transparencia.

g) Planeamiento Operativo Institucional (POI)

Escalante (2015) manifiesta que: El “Plan Operativo”, que es el instrumento que posibilita la implementación de las estrategias institucionales, debe ser elaborado por las entidades cada año. Describe todas las metas anuales de los entregables, así como todos los objetivos y actividades que se deben completar.

Lo mismo ocurre con los recursos, plazos, costo por actividad, estándares de calidad, logística requerida y estrategias de reducción de riesgos. Finalmente, se decidirán los indicadores cuantitativos y

cualitativos de insumo-proceso-producto que se utilizaran para evaluar la gestión y determinar si se han alcanzado a no los indicadores deben estar relacionados con los indicadores incluido para los programas).

2.2.2.2. Dimensiones de la gestión Institucional:

De acuerdo a las investigaciones de Salvador (2019), para una correcta gestión institucional es necesario abordar desde el enfoque estratégico y enfoque institucional.

2.2.2.2.1. Enfoque estratégico

Para poder dirigir adecuadamente una institución es necesario iniciar y abordar el concepto de planificación ya que Cano (2017), expuso que:

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; también puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización.

Según Bateman & Snell (2004) dicen lo siguiente:

La planeación consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello. El análisis de las condiciones actuales, la proyección del futuro, el establecimiento de metas, la decisión del tipo de actividades en las que se involucrara la empresa, la selección de estrategias corporativas y comerciales y la estimación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de las organizaciones son ejemplo de actividades de planificación.
(p. 7)

También el mismo autor Cano (2017) dice que, se considera una acción deliberada que influye formal y positivamente en el rumbo, dirección y futuro de la organización; de esto podemos concluir que la planificación es una forma por la cual lideran una organización pueden guiar y dirigir a la organización para lograr su misión y visión.

Por ende, un plan estratégico es un instrumento nuclear de la planificación, ya que Salvador (2019) identifica “un conjunto de acciones que dan las pautas para que la institución cumpla con sus competencias y responsabilidades en un tiempo definitivo” (p.7).

Y el mismo Educación (2010) es citado en Salvador (2019) cita a quien define el enfoque estratégico, como: La capacidad de optimizar los recursos de la organización, tales como recursos humanos, recursos técnicos, recursos físicos y recursos financieros, más aun adoptando métodos de visualización organizacional a través de la identificación de agencias, análisis FODA, misión, visión, fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas. Este enfoque permite a las organizaciones comprometerse y garantizar la estabilidad en circunstancias cambiantes.

Cornejo (2008) en su revista titulado: Gestión Pública, implementación de estrategias y presupuesto. El caso del servicio de impuestos internos chileno, describe los siguientes indicadores, a nivel institucional, dentro del sector público, el cual describiremos:

A) Planificación estratégica

Janampa (2018) cita a Steiner (2013) quien refiere que: la planificación estratégica es el proceso sistemático de crear un grupo de trabajo con un plan de acción para ayudarlo a tomar decisiones afectivas. Establece los pilares de la institución, incluyendo misión, visión y valores, así como una estrategia de desarrollo de metas, objetivos de política y planes para lograr los resultados.

La planificación estratégica es un proceso metódico de creación de un equipo de trabajo a través de un plan de acción que ayuda a la toma de decisiones efectivas. Establece los pilares de institución, incluyendo su misión, visión y valores, así como sus objetivos, metas políticas y estrategias de desarrollo de los planes establecidos con resultados materializados.

También Armijo (2011) describe que: la planificación estratégica es una herramienta de gestión que ayuda a una organización a tomar decisiones sobre el camino futuro que debe tomar para adaptarse a los desafíos actuales y el camino futuro que debe tomar para adaptarse al cambio.

El mismo autor Armijo (2011) también determina que la planificación estratégica se enfoca en aspectos del entorno externo de la institución: Los

usuarios finales donde se entregan los productos más importantes o estratégicos y el resultado final del impacto de las intervenciones institucionales.”

Por ello planificación estratégica en al ámbito público, Armijo (2011) determina que es una herramienta que te ayuda a establecer prioridades, metas y estrategias para apoyar la identificación de los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.

B) Implementación estratégica

Montgomery (2008) es citado en Cornejo Rallo (2008) quien describe que la implementación estratégica:

Plantea la necesidad de cambiar el enfoque vigente sobre la estrategia y el proceso de planificación estratégica. Para la autora, actualmente se observa a la estrategia como un conjunto de soluciones que permiten a una organización obtener una ventaja competitiva sustentable en el largo plazo y debiera verse como un proceso dinámico cuya meta es la creación de valor. (P.107)

C) Presupuesto e implementación de estrategias

Kaplan y Norton (2005) describen “que el presupuesto permita implementar las estrategias no sólo es complejo en el mundo de la gestión pública “(P. 303).

2.2.2.2.2. Enfoque comunicacional

Dentro de una institución el enfoque comunicacional es un concepto organizacional bastante importante, basada en la comunicación cuyo objetivo es unificar los diferentes paradigmas de construcción del conocimiento y colocar al hombre en el centro de la organización, según Páez y Fuenmayor (2005) afirma que:

La comunicación es el centro y la razón de la organización; sin una comunicación bien articulada, las empresas abren espacio para el fracaso, situación que se agudiza en una sociedad marcada por la globalización en los ámbitos económico, social y político. (p.2)

Y también el mismo Salvador (2019) con respecto a la comunicación describe que:

En cualquier organización, la comunicación efectiva es esencial para hacer el mejor uso de los recursos y utilizar todas las vías disponibles para lograr los objetivos. No solo en el espacio físico compartido de la empresa, donde la comunicación en el ciberespacio se ha vuelto crucial para las empresas, la comunicación pretende facilitar el proceso de intercambio de conocimiento.

Por ello Mateus (2014) señala que:

Con el advenimiento de la telemática en particular, es importante considerar la explosión de la tecnología como un objetivo activador de la comunicación. El concepto de conectividad se extendió dentro del contexto de la empresa a medida que las redes, la comunicación laser, la fibra óptica y los sistemas mainframe de conmutación experimentaron un crecimiento significativo. (p.202)

A) Comunicación institucional

Cornelissen (2008) citado en Rodrich (2012) en su artículo titulado: *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*, describe que: La comunicación institucional se entiende ahora como una función de gestión que sienta las bases para una coordinación eficaz de toda la comunicación interna y externa con el objetivo común de construir y mantener una buena reputación entre los distintos públicos de los que depende una organización.

Por otro lado, Dolphin (2001) es citado en Rodrich (2012), en el cual describe que:

El ejecutivo de Comunicación tiene la responsabilidad única de asegurar que la opinión pública y la responsabilidad social se toman en cuenta en las decisiones sobre la empresa y reportar de manera directa a la alta dirección. Dentro de esos reportes, sostiene el autor, figura la información a los directivos sobre las reacciones de los públicos frente a las acciones de la

organización, y la investigación sobre problemas, necesidades y cuestiones que repercuten sobre la reputación institucional. (p.221)

B) Indicadores del enfoque comunicacional

Para describir los indicadores del enfoque institucional se cita a Rodrich (2012), quien en su publicación titulada: *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*, describe lo siguiente:

1. Identidad institucional

Conocer la propia identidad institucional es el meollo y el punto de partida de la comunicación institucional.

Mora (2009) “es ese conjunto de rasgos que configuran la personalidad de una institución y la distinguen de otras: su origen, su historia, su misión, sus características esenciales” (p.53).

Para Balmer y Greyser (2003) dicen que: Cuando la identidad de una organización se gestiona con cuidado, puede conducir a la lealtad de sus diversos públicos y, como resultado, puede tener un impacto positivo en el desempeño de la organización. Por ejemplo, puede ser más capaz de atraer y conservar clientes, forjar alianzas estratégicas, contratar gerentes y personal, posicionarse en los mercados financieros y aumentar el sentido de lealtad del personal interno hacia el negocio.

Cuando la identidad de una organización es bien gestionada,

Rodrich (2012) describe que:

El concepto de identidad institucional, también puede comprenderse dentro de la búsqueda de atributos básicos de identificación de una institución. Para ello, es necesario situarlos en el plano de lo que se conocen como valores intangibles, aquellos que singularizan servicios y productos. (p. 223)

2. Imagen institucional

La imagen institucional es el conjunto de cualidades que la población atribuye a una determinada institución, lo cual establece lo que la institución significa para su entorno. (Contreras, 2014, p. 34)

Para formar la imagen institucional los públicos utilizan fuentes diferentes, esto hace referencia, ya que Capriotti (1999) es citado por Salvador (2019), el cual describe lo siguiente:

a) Los medios de comunicación

El público en general recibe información sobre empresa, incluidos mensajes elaborados y enviados por organizaciones, así como información derivada del entorno general y particular de una entidad.

b) Las relaciones interpersonales

Ya sea a través de la formación en la propia fuente de información o a través de la información que transmite, juegan un papel significativo en la formación y modificación de la imagen de una organización.

c) La experiencia personal.

La información obtenida de la experiencia es frecuentemente mediatizada y condicionada por la información obtenida de la experiencia comercial (en su aspecto de intercambio comercial) y la experiencia institucional (en una interacción como sujeto social de la comunidad).

3. Reputación institucional

Salvador (2019) cita Villafañe (2004) aseguran que: Es necesario una perspectiva más amplia para conceptualizar la reputación. Su investigación sugiere que la reputación implica una triple dimensión. Los valores culturales de la organización, así como un enfoque ético de sus relaciones y responsabilidades sociales, ocupan el primer lugar en una dimensión axiológica. Un segundo requisito previo es el compromiso de una empresa con sus clientes, personal y accionista.

Para ello, el autor desarrolla cuatro acciones que permiten comunicar el “capital reputacional” eficazmente, con independencia de

que se puedan añadir otras acciones específicas (Villafañe, 2004, pp.155-177):

- a) El posicionamiento reputacional: Desde un punto de vista comunicativo resulta imprescindible que una empresa adopte un nítido posicionamiento reputacional, que oriente no sólo sus formas de comunicación, sino también su comportamiento corporativo, las políticas funcionales que constituyen la esencia de su actividad.
- b) Elaboración de informes anuales o informes triples. Un plan de comunicación de la reputación debe incluir la elaboración de un informe anual.
- c) El mapa de código abierto. El objetivo del mapa de stakeholders o público es convertirse en una herramienta para organizar y gestionar la comunicación y su reputación.
- d) Campañas de comunicación para la reputación. El aspecto operativo de la comunicación reputacional se menciona en este contexto. La misión de estos programas es revalorizar el “capital reputacional” de una institución, comunicando sus fortalezas y los reconocimientos que obtiene su reputación. (p, 227)

2.3. Marco legal

2.3.1. Participación ciudadana en el Perú

Con respecto a la participación ciudadana en el Perú Valdiviezo (2013) describe que: La constitución política de 1993 reconoce los derechos de participación ciudadana en los asuntos públicos del estado, por tanto, así han prevalecido a lo largo de los años, y estos se han venido regulando varios mecanismos e instituciones para que las personas puedan participar en las decisiones nacionales.

Conterno (2014) manifiesta respecto a la participación ciudadana lo siguiente: En los últimos años se ha creado un marco normativo y legal que promueve una mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. En el pasado, el marco legal existente, contenido principalmente en la Ley 26300, Ley de los derechos de participación y control civil, es el derecho del ciudadano a participar en las iniciativas de reforma constitucional, la aprobación de leyes y reglamentos municipales, las lecciones locales y referéndums; supervisión de revocación y remoción de poderes, reclamación de responsabilidad.

2.3.2. Ley Orgánica de Municipalidades

El 16 de noviembre de 1853, el parlamento de la república aprobó la primera Ley Orgánica de Municipalidades, que consta de 126 artículos; como órgano rector de los intereses regionales, establecido un marco normativo general para las actividades de los municipios en el Perú.

En consecuencia, la constitución política del Perú y las leyes orgánicas posteriores otorgan a los municipios la capacidad de promover el desarrollo regional mediante la institucionalización y gestión autónoma de los intereses comunitarios, así como su adecuada promoción, la provisión de servicios públicos locales y la garantía de que sean incluyentes, duraderos y armoniosos.

Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades, en su Art. 1° manifiesta lo siguiente: Los órganos locales son las entidades básicas de la organización territorial nacional y son canales directos de participación vecinal en los asuntos públicos que institucionalizan y gestionan de manera independiente los intereses de cada comunidad. Es un elemento importante de la administración local, el territorio, la población y la organización. Las autoridades locales son instituciones estatales que promueven el desarrollo regional, tienen personería jurídica nacional y pueden lograr plenamente sus fines.

Con respecto al origen de municipalidades provinciales, distritales y centros poblados, la Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades (2003), en su Artículo III, dice lo siguiente: La gobernación y los municipios surgen de los correspondientes límites territoriales aprobados por el congreso de la república a propuesta del ejecutivo. Los derechos fundamentales derivan de la voluntad del pueblo de conformidad con las leyes electorales pertinentes. El municipio de un asentamiento es establecido por el estatuto del municipio.

Por ende, la planeación local de la Ley N° 27972 (2003), en el Artículo IX, de la Ley Orgánica de Municipalidades, dice lo siguiente: El proceso de planificación local es un proceso inclusivo, sostenible y colaborativo donde los municipios trabajan con sus vecinos. A su vez, la política pública se determina a nivel local, teniendo en cuenta las facultades y funciones específicas comunes establecida para los municipios.

El sistema de planificación incluye los principios de participación ciudadana a través de organizaciones vecinales con transparencia, gestión

moderna y rendición de cuentas, inclusión, eficiencia, eficacia, equidad, imparcialidad y neutralidad, subsidiaridad, en cumplimiento con las políticas nacionales, especialización de funciones competitividad e integración.

En el título II (La Organización de los gobiernos locales), de Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo 8, de la administración municipal manifiesta que los órganos municipales están integrados por funcionarios (as) y trabajadores al servicio de una municipalidad, corresponde a cada municipio organizar su administración de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.

En el Título III (Los actos Administrativos y de Administración de las Municipalidades), de la Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades en el capítulo I de la administración municipal, en el artículo 26, con respecto a la estructura, manifiesta lo siguiente: El ayuntamiento utiliza una estructura administrativa basada en los principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, cocontrol y seguimiento. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, sencillez, eficacia, participación y seguridad de los ciudadanos, y por los contenidos de la Ley N° 27444.

2.3.3. Ley de centros poblados

Con respecto a la clasificación de las municipalidades la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), Ley N° 27972, manifiesta en su artículo 3- Jurisdicción y regímenes especiales en su inciso manifiesta que:

El municipio regulado (centro poblado), la competencia la determina concejo provincial, a propuesta del concejo distrital. El régimen se aplica a las siguientes:

1. "Metropolitana de Lima, sujeta al régimen especial que se establece en la presente ley" (p.5).
2. "Fronterizas, las que funcionan en las capitales de provincia y distritos ubicados en zona de frontera" (p. 5).

En el título X (Las Municipalidades de Centros Poblados y la Fronterizas), de la Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades en Capítulo I (Municipalidades de los Centros Poblados) en el Sub Capítulo Único (Creación; las autoridades, las limitaciones y los recursos), en sus artículos 128, 129, 130, 133, 134, y 135 modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30937, publicada el 24 abril 2019, manifiesta lo siguiente.

En el artículo 128, de la Ley N° 27972 (2003) de la creación describe lo siguiente: los municipios de centros poblados son órganos de gobierno que ejercen las funciones y servicios de la administración local que tiene atribuidos y se rigen por lo dispuesto en la presente ley. Son creadas por ordenanza municipal provincial, establecidos por una mayoría de votos de dos tercios de los miembros(regidores). La ordenanza de creación precisa:

1. El centro poblado de referencia y rea geográfica de responsabilidad.
2. Método de organización interna.
3. Prestación de los servicios de la administración pública local que se le presten y sus funciones.
4. Las constituciones no pueden expandirse en zonas fronterizas en disputa ni en el último año de administración municipal.

En el artículo 129, de la Ley N° 27972 (2003) de los requisitos para la creación de una municipalidad de centro poblado se requiere la comprobación previa del cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Solicitud presentada por un comité de gestión, acompañada de la adhesión de un mínimo de mil ciudadanos con domicilio registrado en el centro poblado de referencia o en su ámbito geográfico de responsabilidad, acreditado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (p. 28)
- b) “El centro poblado de referencia debe tener una configuración urbana y no estar localizado en el área urbana o de expansión urbana de la capital de distrito al cual pertenece” (Ley N° 27972,2003, p. 28).
- c) “Estudio técnico que acredite la necesidad de garantizar la prestación de servicios públicos locales y la factibilidad de su sostenimiento” (Ley N° 27972,2003, p. 28).
- d) Opinión favorable de la municipalidad distrital correspondiente expresada mediante acuerdo de concejo, con el voto favorable de dos tercios del número legal de regidores. El acuerdo se pronuncia sobre las materias delegadas y los recursos asignados (p. 28).
- e) Informes favorables de las gerencias de planificación y presupuesto y de asesoría jurídica, o de quienes hagan sus veces, de la municipalidad

provincial, acerca de las materias de delegación y la asignación presupuestal. Dichos informes sustentan la ordenanza de creación. Es nula la ordenanza de creación que no cumple con los requisitos antes señalados, bajo responsabilidad exclusiva del alcalde provincial (p. 28).

Artículo 130 de la Ley N° 27972 (2003) del periodo de mandato, elección y proclamación, describe que: El concejo del centro poblado Chumbao está formado por el alcalde y cinco regidores, son elegidos por 4 años, el proceso electoral es la responsabilidad del alcalde provincial, en coordinación con alcalde del centro poblado.

Artículo 133 de la Ley N° 27972 (2003) que respecta a Recursos, determina que: En algunos casos, las regiones o municipios acuerdan transferir recursos presupuestarios propios y de libre disposición de acuerdo con las normas presupuestarias aplicables, a continuación, se muestran los recursos de los municipios de asentamiento:

- a) Los recursos que la municipalidad provincial o la municipalidad distrital le asigne para el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios públicos locales delegados, en proporción a la población a ser atendida. Estos recursos le son transferidos hasta el quinto día hábil de cada mes, bajo responsabilidad funcional administrativa del alcalde correspondiente. (p.29)
- b) “Los arbitrios recibidos por la prestación efectiva de servicios públicos locales delegados” (Ley N° 27972,2003, p. 29).
- c) “Los ingresos por la prestación de otros servicios públicos delegados, conforme lo establece el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la municipalidad delegante” (Ley N° 27972,2003, p. 29).
- d) Otros recursos que resulten de convenios, donaciones o actividades, los cuales se gestionan a través de la municipalidad distrital correspondiente (Ley N° 27972,2003, p. 29).

Artículo 134 (Responsabilidad en el uso de recursos) de Ley N° 27972 (2003), la Ley Orgánica de Municipalidades describe que: El uso efectivo y correcto de los recursos de los municipios distritales, estos encomendados así mismos, el cual estos deben presentar un informe mensual acerca de la utilización de los recursos, este refiere en el artículo 133. En caso contrario de no

informar, se da a la suspensión de la entrega de recursos por parte de la municipalidad provincial.

Artículo 135 (Limitaciones) de la Ley N° 27972 (2003), Ley Orgánica de Municipalidades, determina que: “Las municipalidades de centros poblados están impedidas de contraer obligaciones financieras y de comprometer gasto corriente. Tampoco pueden ejecutar proyectos de inversión por gestión directa e indirecta, salvo aquellos casos establecidos por ley” (p. 29).

2.4. Marco institucional

2.4.1. Resolución de creación

En sesión extraordinaria de concejo del día 05 de mayo del año en curso, el expediente N° 108-2001, presentado por los pobladores del margen izquierdo del río Chumbao, del distrito y provincia de Andahuaylas, por el cual solicitan la creación de la Municipalidad del Centro Poblado menor Chumbao.

Considerando que, en el artículo 5° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853 y su modificación Ley N° 2384 faculta a la municipalidad, en aquellas comunidades que reúnan condiciones y requisitos exigidos por Ley.

Que el día 17 de mayo del 2001, mediante Resolución de Alcaldía N° 098-2001-MPA.AL, las comunidades de: Tablina, Tapaya, Pampasa-Sahuacca, Los Lirios, José María Arguedas, Mi Casita, Rumi Rumi, Choccepuquio, Curibamba, Ccoñeqpuquio, Ccapaccalla, Cuncata y Ccompicancha, a través de su comité gestor han cumplido con los requisitos establecidos para la creación de una Municipalidad del Centro Poblado Menor, el cual contribuirá a la solución de las necesidades más primordiales del vecindario.

Cabe manifestar que la convocatoria a elecciones para alcalde y cinco regidores de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, sea hecha por el alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; con participación de la OMPE-Andahuaylas, a través de un proceso electoral, conforme a las normas establecidas.

“La Municipalidad Centro Poblado Chumbao, cuenta con documentos de gestión, que son la base de su organización y administración interna, sobre los cuales se sustenta su accionar organizativo, administrativo y financiero” (Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2005).

La Municipalidad Centro Poblado Chumbao, cuenta con los siguientes aspectos:

2.4.2. Misión

“Representar eficazmente al centro poblado, promover la apropiada prestación de los servicios públicos locales, impulsar el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de su jurisdicción”.

2.4.3. Visión

“Su visión es ser una municipalidad que promueva el desarrollo integral de la comunidad con una gestión eficiente transparente y participativa posicionando al centro poblado de Chumbao como una ciudad ordenada segura y saludable donde se fomenta la cultura”.

2.4.4. Valores y principios de la institución

- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Respeto
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia

2.4.5. Objetivos de la entidad

- Planificar integralmente el desarrollo local en el ámbito de su jurisdicción.
- Organizar el territorio y el entorno ambiental de su jurisdicción en concordancia con las políticas de desarrollo social, económico y de calidad ambiental.
- Procurar el desarrollo humano y la mejora sostenida de las condiciones de vida de la población, con equidad, lucha contra la pobreza e inclusión social, integrando la participación ciudadana en todas sus formas de organización y control.
- Propiciar la participación de todos los sectores y segmentos productivos de su ámbito, potenciando el crecimiento y el desarrollo económico sostenible generando un mercado competitivo y comparativo, basado en la producción

en general, especialmente en el procesamiento y comercialización agropecuaria y turística.

- Satisfacer adecuada y oportunamente las necesidades de infraestructura básica urbana y rural facilitando su accesibilidad.
- Fomentar las actividades educativas, científicas y culturales en todas sus expresiones en coordinación con los organismos correspondientes.

2.4.6. Reglamento de organización y funciones (ROF) de la MCPC

La Municipalidad Centro Poblado Chumbao (2021), cuenta con las funciones generales:

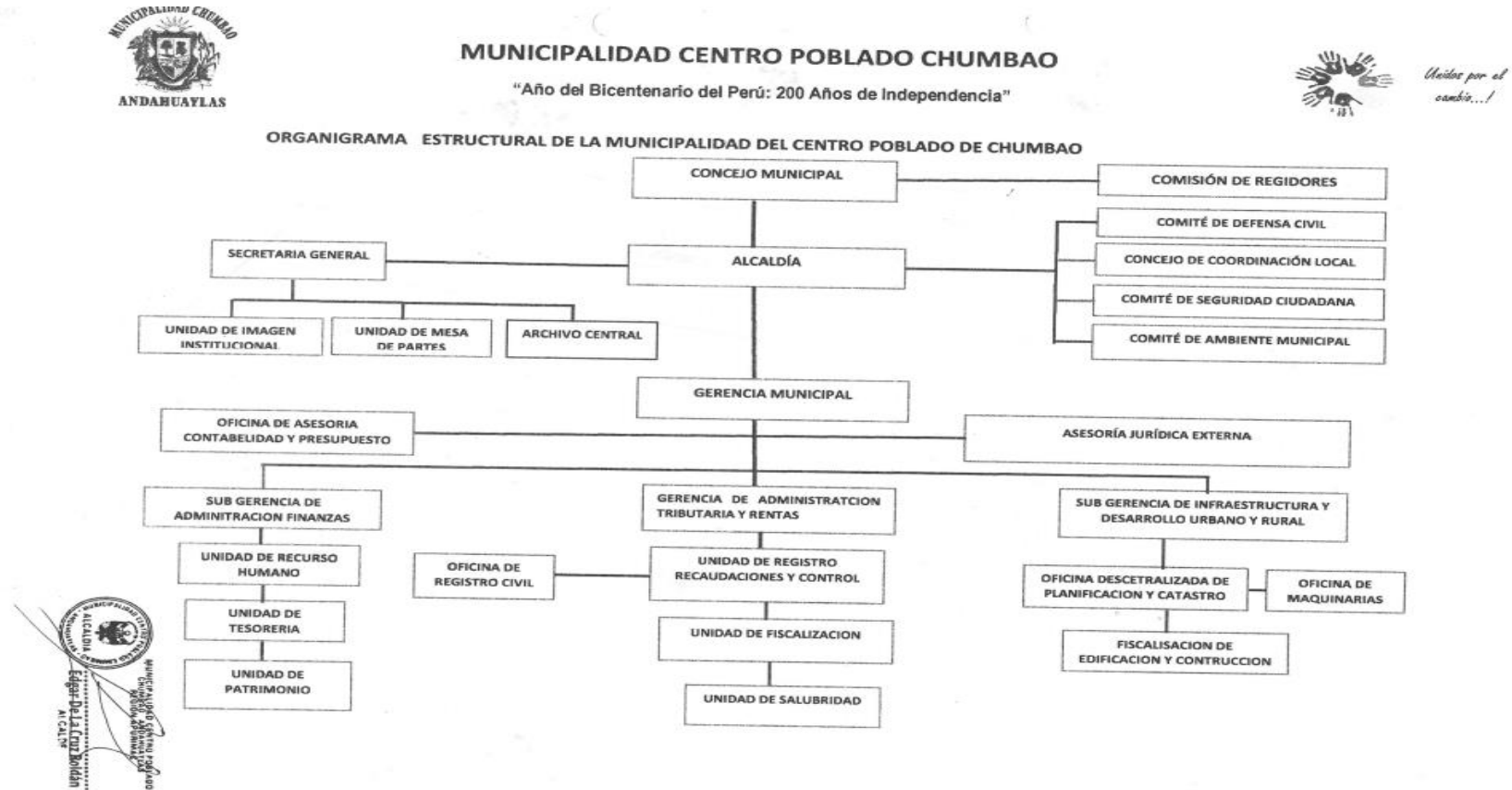
- a) Planificar, ejecutar e impulsar a través de los órganos correspondientes, el conjunto de acciones destinadas a proporcionar al ciudadano, el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales de vivienda, salubridad, abastecimiento, educación, recreación, transporte y comunicaciones, ya sea con sus propios recursos o con los previstos por las leyes concernientes a los organismos de poder ejecutivo, organismos descentralizados, municipalidad del centro poblado, provincial y del gobierno regional.
- b) Desarrollar el planeamiento estratégico y táctico de la municipalidad del centro poblado, tomando en cuenta los factores exógenos y endógenos que inciden en la gestión municipal.
- c) Diagnosticar, diseñar y definir los mecanismos de implementación referidos al desarrollo organizacional del municipio con criterio de racionalización de sus recursos que administra para optimizar los servicios vecinales que presta.
- d) Conducir los programas de acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad ciudadana conforme lo establece la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades, velando por su ejecución.
- e) Desarrollar programas de materia de población, salud y saneamiento ambiental a nivel de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, tomando en cuenta los problemas y necesidades de la población vecinal.

- f) Promover las acciones educativas y desarrollar actividades culturales, de conservación de monumentos, turismo, recreación y deporte de su jurisdicción, orientadas a beneficiar a la comunidad.
- g) Supervisar el abastecimiento y comercialización de productos alimenticios, en concordancia con las normas establecidas en la legislación municipal.
- h) Efectuar estudios técnicos para la creación de empresas municipales o para municipales, con el propósito de optimizar la eficiencia del servicio y lograr mayor captación del ingreso para la municipalidad.
- i) Promover la participación activa de la comunidad, a través de las diversas modalidades establecidas en la Ley Orgánica de Municipales, con el objetivo de concertar esfuerzos que optimicen los servicios prestados por la municipalidad.
- j) Administra racionalmente, el patrimonio municipal constituido por sus bienes y rentas para potenciar la economía municipal.
- k) Las demás funciones asignadas por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, según su competencia.

2.4.7. Organigrama de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao

Figura 1

Organigrama estructural de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.



Nota. Organigrama estructural otorgado por la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

2.4.8. Manual de Perfil de Puesto (MPP)

Perfil para todos los cargos:

A. Conocimientos:

- 1) Dominio a tus normas que regulan el sistema o sistemas administrativos de los cuáles es responsable el cargo de la gerencia, su gerencia o unidad orgánica en la que trabaja.
- 2) Capacidad y dominio para la aplicación o implementación de técnicas en los procedimientos del sistema o sistemas administrativos.
- 3) Conocer y estar identificado con la misión, visión, objetivos y políticas de la institución.
- 4) Conocer el área de trabajo bajo su responsabilidad o donde se desenvuelve.
- 5) Conocimientos del entorno en el que se desenvuelve la municipalidad.

B. Habilidades:

- 1) Saber escuchar (empatía) y comunicarse efectivamente).
- 2) Saber motivar a sus compañeros aprovechando sus capacidades y potenciales.
- 3) Saber resolver problemas interpersonales.
- 4) Saber tomar decisiones acertadas.
- 5) Saber administrar el tiempo dedicado a su función.
- 6) Poseer suficiente capacidad de análisis.
- 7) Saber dirigir el personal a su cargo.

C. Actitudes:

- 1) Ser flexible y permeable al cambio.
- 2) Orientar su esfuerzo hacia el logro de resultados.
- 3) Propiciar la integración de equipos de trabajo.
- 4) Obrar con honradez, justicia y responsabilidad.
- 5) Ser consciente entre lo que piensa, dice y hace.
- 6) Preocuparse por el desarrollo y progreso del personal y ser sensible a los sentimientos ajenos.
- 7) Ser entusiastas y proactivos.
- 8) Estar identificado con su realidad y por ende con sus usuarios.
- 9) Brindar confianza con sus compañeros y jefes.
- 10) Ser estable emocionalmente.

2.4.9. Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

Tabla 1

Asignación de personal de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

Entidad:	MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO CHUMBAO
Sector:	Gobiernos locales
PRIMER NIVEL DE ORGANIZACIONAL	
I.	Denominación del órgano: Alcaldía
001	Alcalde distrital
002	Secretaria
003	Chofer
II.	Denominación del órgano: Gerencia Municipal
N° DE ORDEN	
004	Gerente Municipal
005	Secretaria 1
SEGUNDO NIVEL DE ORGANIZACIONAL	
III.	Denominación del órgano: Oficina de asesoría legal
006	Abogado II-jefe de Oficina
IV.	Denominación del órgano: Oficina de asesoría contable y presupuesto
007	Planificador II-jefe de oficina
V.	Denominación del órgano: secretaria general
008	Secretario General
VI.	Denominación del órgano: Sub gerencia de Administración
009	Sub gerente
010	Técnico administrativo I
VII.	Denominación del órgano: Sub gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural.
011	Sub gerente
012	Chofer
VIII.	Denominación del órgano: Sub gerencia de desarrollo económico y social.
013	Sub gerente
014	Técnico administrativo I
IX.	Denominación del órgano: Sub gerencia de servicios a la comunidad.
015	Sub gerente
016	Técnico administrativo I
TERCER NIVEL ORGANIZACIONAL	
V.	Denominación del órgano: Secretaría General
V.1.	Denominación de la Unidad de Órgano: Unidad de imagen institucional.
017	Relacionista Publico
018	Técnico en comunicación I

Nota. Trabajadores por nivel otorgado por la misma Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

2.5. Marco conceptual

Administración

Procedimiento de organizar, dirigir, coordinar y administrar el uso de los recursos para lograr las metas organizacionales.

Centro poblado

Cualquier lugar del territorio nacional o urbano donde vivan las personas, están conectados por intereses económicos, sociales, culturales e históricos compartidos.

Consulta

Es el proceso mediante el cual los participantes expresan sus opiniones sobre todos o algunos aspectos de una situación o problema.

Democracia

La democracia es un sistema político en el que se tiene el derecho al voto para elegir a los representantes en elecciones periódicas.

Gestión

Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Gestión institucional

La capacidad de una empresa para llevar a cabo su plan estratégico a través de los presupuestos institucionales que maneja mientras descompone en gran medida el desempeño de estos últimos a través de sus planes operativos anuales.

Municipalidad

Es la entidad local básica de la organización territorial del estado, tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Revocatoria de autoridades

Los ciudadanos tienen el derecho de revocar a las autoridades elegidas, es decir remover de su cargo.

Rendición de cuentas

Presentación de los resultados de la gestión de los recursos públicos por parte de las autoridades que representan al sector público.

Presupuestos participativos

La asignación de los recursos públicos de manera justa, lógica, eficiente, eficaz y transparente mejora las relaciones entre el gobierno y la sociedad civil.

Consulta previa

Tiene como objetivo llegar a un entendimiento o consenso entre el estado y los pueblos indígenas originarios respecto de la medida legislativa o administrativa que los afecta directamente.

La participación reivindicativa

Orientada a movilizar a personas y organizaciones para que pidan al gobierno que proporcione servicios, mejore la calidad de ese servicio, cambie los precios o tome cualquier otra acción que garantice una mejor reputación.

La participación instrumental

Promueve la movilización de comunidades locales y utilitarios. Participar es ante todo ganar algo, involucrarse para satisfacer una necesidad.

Participación formal

En los canales sujetos a restricciones legales, es la representación de los ciudadanos.

Modalidad

Expresión de la actitud del hablante en relación con el contenido de lo que se comunica.

Nivel

Medida de una cantidad con referencia a una escala determinada.

Organización

Agrupación de actividades regidas por leyes basadas en objetivos específicos.

Participación

La participación constituye el corazón de toda teoría y práctica democrática.

Participación ciudadana

Serie de procedimientos mediante los cuales un grupo de ciudadanos participan en decisiones políticas, sobre asuntos públicos.

Relación

Expresa grado de conexión, correspondencia, trato, comunicación. asociación entre dos variables, según el sentido de la relación de estas en términos de aumento o disminución.

Proceso

Es una colección de procesos y recursos interconectados que cambia los elementos de entrada en elementos de salida o resultados.

Gestión de procesos

La identificación, elección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos para mejorar las operaciones de una organización.

Gestión institucional

Un grupo de operaciones administrativas y tareas de gestión que apoyan la administración.

Enfoque estratégico

Influencia formal y favorable en el futuro, curso y dirección de una organización.

Planificación estratégica

Es el establecimiento de los pilares de la institución, como son su misión, visión y valores, así como sus objetivos, metas, políticas y estrategias de desarrollo del plan, implica un proceso sistemático de construcción de un equipo de trabajo a través de un plan de acción.

Implementación estratégica

Conjunto de soluciones que permiten a una organización obtener una ventaja competitiva sustentable en el largo plazo y debiera verse como un proceso dinámico cuya meta es la creación de valor.

Enfoque comunicacional

La comunicación sirve como base de toda organización y es la razón por la que existe.

Identidad institucional

En el origen, la historia, la misión y las cualidades fundamentales de una institución contribuyen a su personalidad y la distinguen de sus rivales.

Imagen institucional

La imagen institucional es el conjunto de cualidades que la población atribuye a una determinada institución, lo cual establece lo que la institución significa para su entorno.

Reputación institucional

Valores culturales de la organización, así como su comportamiento moral en las interacciones y deberes sociales.

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- b) Existe relación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- c) Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- d) Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- e) Existe relación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.
- f) Existe relación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

3.2. Variables

Según Arias (2012) manifiesta que las variables distinguen una cualidad, magnitud o cantidad que puede cambiar, es utilizado como herramienta de análisis, medición, manipulación o control.

Las variables que se consideran para la investigación y las dimensiones que lo componen, se reúnen en lo siguiente:

Variable 1: Participación ciudadana

Sánchez (2009) con respecto a participación ciudadana define que: Cuando hablamos de participación ciudadana, estamos hablando de un grupo de personas que se unen con objetivos similares y se organizan para hacer que las cosas sucedan para ellos o exigir que se respeten sus derechos.

Dimensiones:

- Mecanismos de participación ciudadana
- Modalidad de participación ciudadana
- Niveles de participación ciudadana

Variable 2: Gestión institucional

Farro (2001), con respecto a gestión institucional define que “Es la capacidad de la identidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que cubre, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, a través de los planes operativos anuales” (p.186).

Dimensiones:

- Enfoque estratégico
- Enfoque comunicacional

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES			
Variable 01: Participación ciudadana	Villarán (2018), define: En términos generales, la participación ciudadana es el involucramiento de los individuos en el espacio público estatal y no estatal desde su identidad de ciudadanos, es decir, de integrantes de una comunidad política. Esta participación está vinculada a los modelos de democracia y al tipo de relación gobierno-sociedad que se quiere construir. (p.31)	La participación ciudadana se define operativamente por medio de las siguientes dimensiones: Mecanismos de Participación Ciudadana, modalidad de participación ciudadana y niveles de participación ciudadana.	Mecanismos de participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Revocatoria de autoridades • Rendición de cuentas • Presupuestos participativos • Consultas previas 			
			Modalidad de participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Participación reivindicativa • Participación instrumental • Participación formal 			
			Niveles de participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Decisión • Consulta 			
			Variable 02: Gestión institucional	Elera (2010), Considera que el eje fundamental del desarrollo de la gestión institucional es la organización, junto con una administración eficaz del personal capacitado y actualizado y la mejor utilización de los recursos financieros, que suelen ser recursos generados internamente por falta de apoyo del Estado.	La participación ciudadana se define operativamente por medio de las siguientes dimensiones: Enfoque estratégico y enfoque comunicacional.	Enfoque estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Implementación estratégica • Presupuesto e implementación estratégica
						Enfoque comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad institucional • Imagen institucional • Reputación institucional

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que Ñaupá et al. (2018) describe que este enfoque se caracteriza por el uso de métodos cuantitativos, que tiene énfasis en la medición, la aplicación de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo y el análisis estadístico.

La investigación es cuantitativa, como se menciona en la oración anterior; es decir, se estableció el tema, se planteó la hipótesis de investigación y se encontró apoyo empírico a la misma entre las variables “participación ciudadana” y “gestión institucional”. La información se obtuvo a través del análisis estadístico, lo que permitió la interpretación, el conocimiento de los antecedentes, la discusión de los fundamentos teóricos y la verificación de las teorías.

3.4.2. Método de la investigación

Morán y Alvarado (2010) la definen de la siguiente manera: Es un proceso estricto formulado lógicamente para adquirir, organizar, sistematizar, expresar y exposición de ese conocimiento.

En la presente investigación se tomó el método hipotético deductivo, ya que se extrajeron conclusiones en base a una premisa o serie de hipótesis utilizando el análisis estadístico de datos sobre las variables y dimensiones de estudio, contrastando con las hipótesis formuladas.

3.4.3. Tipo de investigación

Para Carrasco (2005), la investigación es de tipo básico es: La que tiene fines de aplicación inmediata y solo pretende profundizar y ampliar el conocimiento científico actual de la realidad. Las teorías científicas constituyen el objeto de su estudio, que también examina para enriquecer sus contenidos.

En el presente trabajo es de tipo básico, ya que no busca una aplicación práctica de los descubrimientos hallados, sino busca el aumento del conocimiento a partir de la realidad observada, ya que no se pretende manipular las variables.

3.4.4. Nivel de investigación

Carrasco (2005) la investigación descriptiva es la que: Describe los rasgos, cualidades internas y externas, propiedades y aspectos fundamentales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo histórico determinado y predeterminado.

La investigación se realiza para analizar, interpretar, medir y recopilar información con el fin de medir estadísticamente el grado de relación que existe entre la variable participación ciudadana y la gestión institucional en el Municipio Centro Poblado Chumbao. La investigación se enmarco dentro de una investigación descriptiva correlacional debido a que el estudio contempla dos variables.

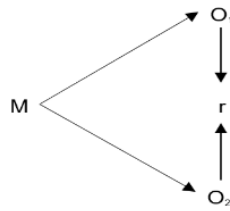
3.4.5. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental para ello citamos a Carrasco (2005) quien define de la siguiente manera: Estos estudios carecen de un grupo de control, mucho menos experimental, y tienen variables independientes que no se alteran intencionalmente. Examina e investigan los hechos de la realidad después de que suceden.

El nivel de investigación será correlacional, y citamos a Hernández y Mendoza (2018), quien determina que este tipo de nivel son: Estudios que buscan relacionar conceptos, fenómenos, hechos o variables; las cuales se miden su relación en términos estadísticos.

Es de diseño correlacional ya que mediante el estudio descriptivo busca específicamente recoger diversas informaciones de manera independiente o conjunta sobre algunos conceptos, observar y describir los comportamientos y correlacionarse para encontrar respuestas a las interrogantes planteadas.

Es de diseño transeccional o transversal, ya que Carrasco (2005) describe que: La característica única de este diseño permite al investigador analizar e investigar las relaciones entre hechos y fenómenos de la realidad (variables) para determinar su nivel de influencia o ausencia. El investigador luego busca determinar la fuerza de las relaciones entre las variables bajo estudio.



Donde:

M: Muestra

O_1 : Observación de la V1 (participación ciudadana)

O_2 : Observación de la V1 (gestión institucional)

r: Correlación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestreo de estudio

3.5.1. Población

Salazar (2018) define a la población como el conjunto de elementos u objetivos que tienen ciertas características similares, sobre las cuales se quiere concluir desde el análisis.

En el presente estudio se consideró una población de estudio de 7,942 ciudadanos del Centro Poblado Chumbao (estos se encuentran en el padrón electoral). (RENIEC,2021)

Por consiguiente, la población finita y final a ser considerada bajo los criterios de inclusión y exclusión es la cantidad de 7,942 ciudadanos electores, siendo los criterios de inclusión y exclusión, los siguientes:

➤ Criterios de inclusión:

- Pobladores comprendidos en las edades entre 18 a 70 años.
- Pobladores que residan en el centro poblado Chumbao.
- Pobladores que deseen participar voluntariamente.

➤ Criterios de exclusión:

- Pobladores menores de edad, y que no estén comprendidos entre 18 a 70 años (Pobladores que no estén comprendidos en el rango indicado).
- Pobladores que residan en otros centros poblados.
- Pobladores que posean alguna enfermedad que impida el correcto desarrollo del cuestionario.
- Pobladores que no deseen participar voluntariamente.

3.5.2. Muestra

“Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández & Mendoza., 2018, p. 196).

Para el trabajo de investigación, se aplicó la estrategia de muestreo probabilístico, donde Parra (2017), describe que: El muestreo probabilístico se utiliza cuando es difícil obtener una muestra utilizando el muestreo probabilístico. Esta técnica de muestreo que no sigue un procedimiento de aleatorización y se basa en el juicio individual del investigador para seleccionar los elementos que se incluirán en la muestra.

Por ende, la técnica de muestreo no probabilístico es por conveniencia, el cual “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017, p.230).

La muestra se determinó tomando en cuenta la participación de la población electoral, que comprende de 7,942 (RENIEC, 2021), y para ello se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 x N x p x q}{E^2 (N-1) + Z^2 x p x q}$$

Dónde:

N = Población total (7942)

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito 0.95 %

q = Probabilidad de fracaso 0.05 %

E = Margen de error 5% (0.05)

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

Entonces reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 x 7942 x 0.95 x 0.05}{0.05^2 (7942 - 1) + 1.96^2 x 0.95 x 0.05}$$

Por lo tanto, n = 72 ciudadanos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Arias (2012) en su libro manifiesta que “se entenderá por técnicas de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67).

Según Arias (2012) una encuesta “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Producto de lo anterior, se utilizó esta técnica para aumentar la información para el análisis de la investigación, lo que ayudo a generar resultados positivos.

3.6.2. Instrumento

3.6.2.1. Cuestionario

Arias (2012) con respecto a los instrumentos de recojo de datos “...es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68).

Arias (2015) define como: “modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento (...) de una serie de preguntas” (p.74).

Por lo antes mencionado se utilizó el cuestionario y herramientas tecnológicas. Una de las mejores plataformas para usar encuestas en línea fue la versión gratuita de la aplicación QuestionPro, que fue asistida por una Tablet.

El método que se utilizó como instrumento para la presente investigación, será la escala tipo Likert; Hernández desarrolla un concepto respecto a esta técnica la cual se ve a continuación.

- Escala de Likert

Según Hernández et al. (2014) hace un comentario respecto a la escala de Likert e indica que: La lista de participantes, tengan un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios, es decir el sujeto encuestado externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categoría de escala.

A cada punto se le asigna un valor numérico, así el participante obtiene una puntuación y al final se reflejará su afirmación con una puntuación total, en relación con todas las afirmaciones.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el instrumento utilizado en este estudio corresponde a un cuestionario formulado con premisas estructurados con cinco opciones de respuesta en escala Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), aplicados en cada participante un total de 32 interrogantes.

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. Software de análisis estadístico

Varias plataformas de software estadístico especializados ofrecen análisis avanzados, y esto lo constata Hernández y Mendoza (2018), quienes describe que, realmente hoy en día la codificación la efectúa directamente en el programa de análisis estadístico que prefieras usar, transfiriendo los valores registrados en los instrumentos aplicados (cuestionarios, escala de actitudes, pruebas de laboratorio o equivalentes) a un archivo de dicho programa (Excel, IBM SPSS, Minitab o equivalente).

Por lo tanto, los datos obtenidos para el análisis de los resultados se transfieren al software de análisis estadístico, para su análisis en detalle, manejando varios métodos estadísticos.

Para procesar os datos del estudio se utilizó la técnica de baremo a sus variables y dimensiones, con una escala valorativa, que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Baremación del cuestionario sobre participación ciudadana.

Intervalo	Niveles
20 a 36	Muy inadecuado
37 a 53	Inadecuado
54 a 70	Regular
71 a 87	Adecuado
88 a 100	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

Tabla 3

Baremación del cuestionario sobre mecanismos de participación ciudadana.

Intervalo	Niveles
08 a 14.4	Muy inadecuado
14.5 a 20.9	Inadecuado
21 a 27.4	Regular
27.5 a 33.9	Adecuado
34 a 40.4	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

Tabla 4

Baremación del cuestionario sobre modalidades de participación ciudadana.

Intervalo	Niveles
06 a 10.8	Muy inadecuado
10.9 a 15.7	Inadecuado
15.8 a 20.6	Regular
20.7 a 25.5	Adecuado
25.6 a 30	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

Tabla 5

Baremación del cuestionario sobre niveles de participación ciudadana.

Intervalo	Niveles
06 a 10.8	Muy inadecuado
10.9 a 15.7	Inadecuado
15.8 a 20.6	Regular
20.7 a 25.5	Adecuado
25.6 a 30	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

Tabla 6

Baremación del cuestionario sobre gestión institucional.

Intervalo	Niveles
12 a 21.6	Muy inadecuado
21.7 a 31.3	Inadecuado
31.4 a 41	Regular
42 a 51.6	Adecuado
51.7 a 61.3	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

Tabla 7*Baremación del cuestionario sobre enfoque estratégico.*

Intervalo	Niveles
06 a 10.8	Muy inadecuado
10.9 a 15.7	Inadecuado
15.8 a 20.6	Regular
20.7 a 25.5	Adecuado
25.6 a 30	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.**Tabla 8***Baremación del cuestionario sobre enfoque comunicacional.*

Intervalo	Niveles
06 a 10.8	Muy inadecuado
10.9 a 15.7	Inadecuado
15.8 a 20.6	Regular
20.7 a 25.5	Adecuado
25.6 a 30	Muy adecuado

Nota. Datos obtenidos de SPSS V27.

3.7.2. Alfa de Cronbach

Córdova (2018) define, que: Este coeficiente sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala Likert o de una semántica diferencial y para establecer su valor se deben realizar los siguientes pasos: Establecer la validez de instrumento, aplicar el instrumento a una muestra piloto, construir una tabla de datos y estimar el coeficiente de confiabilidad con el programa estadístico SPSS.

También Galindo (2019) con respecto al concepto de alfa de Cronbach se refiere que: el coeficiente de alfa de Cronbach (denotado α) es un modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones de los elementos. Una de las ventajas de este método es que puede predecir cuánto aumentará (o disminuirá) la confiabilidad de la prueba si se omiten ciertos elementos.

Este método se utilizó para medir la confiabilidad y consistencia del instrumento aplicado en una prueba piloto con 44 ciudadanos, para luego realizar el análisis estadístico mediante un programa estadístico para determinar el índice de confiabilidad o consistencia de la muestra.

Tabla 9*Valores de confiabilidad de alfa de Cronbach*

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Nota. Extraído de (Córdova Baldeón, 2018, p.117).

3.7.3. Coeficiente de correlación rho Spearman

Hernández et al. (2014) define que: El coeficiente de Spearman, denominado rho, mide la correlación de las variables en (ambos) niveles ordinales de medición, lo que permite clasificar una muestra de individuos, casos o unidades de análisis en rangos (estratos). Son coeficientes utilizados para las correlaciones estadísticas por investigadores que tratan las escalas de Likert (considerados ordinales).

Dado que el analisis estadístico no tiene una distribución normal, este método se utilizó para determinar la precisión, aceptación o rechazo de las hipótesis mediante la identificación de correlaciones entre las variables estudiadas y la asignación de clasificaciones de hipótesis.

Tabla 10*Coefficiente de correlacion de rho Spearman*

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-, 2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,07 a ,89
Correlación positiva muy alta	,09 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Nota. (Hernández, 2014, p.322 citado por Garfias 2019, p.74)

3.7.4. Validez

Hernández et al. (2014) define que es el “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

Partiendo de este concepto, el presente estudio se basa en las opiniones de tres expertos de la Universidad Nacional José María Arguedas, quienes validaron las herramientas de recolección de datos, a través de un formulario de validación de evaluación de expertos que consideraron tres aspectos: Forma, estructura y contenido.

3.7.5. Confiabilidad

Hernández et al. (2014) indica que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que produce el mismo resultado cuando se aplica repetidamente a la misma persona u objeto.

Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach a través del análisis estadístico, primero se realizó una prueba piloto en un total de 44 ciudadanos al azar, y el resultado mostro una excelente confiabilidad de 0.93.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultado de la investigación

La validación de los instrumentos se realizó por opinión de expertos, impartido por docentes con experiencia investigadora de la universidad Nacional José María Arguedas.

Para conocer la confiabilidad, se aplicó una prueba a 44 ciudadanos y se realizó una encuesta a 72 ciudadanos del Centro Poblado Chumbao. Las cifras obtenidas son las siguientes:

4.1.1. Análisis de fiabilidad de instrumento

A continuación, se presenta el análisis de fiabilidad por variable: Fiabilidad del instrumento de participación ciudadana y gestión institucional.

Tabla 11

Fiabilidad del instrumento participación ciudadana.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Realizando la comparación con los parámetros la tabla 10 de la primera variable, participación ciudadana; el valor del alfa de Cronbach fue de 0.803 en la muestra aplicada. Esta información represento una muy alta confiabilidad para la aplicación del instrumento de investigación.

Tabla 12

Fiabilidad del instrumento Gestión institucional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	12

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Realizando la comparación con los parámetros la tabla 11 de la segunda variable, gestión institucional; el valor del alfa de Cronbach fue de 0.864 en la muestra aplicada. Esta información represento una muy alta confiabilidad para la aplicación del instrumento de investigación.

4.1.2. Datos generales

A continuación, se presenta el análisis de frecuencia de los datos generales: frecuencia de género, frecuencia relativa de edades de los ciudadanos del C.P.C, Frecuencia de Rango de edad del ciudadano del C.P.C., Frecuencia de tiempo de vivencia en el C.P. C., Frecuencia de Grado de Instrucción del encuestado.

Tabla 13

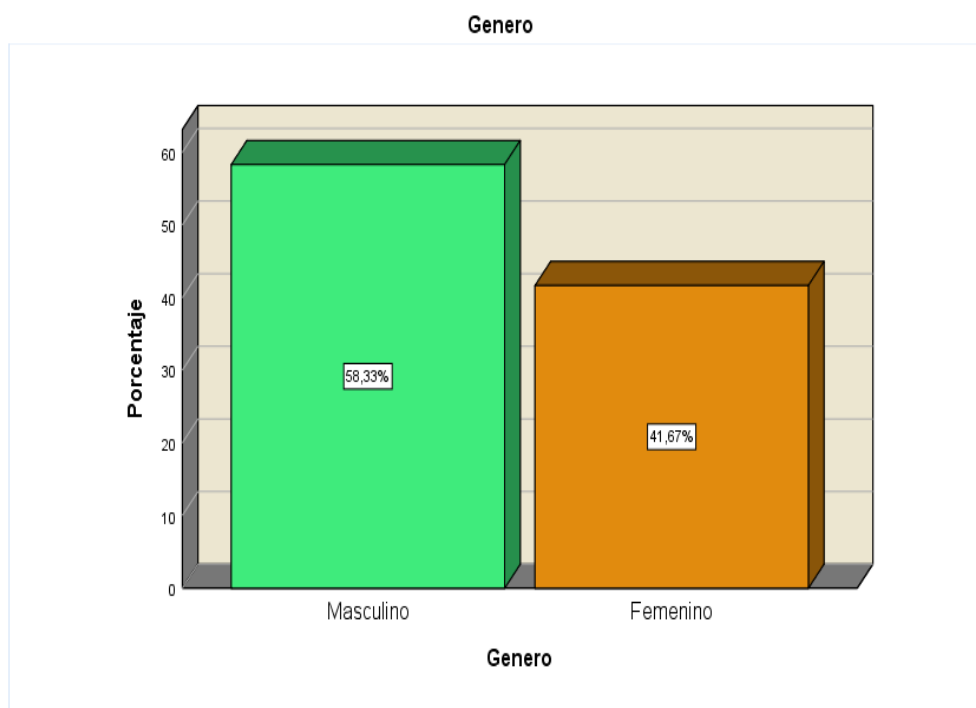
Resultados estadísticos de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	42	58,3	58,3	58,3
	Femenino	30	41,7	41,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 2

Resultado de las edades de los ciudadanos del centro poblado Chumbao.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

En la tabla 13 y figura 2, se puede apreciar que, en el centro poblado Chumbao, de un total de 72 ciudadanos que fueron encuestados, 42 ciudadanos (58.30%) son de género masculino y 30 ciudadanos (41.70%) pertenecen al género femenino.

Tabla 14

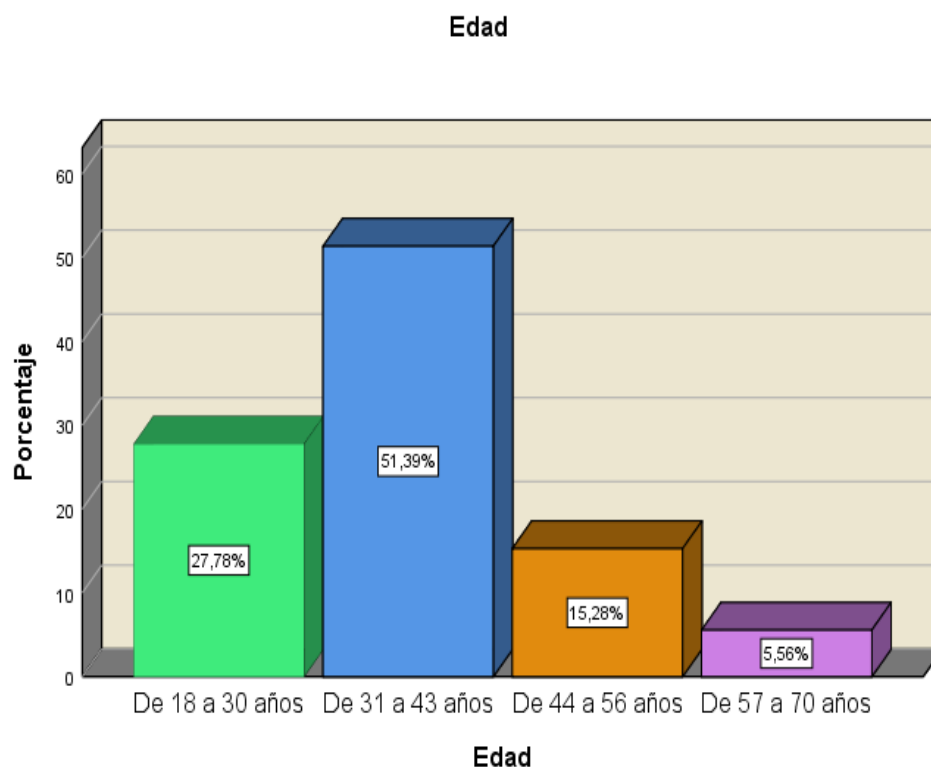
Resultados estadísticos del rango de edad del ciudadano del centro poblado Chumbao.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 30 años	20	27,8	27,8	27,8
De 31 a 43 años	37	51,4	51,4	79,2
Válido De 44 a 56 años	11	15,3	15,3	94,4
De 57 a 70 años	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 3

Resultados del rango de edad de los ciudadanos del centro poblado Chumbao.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

En la tabla 14 y figura 3, se puede distinguir que, el rango de edad de los ciudadanos del centro poblado Chumbao, oscila en su gran mayoría de 31 años a 43 años, con un numero de 37 ciudadanos (51.39%), mientras que 20 ciudadanos (27.78%) oscilan en el rango de 18 años a 30 años, 11 ciudadanos (15.28%) oscilan en el rango de 44 años a 56 años y 4 ciudadanos (5.56%) oscilan en el rango de 57 a 70 años.

Tabla 15

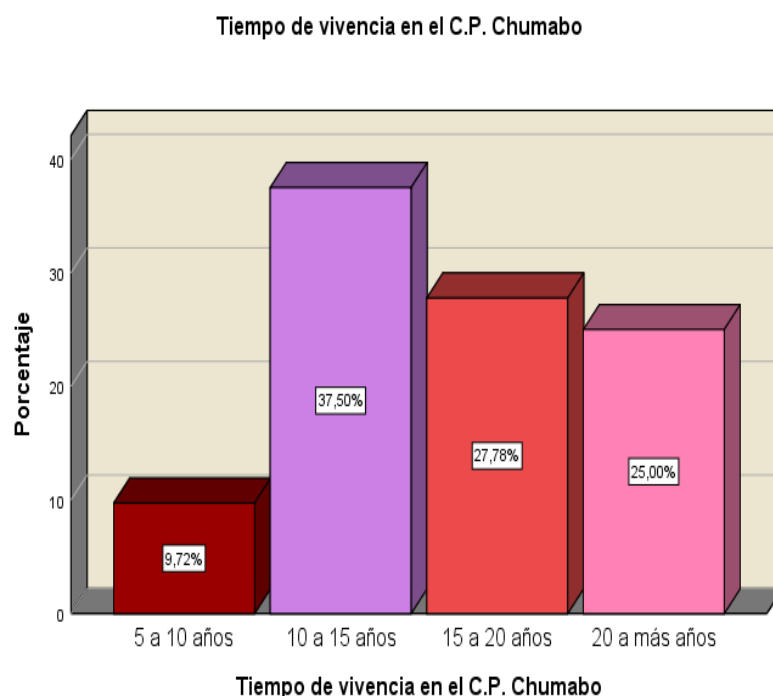
Resultados estadísticos del tiempo de vivencia en el C.P. Chumbao

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5 a 10 años	7	9,7	9,7	9,7
10 a 15 años	27	37,5	37,5	47,2
Válido 15 a 20 años	20	27,8	27,8	75,0
20 a más años	18	25,0	25,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico

Figura 4

Resultados del tiempo de vivencia en el centro poblado Chumbao



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

En la tabla 15 y figura 4, se puede apreciar, que el tiempo que vive los ciudadanos encuestados en el centro poblado Chumbao, de 5 años a 10 años es de 7 ciudadanos (9.70%), de 10 a 15 años es de 27 ciudadanos (37.50%), de 15 a 20 años es de 20 ciudadanos (27.78%) y de 20 a más años es de 18 ciudadanos (25%).

Tabla 16

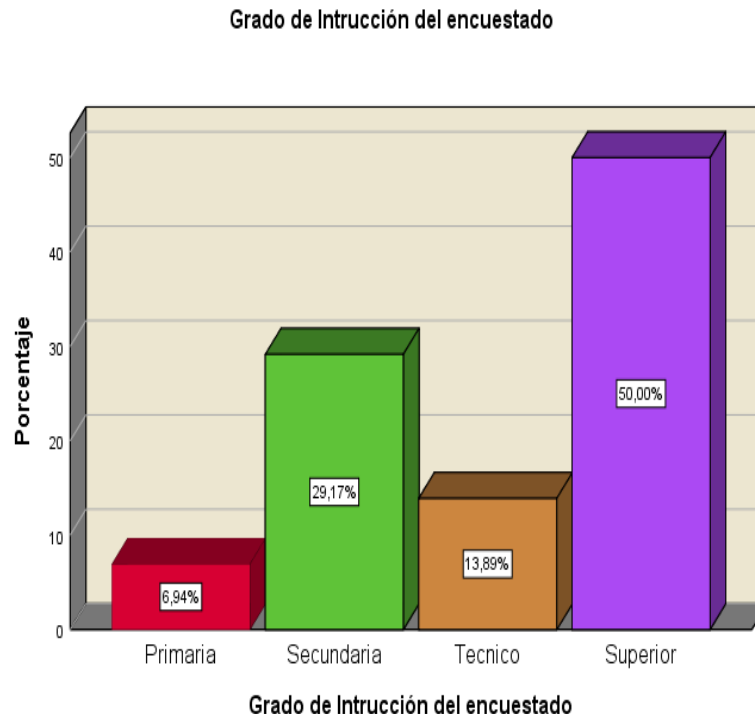
Resultados estadísticos del grado de Instrucción del encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	5	6,9	6,9	6,9
Secundaria	21	29,2	29,2	36,1
Válido Técnico	10	13,9	13,9	50,0
Superior	36	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 5

Resultados del grado de Instrucción del encuestado.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

En la tabla 16 y figura 5, se puede apreciar, que el nivel de instrucción de los ciudadanos del centro poblado Chumbao, en el nivel de primaria es de 5 ciudadanos (6.94%), nivel secundario es de 21 ciudadanos (29.17%), nivel técnico es de 10 ciudadanos (13.89%), y en el nivel superior es de 36 ciudadanos (50%).

4.1.3. Frecuencia de variables y dimensiones

Tabla 17

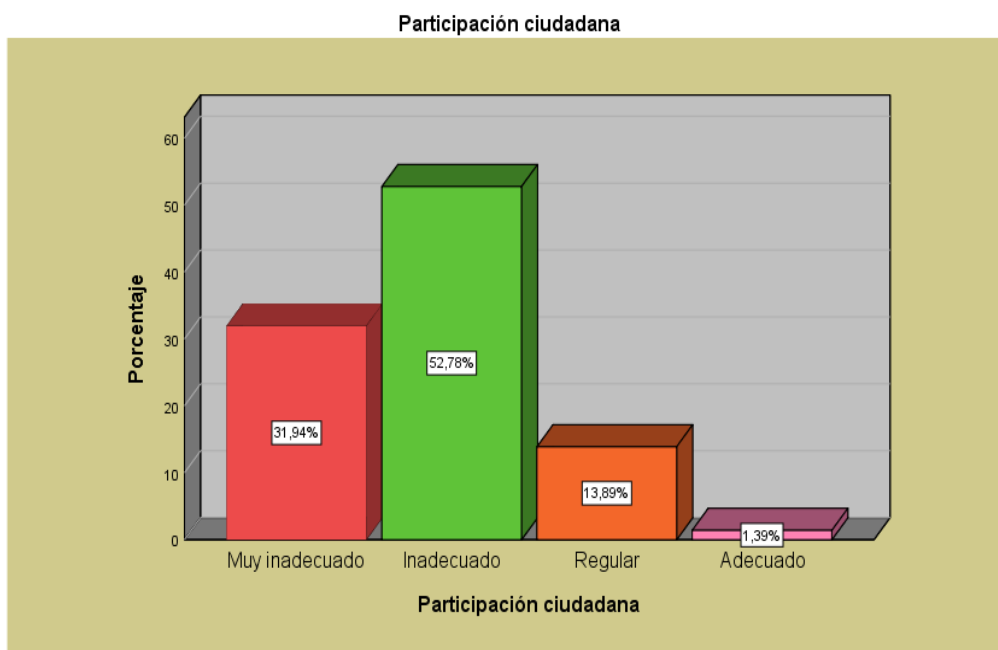
Resultados estadísticos descriptivos de participación ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	23	31,9	31,9	31,9
Inadecuado	38	52,8	52,8	84,7
Válido Regular	10	13,9	13,9	98,6
Adecuado	1	1,4	1,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 6

Participación ciudadana.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 17 y la figura 6, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la participación ciudadana en el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 23 ciudadanos (31.90%) indican que es muy inadecuado; 38 ciudadanos (52.80%) indican que es inadecuado, 10 ciudadanos (13.90%) indican que es regular y 1 ciudadano (1.40%) indica que es adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (52.80%) del centro poblado Chumbao, señala que la participación ciudadana es inadecuada en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 18

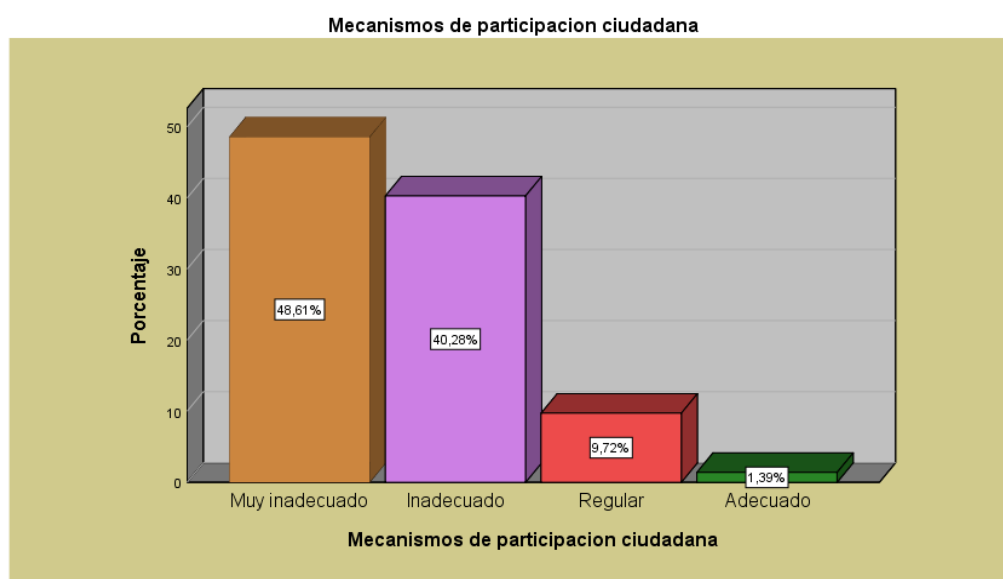
Resultados estadísticos descriptivos de mecanismos de participación ciudadana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	35	48,6	48,6	48,6
Inadecuada	29	40,3	40,3	88,9
Regular	7	9,7	9,7	98,6
Adecuado	1	1,4	1,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 7

Resultados de mecanismos de participación ciudadana.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 18 y la figura 7, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la participación ciudadana en el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 35 ciudadanos (48.60%) indican que es muy inadecuado; 29 ciudadanos (40.30%) indican que es inadecuado, 7 ciudadanos (9.70%) indican que es regular y 1 ciudadano (1.40%) indica que es adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (48.60%) del centro poblado Chumbao, señala que los mecanismos de participación ciudadana son muy inadecuados.

Tabla 19

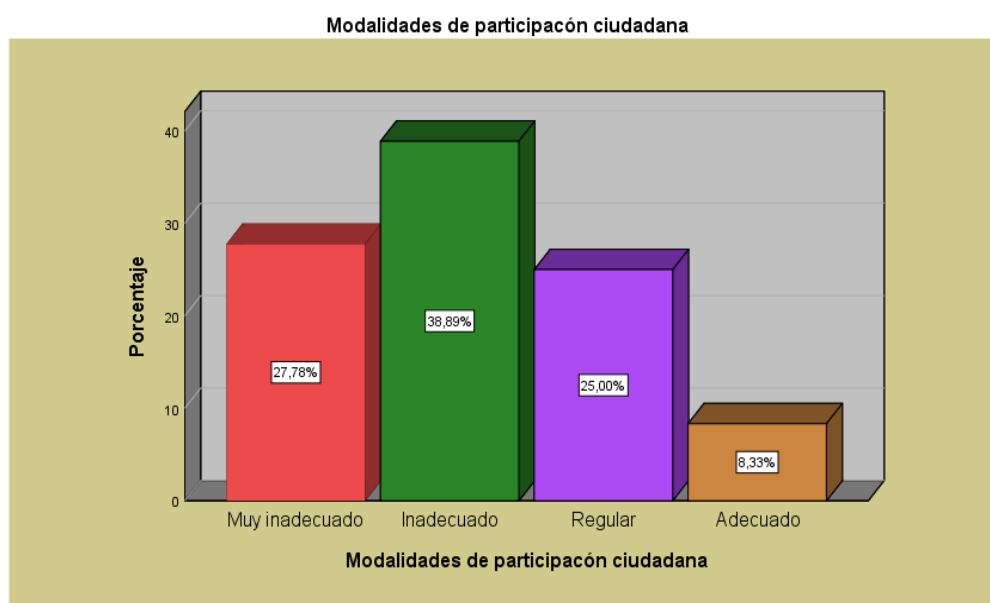
Resultados estadísticos descriptivos de modalidades de participación ciudadana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	20	27,8	27,8	27,8
Inadecuado	28	38,9	38,9	66,7
Regular	18	25,0	25,0	91,7
Adecuado	6	8,3	8,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 8

Resultados de modalidades de participación ciudadana.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 19 y la figura 8 se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la participación ciudadana en el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 20 ciudadanos (27.80%) indican que es muy inadecuado; 28 ciudadanos (38.90%) indican que es inadecuado, 18 ciudadanos (25%) indican que es regular, 6 ciudadano (8.30%) indican que es adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (38.90%) del centro poblado Chumbao, señala que las modalidades de participación ciudadana son inadecuadas.

Tabla 20

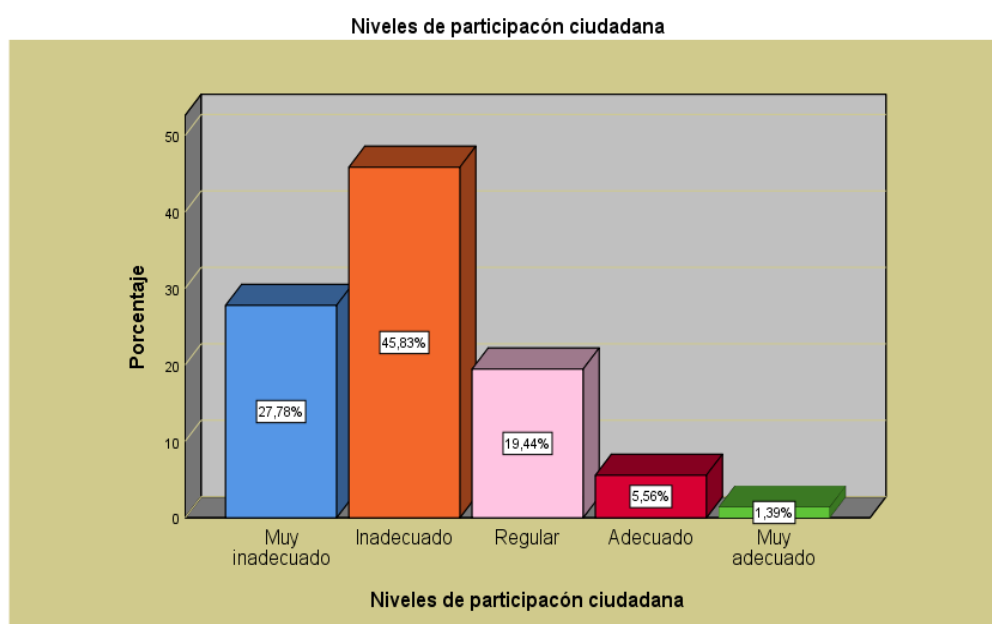
Resultados estadísticos descriptivos de niveles de participación ciudadana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	20	27,8	27,8	27,8
Inadecuado	33	45,8	45,8	73,6
Regular	14	19,4	19,4	93,1
Adecuado	4	5,6	5,6	98,6
Muy adecuado	1	1,4	1,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 9

Resultados de niveles de participación ciudadana.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 20 y la figura 9, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la participación ciudadana en el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 20 ciudadanos (27.80%) indican que es muy inadecuado; 33 ciudadanos (45.80%) indican que es inadecuado, 14 ciudadanos (19.40%) indican que es regular, 4 ciudadano (5.60%) indican que es adecuado y 1 ciudadano (1.40%) indica que es muy adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (45.8%) del centro poblado Chumbao, señala que los niveles de participación ciudadana son inadecuados.

Tabla 21

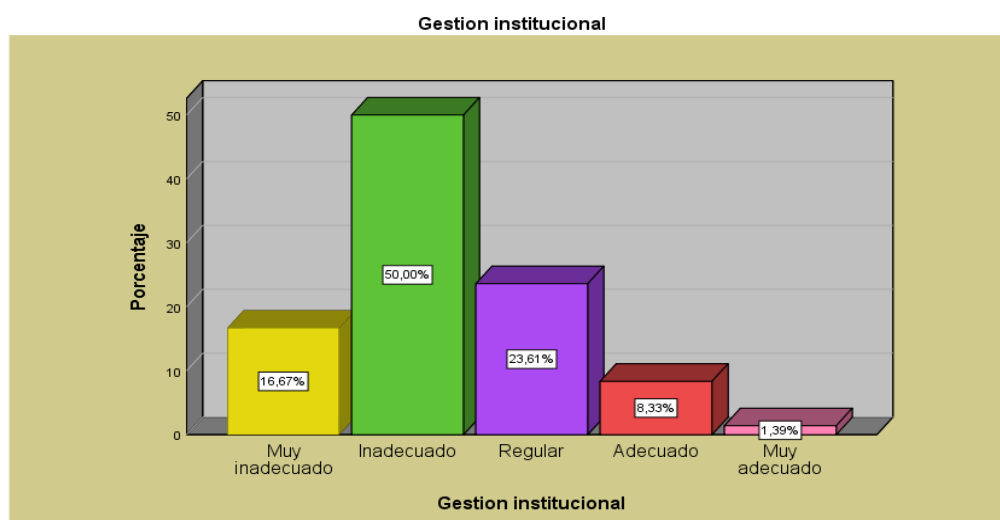
Resultados estadísticos descriptivos de gestión institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	12	16,7	16,7	16,7
	Inadecuado	36	50,0	50,0	66,7
	Regular	17	23,6	23,6	90,3
	Adecuado	6	8,3	8,3	98,6
	Muy adecuado	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 10

Resultados de gestión institucional.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 21 y la figura 10, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la Gestión institucional en

el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 12 ciudadanos (16.70%) indican que es muy inadecuado; 36 ciudadanos (50%) indican que es inadecuado, 17 ciudadanos (23.60%) indican que es regular, 6 ciudadanos (8.30%) indican que es adecuado y 1 ciudadano (1.40%) indica que es muy adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (50%) del centro poblado Chumbao, señala que la Gestión institucional es inadecuada.

Tabla 22

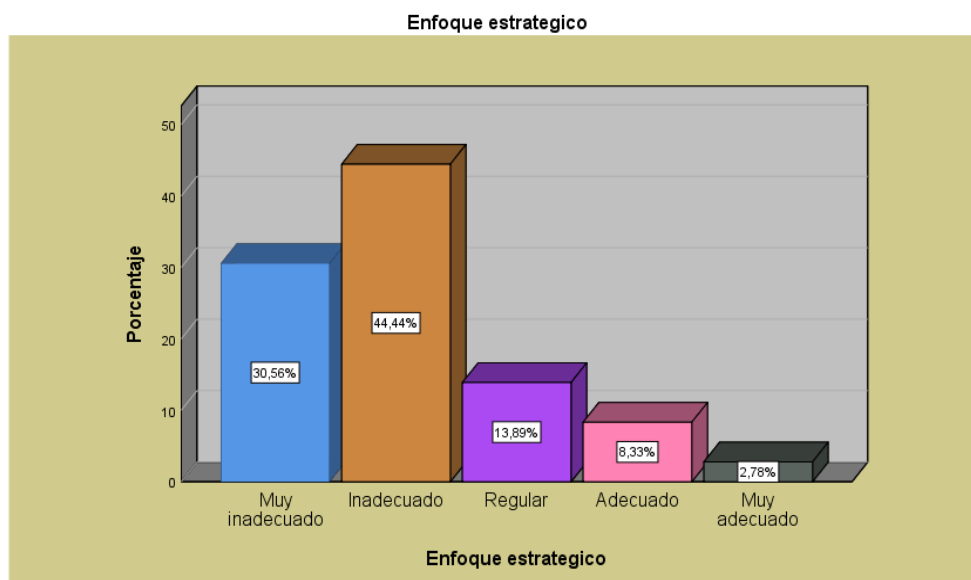
Resultados estadísticos descriptivos de enfoque estratégico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	22	30,6	30,6
	Inadecuado	32	44,4	75,0
	Regular	10	13,9	88,9
	Adecuado	6	8,3	97,2
	Muy adecuado	2	2,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 11

Resultados de enfoque estratégico.



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 22 y la figura 10, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la Gestión institucional en

el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72 encuestados; se aprecia que 22 ciudadanos (30.60%) indican que es muy inadecuado; 32 ciudadanos (44.40%) indican que es inadecuado, 10 ciudadanos (13.90%) indican que es regular, 6 ciudadanos (8.30%) indican que es adecuado y 2 ciudadano (2.80%) indican que es muy adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (44.40%) del centro poblado Chumbao, señala que el enfoque estratégico es inadecuado.

Tabla 23

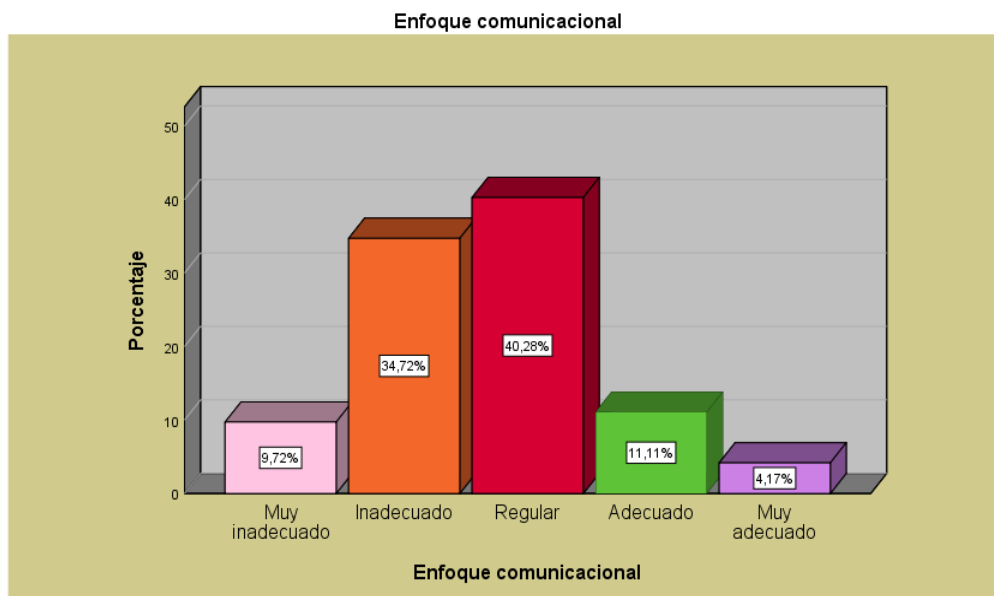
Resultados estadísticos descriptivos de enfoque comunicacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	7	9,7	9,7	9,7
Inadecuado	25	34,7	34,7	44,4
Regular	29	40,3	40,3	84,7
Adecuado	8	11,1	11,1	95,8
Muy adecuado	3	4,2	4,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

Figura 12

Resultados de enfoque comunicacional



Nota. Datos obtenidos en la encuesta procesado en software estadístico.

La tabla 23 y la figura 10, se presenta los resultados obtenidos de la ampliación del instrumento de la investigación, sobre la Gestión institucional en el centro poblado Chumbao. De los resultados obtenidos sobre los 72

encuestados; se aprecia que 7 ciudadanos (9.70%) indican que es muy inadecuado; 25 ciudadanos (34.70%) indican que es inadecuado, 29 ciudadanos (40.30%) indican que es regular, 8 ciudadanos (11.10%) indican que es adecuado y 3 ciudadano (4.20%) indican que es muy adecuado.

En síntesis, gran porcentaje de los ciudadanos (34.70%) del centro poblado Chumbao, señala que el enfoque comunicacional es inadecuado.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Dependiendo del propósito y problemas presentados en este estudio, se presentan resultados que sustentan la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna. Para ello utilizamos el estadístico rho Spearman, un coeficiente de asociación que determina si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal.

4.2.1. Contrastación estadística de la hipótesis general

H_a : Existe relación significativa entre participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe relación significativa entre la participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 24

Resultados entre la participación ciudadana y gestión institucional.

			Participación ciudadana	Gestión institucional
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 24, señala que el resultado obtenido del coeficiente Rho de Spearman es de 0,655 con un nivel de significancia bilateral de 0,000; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente rho Spearman de la

tabla 10, se asevera con un nivel de significancia es de 95% que existe una correlación positiva moderada entre las variables: Participación ciudadana y la gestión institucional. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, se puede inferir que la participación ciudadana y la gestión institucional, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

4.2.1.1. Contrastación estadística de las hipótesis específicas

H_a : Existe relación significativa entre mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 25

Resultados entre mecanismos de participación ciudadana y enfoque estratégico.

			Mecanismos de participación ciudadana	Enfoque estratégico
Rho de Spearman	Mecanismos de participación ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
Enfoque estratégico	Mecanismos de participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 25, señala que el resultado obtenido del coeficiente de rho Spearman es de 0.442** con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente de correlación de rho Spearman de la tabla 10, se asevera que existe una correlación positiva moderada entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por consiguiente, se puede inferir que los mecanismos de participación y enfoque estratégico, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

H_a : Existe relación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre la participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 26

Resultados entre mecanismos de participación ciudadana y enfoque comunicacional.

			Mecanismos de participación ciudadana	Enfoque comunicacional
Rho de Spearman	Mecanismos de participación ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
Enfoque comunicacional		Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 26, señala que el resultado obtenido del coeficiente de Rho Spearman es de 0.369** con un nivel de significancia (bilateral) de 0.001; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente de correlación de rho Spearman de la tabla 10, se asevera con un nivel de significancia al 99% que existe una correlación positiva baja entre V1D1-V2D2: mecanismos de participación ciudadana y enfoque comunicacional. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por consiguiente, se puede inferir que los mecanismos de participación y enfoque comunicacional, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

H_a : Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 27

Resultados entre Modalidades de participación ciudadana y enfoque estratégico.

			Modalidad de participación ciudadana	Enfoque estratégico
Rho de Spearman	Modalidad de participación ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
Enfoque estratégico	Enfoque estratégico	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 27, señala que el resultado obtenido del coeficiente de Rho Spearman es de 0.551** con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente de correlación de rho Spearman de la tabla 10, se asevera con un nivel de significancia al 99% que existe una correlación positiva moderada entre V1D2-V2D1: modalidades de participación ciudadana y enfoque estratégico. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por consiguiente, se puede inferir que las modalidades de participación ciudadana y enfoque estratégico, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

H_a : Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 28

Resultados entre Modalidades de participación ciudadana y enfoque comunicacional.

			Modalidad de participación ciudadana	Enfoque comunicacional
Rho de Spearman	Modalidad de participación ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	72	72
	Enfoque comunicacion al	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 28, señala que el resultado obtenido del coeficiente de Rho Spearman es de 0.365** con un nivel de significancia (bilateral) de 0.002; mayor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente de correlación de rho Spearman de la tabla 10, se asevera con un nivel de significancia al 99% que existe una correlación positiva baja entre V1D2-V2D2: modalidades de participación ciudadana y enfoque comunicacional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Por consiguiente, se puede inferir que las modalidades de participación ciudadana y enfoque comunicacional, no varían en el mismo sentido de manera proporcional.

H_a : Existe relación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 29*Resultados entre niveles de participación ciudadana y enfoque estratégico.*

			Niveles de participación ciudadana	Enfoque estratégico
Rho de Spearman	Niveles de participación ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		<u>Sig. (bilateral)</u>	.	,000
		<u>N</u>	72	72
	Enfoque estratégico	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	,000	.
		<u>N</u>	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 29, señala que el resultado obtenido del coeficiente de rho Spearman es de 0.615** con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). Por consiguiente, en relación con los valores del coeficiente de correlación de Rho Spearman de la tabla 10, se asevera con un nivel de significancia al 99% que existe una correlación positiva moderada entre V1D3-V2D1: niveles de participación ciudadana y enfoque estratégico. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por consiguiente, se puede inferir que los niveles de participación ciudadana y enfoque estratégico, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

H_a : Existe relación significativa entre los niveles participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

H_0 : No existe correlación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao.

Tabla 30

Resultados entre niveles de participación ciudadana y enfoque comunicacional.

			Niveles de participación ciudadana	Enfoque comunicacional
Rho de Spearman	Niveles de participación ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Enfoque comunicacional	Coefficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Nota. Procesamiento de datos en software estadístico.

El resultado que muestra la tabla 27, señala que el resultado obtenido del coeficiente de Rho Spearman es de 0.475** con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$). En relación con los valores del coeficiente de correlación de rho Spearman de la tabla 10, se asevera con un nivel de significancia al 99%, se argumenta que existe una correlación positiva moderada entre V1D3-V2D2: niveles de participación ciudadana y enfoque comunicacional. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto significa que el nivel de participación ciudadana y enfoque comunicacional, varían en el mismo sentido de manera proporcional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Con base a los resultados obtenidos del procesamiento estadístico, del presente trabajo de investigación que titula: Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2022, los resultados obtenidos son comparados con el marco teórico, relacionados con el problema, objetivos e hipótesis.

Se compara a continuación los resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas en relación al problema, objetivos e hipótesis.

Primero: El presente estudio se ha planteado como objetivo general determinar la relación entre la participación ciudadana y la gestión institucional en el año 2022, en el municipio Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 24, se ve claramente que existe una correlación entre las dos variables con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,655**, lográndose un coeficiente de correlación esperado menor ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), resultado una correlación positiva moderada entre dos variables.

Entonces esto significa que ambas variables experimentan el mismo cambio; es decir, cuando se da la participación ciudadana, se da la gestión institucional, y viceversa, se reduce el uso de ambas variables. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

El resultado que se contrasta con las investigaciones y teorías encontradas, como Solís (2019) quien desarrollo su trabajo de investigación denominado: "Participación ciudadana y su influencia con la gestión de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019", se concluye que el nivel de significancia de 0.05, el compromiso cívico tiene un impacto directo y significativo en el gobierno municipal, ya que resulta una correlación de Spearman de 82.7%, $p < 0.005$, por ello, en el 2019 se logró comprobar la hipótesis de que la participación ciudadana tiene un impacto directo y significativo en la gobernabilidad de la municipalidad de Pasco.

Ahora bien, además de las consideraciones de los resultados obtenidos y del marco teórico utilizando, los indicadores obtenidos en el estudio confirman las aportaciones publicadas de Sanchez (2009) Ahora en contraste a los resultados obtenidos y reflejándose con las bases teóricas utilizadas, los indicadores alcanzados en

la investigación ratifican los aportes publicados de Sánchez (2019), quien determina: la participación ciudadana involucra a organizaciones cívicas con el objetivo común de promover el logro de metas o exigir la protección de derechos.

Fuentes (2020) en su investigación: *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local El caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)*”, realizó un estudio para conocer las prácticas y experiencias de gobernanza del municipio de La Serena como caso relevante en el contexto chileno en cuanto a participación ciudadana en el gobierno local, se tomó como marco de referencia la definición propuesta por Fernández y Ordoñez (2007); esta definición considera la participación ciudadana como la totalidad de actividades a través de las cuales los ciudadanos pueden influir en la formación, implementación y evaluación de las políticas de gobierno local.

De esta manera se ha ido explorando, describiendo y analizando el devenir del proceso de incorporación del compromiso ciudadano a la gobernanza local, los marcos normativos establecidos, los mecanismos e instrumentos implementados, los niveles a los que esta participación ha apuntado y las visiones y significados de participación ciudadana subyacentes al relato de sus actores.

Sandoval (2019) afirma que los actores en el contexto, es necesario saber realizar una estructura entre los procesos que apoyan un mejor desempeño institucional a partir de la participación ciudadana, el cual se evidencia una relación directa.

Con base en los resultados, se adoptó una hipótesis general alterna basada en los resultados obtenidos para las variables de participación ciudadana y funcionamiento institucional, así como la proporcionalidad directa de las variables, es decir; la participación ciudadana ayuda como mecanismo a realizar la identificación, atención y solución de necesidades importante de la población a partir de la institucionalidad de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

Segundo: El presente estudio se ha planteado como objetivo específico 1: Determinar la relación entre los mecanismos de participación ciudadana y enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

La tabla 25 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,442**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), el cual evidencia que existe una correlación positiva moderada entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 1 de la variable 1: Mecanismos de participación ciudadana y

la dimensión 2: Enfoque estratégico, sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existe mecanismos de participación ciudadana alta, también se tendrá un enfoque estratégico bien definido en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

El resultado obtenido guarda relación con la conclusión del trabajo de Barreto (2019), de su investigación “Participación ciudadana y gestión pública. El caso del suroccidente colombiano 2008-2011”, dentro de la investigación en mención se concluye que la participación ciudadana no se concibe necesariamente como un proceso en el que se busca determinar una forma de implementar la política pública, tampoco se considera como un instrumento de consensos para mejorar el rendimiento institucional. Al contrario, es un mecanismo que, así como “ordena” y “coordina” a quienes, como y cuando toman decisiones. También coadyuva a tramitar, negociar y conciliar.

Esto da consecuencia que toda la responsabilidad no recaee en las autoridades electas, sino en los ciudadanos como actores políticos fuertemente involucrados en el proceso de consulta, verificación y control social.

Con base en los resultados y el razonamiento, se confirma que estas dimensiones están estrechamente relacionadas y se puede decir que los mecanismos de participación ayuden a mejorar la visión estratégica.

Tercero: El presente estudio se ha planteado como objetivo específico 2: Determinar la relación entre los mecanismos de participación ciudadana y enfoque comunicacional como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 26 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,369**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), el cual evidencia que existe una correlación positiva baja entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 1 de la variable 1: mecanismos de participación ciudadana y la dimensión 2 de la variable 2: enfoque comunicacional, sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existen mecanismos de participación óptimas, también se tendrá un enfoque comunicacional bien definido en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente

significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

Los resultados obtenidos están relacionados con la investigación de Hinojosa y Ticona (2018), quien produjo un artículo de investigación titulado “Influencia de los espacios y mecanismos de participación ciudadana en la Gestión Municipal del distrito de Ilave-2018”, la participación ciudadana en las plataformas y mecanismos de consulta se considera limitada debido a una serie de factores como el desconocimiento, la falta de interés e información sobre la gestión municipal en el distrito de Ilave; de esto podemos concluir que puede haber una relación entre estas variables.

Cuarto: El presente estudio se ha planteado como objetivo específico 3: Determinar la relación entre las modalidades de participación ciudadana y enfoque estratégico como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 27 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,551**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), el cual evidencia que existe una correlación positiva moderada entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 2 de la variable 1: modalidades de participación ciudadana y la dimensión 1 de la variable 2: enfoque estratégico, sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existen modalidades de participación óptimas, también se tendrá un enfoque estratégico bien definido en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

Este resultado guarda relación con la investigación de Mestanza (2020), “Participación Ciudadana y Gestión del Presupuesto Participativo en la Municipalidad de San Martín de Porres – 2019”, los resultados mostraron que el 80% del personal del departamento de educación percibe el compromiso cívico como sostenible, el 16 % piensa que es bueno y el 4% malo. El coeficiente de correlación de rho Spearman es 0,606**, indicando una correlación positiva entre las variables y un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$ (altamente significativo) el cual indica que existe una relación entre participación ciudadana y el presupuesto participativo.

Donde concluye que la participación ciudadana y el presupuesto participativo desde el punto de vista es sumamente importante, sobre todo cuando tiene que ver con los servicios públicos.

Quinto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 4: Determinar la relación entre las modalidades de participación ciudadana y enfoque comunicacional como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 28 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,365**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,02 (bilateral), el cual evidencia que existe una correlación positiva baja entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 2 de la variable 1: modalidades de participación ciudadana y la dimensión 2 de la variable 2: enfoque comunicacional, sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existen modalidades de participación ciudadana optimas, también se tendrá un enfoque comunicacional bien definido en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

Este resultado guarda relación con la investigación de Chávez et al. (2018), sobre su investigación “Gestión Municipal y participación vecinal en los pobladores representados del Distrito de Chilca – Huancayo”, donde se determinó que la percepciones de los residentes representativos del municipio de Chilca-2017, mostraron que existe una relación directa e importante entre la gobernanza municipal y la participación del vecindario, ya que el coeficiente de rho de Spearman es de 0,383** y nivel de significancia de 0,05, $t = 4.79$; a una eficiente gestión municipal favorable a la organización vecinal.

Sexto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 5: Determinar la relación entre los niveles de participación ciudadana y enfoque estratégico como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 29 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,615**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), el cual

evidencia que existe una correlación positiva moderada entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 3 de la variable 1:niveles de participación ciudadana y la dimensión 1 de la variable 2:enfoque estratégico , sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existen niveles de participación óptimas, también se tendrá un enfoque estratégico bien definido en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

Este resultado contrastado defiere con las bases teóricas de Barreto (2021), el cual indica que los niveles de participación, el participante debe estar en condiciones de evaluar la información, opinión y toma de decisiones que maneja. Una buena comunicación permite que exista un encuentro auténtico entre las personas e instituciones y Cano (2017), determina que para poder dirigir adecuadamente una institución es necesario ejercer una influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización con una correcta planificación y acciones, de la cual podemos inferir que existe una relación significativa.

Séptimo: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 5: Determinar la relación entre los niveles de participación ciudadana y enfoque comunicacional como dimensión de gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.

En la tabla 30 muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 475**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), el cual evidencia que existe una correlación positiva moderada entre estas dimensiones, por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por el cual se confirmó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; con el cual se menciona que la dimensión 3 de la variable 1:niveles de participación ciudadana y la dimensión 2 de la variable 2:enfoque comunicacional , sufren cambios de manera proporcional; es decir que, si existen niveles de participación óptimas, también se tendrá un enfoque comunicacional bien definido en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao. Asimismo, la grafía de los dos asteriscos indica que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza de 99%, lo que indica que tenemos mucha confianza en la precisión de resultados.

Este resultado guarda una semejanza con el resultado de investigación de Tito (2019), de la investigación: “Nivel de participación ciudadana en el distrito de san miguel de Chaccrampa, provincia de Andahuaylas – 2018”,conslusion que menciona ,la investigación muestra una participación significativa, pero para mantener un alto nivel de participación en el municipio de San Miguel de Chaccrampa, es muy importante trabajar con la sociedad y las instituciones públicas para seguir impulsando espacios de diálogo y consenso para seguir impulsando el desarrollo del mismo.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a los objetivos generales, en el municipio del Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas, se encontró una correlación positiva moderado entre las variables; participación ciudadana y gestión institucional; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 655**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), lo cual indica que a medida que la participación ciudadana se suscite, la gestión institucional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao resultara más eficiente, es decir, si uno aumenta o viceversa, el otro exhibirá el mismo comportamiento. Para efectos específicos, se obtuvieron las siguientes conclusiones:
2. En cuanto al primer objetivo específico, en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao encontró una correlación positiva moderada entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégica; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 442**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral). En otras palabras, el surgimiento de un mecanismo de participación ciudadana tiene un efecto positivo desde el punto de vista estratégico de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, encontró una baja correlación positiva entre os mecanismos de participación ciudadana y el enfoque comunicacional, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 369**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,01; es decir, cuánto más mecanismos de participación ciudadana (pre - consulta), mejor será la reputación de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao como institución.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, se encontró una correlación positiva moderada entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque estratégico, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 551**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00; es decir , si se dan las modalidades de participación ciudadana, habrá un proceso adecuado para desarrollar un plan que pueda responder inmediatamente al enfoque estratégico de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, en consecuencia incrementa o viceversa, las acciones de la otra por igual.

5. En cuanto al cuarto objetivo específico , en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, se encontró que existe una correlación positiva baja entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque comunicacional, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 365**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,02; en otra palabras, en cuanto se susciten las modalidades de participación ciudadana, el enfoque comunicación de la municipalidad resultara más eficiente. En consecuencia, incrementa o viceversa, las acciones de la otra por igual.

6. Respecto al quinto objetivo específico, en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, se encontró una correlación positiva moderada entre el nivel de participación ciudadana y el enfoque estratégico, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 615**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00, en otra palabras, cuanto mayor sea el nivel de participación ciudadana, más informada será la toma de decisiones correctas desde la perspectiva estratégica de la comuna de a Municipalidad Centro Poblado Chumbao. . En consecuencia, incrementa o viceversa, las acciones de la otra por igual.

7. Respecto al sexto objetivo específico, se encontró una correlación positiva moderada entre el nivel de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 475**, alcanzando un coeficiente de correlación menor esperado ($p < 0,05$) a un nivel de significancia de 0,00, en otra palabras el nivel de participación ciudadana (buena toma de decisiones), el enfoque comunicacional de la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao resultara más eficiente, es decir, lograra establecer una reputación favorable.

RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad del Centro Poblado Chumbao, por ser un derecho, se debe priorizar la participación ciudadana: tiene la potestad de involucrarnos en la labor social para incidir en nuestro futuro, como se debe, además tiene la responsabilidad de participar en los asuntos públicos lo que conlleva a identificar y priorizar para mejorar los resultados desde la institucionalidad a través de una mejor gestión.
2. Con el fin de proponer un plan de acción estratégico para una mejor toma de decisiones, la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao debe socializar la participación ciudadana por los mismos tienen derecho a participar en los asuntos públicos a través de la consulta popular, la iniciativa legislativa, la remoción o revocación de autoridades y la rendición de cuentas. Esto se puede hacer desarrollando un presupuesto participativo y planes institucionales para la institución.
3. La municipalidad Centro Poblado Chumbao, debe realizar reuniones, fórum, asambleas, emisoras radiales, para la participación vecinal a través de asesoramientos en asuntos de interés público, la protección de los derechos, la educación de ellos y el ejercicio de los derechos humanos para una mejor identidad institucional.
4. La Municipalidad Centro Poblado Chumbao, debe fomentar a los ciudadanos la invitación, a las modalidades de participación formal; a través de canales reglamentarios por la ley para abordar colectivamente las carencias y necesidades de la población e implementar estrategias.
5. La Municipalidad Centro Poblado Chumbao, debe evitar las modalidades de participación reivindicativa e instrumental ya que orienta y propicia a la movilización, esto genera conflictividad con la ciudadanía e institución.
6. La Municipalidad Centro Poblado Chumbao, debe mejorar los canales de información y tome en cuenta los mecanismos de consultas previas para identificar problemas y necesidades urgentes y agendar como prioridad dentro del presupuesto e implementación estratégica.

7. Al momento de tomar decisiones, la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, debe considerar el aporte del público en base a información veraz, lo que redundara en una reputación institucional positiva.

REFERENCIAS

- ANDRADE LÓPEZ, D. K., & ASIS NAPURI DE FALVY, D. B. (2017). *Gestión Municipal y Participación Ciudadana en el Centro*. Obtenido de Poblado La Minka - Distrito de Supe, 2017:
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/795/TFCS_ASIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Arias Coello, A. (11 de 09 de 2020). *Gestión de Calidad: Conceptos básicos*. Obtenido de Archivo PDF: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Ballón Menacho, V. E., & Laureano Misari, M. J. (11 de 09 de 2020). *Estudio de Pre-Factibilidad para la industrialización y exportación de Fibras Hilado de Alpaca al Mercado de Reino Unido y China*. Obtenido de Archivo PDF:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9463/BALLON_LAUREANO_ESTUDIO%20DE%20PREFACTIBILIDAD_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banda Sulca, P. R. (2018). "AUSENTISMO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO LOCAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCOHUALLO (APURIMAC), ENTRE LOS AÑOS 2007 - 2013". Obtenido de Repositorio de la PUCP:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11978/BANDA_SULCA_PAULO_ROSSI_AUSENTISMO_PARTICIPACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, M. A. (08 de 04 de 2021). *La Participación*. Obtenido de Algunas Precisiones Conceptuales: <http://agro.unc.edu.ar/~extrural/LaPARTICIPACION.pdf>
- Di Virgilio, M. M. (febrero de 2013). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Participaci%C3%B3n-Ciudadana-en-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica-enfoque-y-condiciones-para-su-desarrollo-M%C3%B3dulo-1-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-y-Pol%C3%ADticas-P%C3%BAblicas-Unidad-11-Mecanismo>
- ELERA GÓMEZ, R. (2010). *GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CALLAO*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf

- Escalante Ampuero, P. F. (2015). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA*.
Obtenido de Universidad Continental:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf
- Hurtado Álvarez, C. R. (2017). *Trabajo de Investigación*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurta%09do_ACR.pdf?sequence=1
- Mestanza Gutiérrez, M. (2020). *Participación Ciudadana y Gestión del Presupuesto Participativo en la Municipalidad de San Martín de Porres - 2019*. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42709/Mestanza_GMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdiviezo Del Carpio, M. (2013). *Toma de Decisiones Públicas y Participación Ciudadana*.
Obtenido de
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)
- (09 de 04 de 2021). Obtenido de
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14203/PLAN_14203_2015_MOF.PDF
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (25 de marzo de 2015). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, de Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación de Valle Toluca:
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Andahuaylas, M. P. (2005). *ORDENANZA MUNICIPAL N° 25-2005-CPA*. Andahuaylas.
- ANDRADE LÓPEZ, D. K., & ASIS NAPURI DE FALVY, D. B. (2017). Obtenido de Gestión Municipal y Participación Ciudadana en el Centro Poblado La Minka - Distrito de Supe, 2017:
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/795/TFCS_ASIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Arias Odón, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arias, F. G. (1999). *El Proyecto de Investigación, Guía para su Elaboración*. Caracas: Editorial Episteme.

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, Guía para su Elaboración*. Caracas: Editorial Episteme.
- Armijo, M. (junio de 2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf
- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (11 de 09 de 2020). *Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. Obtenido de Archivo PDF: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Asociación de Comunicadores Sociales CALANDRIA. (2006). *Rendición de Cuentas*. Obtenido de Guía específica para alcaldes y funcionarios públicos: https://apps.contraloria.gob.pe/transfereciagestion/material/Modulo_I/Guia%20Especifica-Mejorando%20la%20Casa%20Municipal.pdf
- Banda Sulca, P. (2018). *AUSENTISMO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO LOCAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO (APURÍMAC), ENTRE LOS AÑOS 2007 - 2013*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11978/BANDA_SULCA_PAULO_ROSSI_AUSENTISMO_PARTICIPACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal Torres, A. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: PEARSON.
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Calderón Segura, W. (2014). *Participación de la población en el proceso de control social de la gestión municipal en un distrito de la región Cajamarca*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAA_e35c27fb1c76112d2e10398295477612/Details
- Canaza Ramos, M. K. (2014). *La asociatividad de productores rurales una herramienta para la oferta exportable de quinua - Cabana 2014*. Arequipa. Obtenido de

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4274/53.0779.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cano Plata, C. A. (2017). *La Administración y el proceso administrativo*. Obtenido de Universidad de Bogotá: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Carrasco Castillo, M., & García Bazand, G. (2018). *La gestión institucional y la calidad del aprendizaje de los estudiantes de educación primaria de la institución educativa "Cayetano Heredia Sánchez" del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12721/Carrasco_CM-Garcia_BGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco Díaz, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos.

Carrasco Díaz, S. (2005). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTÍFICA*. Jesús María, Lima, Perú: San Marcos.

Castillo Garcés, A., & López Valencia, L. (2018). *Los alcances de la participación ciudadana en la democracia local: Popayán, Colombia 2016*. Obtenido de <https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/Vialuris/article/view/840/810>

Chávez Epiquén, A., Auqui Cosme, J., Soria Ramírez, L., Teves Quispe, J., & Huanuni Pumacahua, S. (2018). *GESTIÓN MUNICIPAL Y PARTICIPACIÓN VECINAL EN LOS POBLADORES REPRESENTADOS DEL DISTRITO DE CHILCA – HUANCAYO*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Abdias-Chavez-Epiquen/publication/338441268_GESTION_MUNICIPAL_Y_PARTICIPACION_VECINAL_EN_LOS_POBLADORES_REPRESENTADOS_DEL_DISTRITO_DE_CHILCA_-_HUANCAYO/links/5f5a355ca6fdcc11640511f0/GESTION-MUNICIPAL-Y-PARTICIPACION-V

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.

Chumbao, M. C. (2021). *OFICIO N° 068-2021-MCP-CHUMBAO-ANDAHUAYLAS*. Centro Poblado Chumbao.

Chumbao, M. c. (2021). *ROF*. Andahuaylas.

Colliers, D. A., & Evans, J. R. (2007). *Administración de Operaciones- Bienes, servicios y cadenas de valor*. México: CENGAGE Learning.

- Conterno, E. (2014). *Potenciando la Participación Ciudadana en el Perú: Presupuesto Participativo y Consejos de Coordinación*. Obtenido de <http://www.lasociedadcivil.org/>:
http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/e_conterno.pdf
- Contreras González, M. T. (2014). *Estudio de la imagen institucional para diseño de una estrategia metodológica como valor empresarial*. Obtenido de
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/49192/Estudio+de+la+Imagen+Institucional+para+dise%F1o+de+una+Estrategia+metodol%F3gica+como+Valor+Empresarial.pdf;jsessionid=5BEA2BE30EB0702F2B25B6C94116D948?sequence=2>
- Cornejo Rallo, M. Á. (2008). *Gestión Pública, implementación de estrategias y presupuesto. El caso del Servicio de Impuesto*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/960/96060904.pdf>
- David Begg, S. F. (2005). *ECONOMÍA*. Madrid: Mc Graw Hill.
- DE MAYA, S., & FONT, J. (2004). *Participación individual: necesidad, dificultades y estrategias*. Obtenido de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/93336.pdf>
- Definicion.De. (10 de diciembre de 2008). Recuperado el diciembre de diciembre de 2015, de Definicion.De: <http://definicion.de/satisfaccion/>
- Diccionario ENCAS. (1997). *Diccionario Enciclopédico Color ENCAS*. Colombia: Grupo Editorial Norma, S.A.
- Eco, U. (2007). *Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. México: Gedisa.
- EL PERUANO. (06 de mayo de 2003). *Normas Legales Actualizadas-LEY N° 27972*. Obtenido de El Peruano: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Elera Gómez, R. (2010). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf
- Fernández Lezcano, L. D. (2019). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Fern%C3%A1ndez%20Lescano,%20Lilia%20Damissela>

- Fernando Ortega, S. (08 de 09 de 2020). *LA PROSPECTIVA: Herramienta indispensable de planeamiento en una era de cambios*. Obtenido de Archivo PDF:
file:///C:/Users/MANAGER/Downloads/PROSPECTIVA2.PDF
- fronteras, A. &. (2012). *AVSF-BOLIVIA*. Recuperado el 21 de 03 de 2017, de <https://www.avsf.org>
- Fuentealba González, R. (2018). *MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO*. Obtenido de <http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/11/Tesis-Rodrigo-Fuentealba.pdf>
- Fuentes Vásquez, D. (2019). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local El caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17017/2/TFLACSO-2020DSFV.pdf>
- G. Arias, F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. Caracas, Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- G. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C. A.
- G. Schroeder, R., Meyer Goldstein, S., & Rungtusanatham, M. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES, Conceptos y casos contemporáneos*. México: McGRAW-HILL.
- Gonzales, M. D. (21 de noviembre de 2004). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería*. Recuperado el 10 de diciembre de 2015, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3530/1/Diaz_gm.pdf
- González, J., Terriquez Carrillo, & Robles Zepeda. (2011).
- Grupo Editorial Norma, S. A. (1997). *Diccionario Enciclopedia Color ENCAS*. COLOMBIA: Norma, S. A.
- Hell Riegel, D., E. Jackson, S., & W. Slocum, Jr, J. (2017). *Administración un Enfoque Basado en Competencias*. MEXICO: Cengage Learning.
- Hell Riegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr., J. W. (2017). *ADMINISTRACIÓN*. México: Cengage Learning, S.A.
- Hernández Sampiere, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: Mc Graw Hill.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- HERRERA MENDOZA, M. (11 de 09 de 2020). *Diseño de un sistema gestión de Calidad para una Microempresa*. Obtenido de Archivo Pdf:
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Hevia, F. J., & Vergara Lope, S. (2011). *¿Cómo medir la participación? Creación, validación y aplicación del cuestionario de conductas de participación*. Obtenido de
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E533E3997F1FDBD805257CE6001C44ED/\\$FILE/1_pdfsam_Hevia_y_Vergara_Lope_2012._como_medir_la_participacion-libre.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E533E3997F1FDBD805257CE6001C44ED/$FILE/1_pdfsam_Hevia_y_Vergara_Lope_2012._como_medir_la_participacion-libre.pdf)
- Hinojosa Mamani, J., Ticona Ticona, E. (2018). *INFLUENCIA DE LOS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE ILAVE- 2017*. Obtenido de
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10343/Hinojosa_Mamani_Jhontan_Ticona_Ticona_Ever.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Idalberto, C. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Obtenido de
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- JANAMPA HERMITAÑO, L. L. (2018). *EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE OYÓN, PERIODO 2018*. Obtenido de
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2935/JANAMPA%20HERMITA%C3%91O.pdf?sequence=1>
- Juan A. Gimeno, J. M. (2003). *Principios de Economía*. Madrid: Mc Graw Hill.

- Ley N° 27972. (s.f.). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_p_resupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- López Gumucio, R. (2005). *LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA*. Cochabamba-Bolivia: Perspectivas, Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Los tiempos no se detienen. (13 de 09 de 2020). *Falencias de calidad impiden exportar producto camélido*. Obtenido de <https://www.lostiempos.com/actualidad/economia/20190816/falencias-calidad-impiden-exportar-producto-camelido>
- Martínez R., L. A. (2007). *La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un Tema de Investigación*. Obtenido de <https://www.ugel01.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/1-La-Observaci%C3%B3n-y-el-Diario-de-campo-07-01-19.pdf>
- Mateus, A. (2014). *La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. Vol. 19. Nº España. Recuperado de*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45021/42392>
- MENA PACHECO, E. (2012). *ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CARNE DE ALPACA E INTRODUCCIÓN A LA GASTRONOMÍA ECUATORIANA*. ECUADOR: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
- Miguel, P. A. (2007). *Calidad*. ESPAÑA: THOMSON-PARANINFO.
- Ministerio de Educación. (2005). Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/xtras/GuiaFormulacionMOF-DREyUGEL.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD. (09 de 04 de 2021). *Informe conceptual*. Obtenido de <http://www.hnhu.gob.pe/transparencia/personal/DEFINICIONES%20personal.pdf>
- Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. (2016). *Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca*. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10359/PLAN_10359_2016_ROF_2016.PDF
- Novillo Maldonado, E. F., Porra Ochoa, E. B., Ramón Ramon, D. I., & López Franco, M. L. (12 de 09 de 2020). *Gestión de la calidad: Enfoque Práctico*. Obtenido de Archivo PDF: file:///C:/Users/MANAGER/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf

- Ñaupá Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (D. E. SAS., Ed.) Bogotá, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- ONPE. (08 de 04 de 2021). *Oficina Nacional de Procesos Electorales*. Obtenido de https://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/html/procesos_electorales/ley_elecciones_regionales.html#art10
- Ortiz Uribe, F. G., García Nieto, M. d. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: LIMUSA.
- Páez, Á., & Fuenmayor, J. (Venezuela de 2005). *Paradigmas sobre Gestión Comunicacional en el Ámbito Universitario*. Obtenido de Revista Razón y palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n43/paezfuenmayor.html>
- Páez-Álvarez, A. (2006). *La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46120304.pdf>
- PERUANO, D. o. (2003). *Ley orgánica de Municipalidades N° 27972*. Lima: Editora Perú.
- Portales Derbez, L., & Ruiz González, A. (2013). *Amilpa: un ejemplo de participación ciudadana en acción colectiva para la obtención de servicios públicos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67626913002.pdf>
- Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: MACRO.
- Quispe Saravia, E. M. (2005). *Modernización de la Gestión Administrativa*. Arequipa, Perú: ADEC.
- Ramírez Contreras, A. (2017). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PERCEPCIÓN FRENTE A LA GESTIÓN PÚBLICA: EL CASO DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO-SUCRE*. Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (06 de abril de 2021). *RAE*. Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/principio>
- Rodrich Portugal, R. (mayo de 2012). *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-FundamentosDeLaComunicacionInstitucional-4508714.pdf>
- S. Bateman, T., & A. Snell, S. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. (M. H. Interamericana, Ed.) México.

Salinas. (2004).

Salinas et al. (2008).

Salvador Guerreo, C. (2019). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la institución educativa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya*. Obtenido de <https://repositorio.ftpcl.edu.pe/bitstream/handle/FTPCL/676/Salvador%2C%20Carmela%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez González, J. (2015). *Espacios Públicos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>

Sánchez Ramos, M. (2009). *La participación ciudadana en la esfera de lo público Espacios Públicos, vol. 12, núm. 25, 2009, pp. 85-102 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67611350006.pdf>

Sánchez Ramos, M. Á. (18 de marzo de 2009). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67611350006.pdf>

SANDOVAL MAGALHAES, R. W. (2019). *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2017*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16609/Sandoval_mr.pdf?sequence=3

Santander Oblitas, F. (2005-2009). *Indicadores de Participación Ciudadana y Evaluación de Procesos Participativos*. Obtenido de https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_GobLaPaz_INDICADORES.pdf

SCHNEIDER, C. (2017). *LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS LOCALES: CONTEXTO POLÍTICO Y CULTURA POLÍTICA. UN ANÁLISIS COMPARADO DE BUENOS AIRES Y BARCELONA*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/7245/tcs.pdf.pdf>

SENACE. (2018). *GUIA SENACE*. Obtenido de <http://www.senace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/PUBL-GUIA-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-CON-ENFOQUE-INTERCULTURAL-PARA-LA-CERTIFICACION-AMBIENTAL.pdf>

SEP, D. d. (16 de octubre de 2002). <http://white.oit.org.pe/>. Recuperado el 10 de octubre de 2015, de Proceso de Enseñanza Aprendizaje:

<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/material/pdf/archivo47.pdf>

Siliceo Aguilar, A. (2012). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL*. México: LIMUSA.

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior. (13 de 09 de 2020). *Regulaciones por país a exportar*. Obtenido de Archivo PDF:

http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=709.69200

SOLÍS ADRIANZÉN, J. M. (2019). *Participación ciudadana y su influencia con la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019*. Obtenido de

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2077/1/T026_04085543_M.pdf

Supersalud. (2020). *Medición para la Gestión Institucional*. Obtenido de

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/OtrosDocumentosPlaneacin/Cartilla%20de%20Medicion.pdf>

Tamara, O., & Carlos, M. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Thomas, B. (1995). *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Colombia: McGraw Hill.

TITO VEGA, R. (2019). *NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS - 2018*. Obtenido de

https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/834/T_0523.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tovar Barreto, J. G. (2019). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN PÚBLICA. EL CASO DEL SUROCCIDENTE COLOMBIANO 2008-2011*. Obtenido de

<https://zaguan.unizar.es/record/79305/files/TESIS-2019-091.pdf>

Valdiviezo Del Carpio, M. (enero de 2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla*. Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/>:

[s://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

Vara Horna, A. A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa*. Perú: San Marcos.

Villarreal Martínez, M. (s.f.). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y POLÍTICAS PÚBLICAS*. Obtenido de

<https://www.ceenl.mx/>:

https://www.ceenl.mx/educacion/certamen_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf

Vivas García, & Gento Palacios. (2003).

ZAPATA GUERRERO, C. G. (Julio de 2021). *GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA METROPOLITANA, 2021*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1477/ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, F. J., Chamorro, A., y Sergio, R. L. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.

Medina, R. (2010). *La calidad como estrategia de mejora continua para las PYMES mexicanas (monografía)*. Universidad Veracruzana. Xalapa, México

Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York, United States of America: The Free Press.

Rodríguez, C. C., y Rodríguez, D. R. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. *Revista Universidad de la Salle*, (48), 80-99.

Asturias, I., y Aragón, D. (2014). *Gurús de la Calidad*. *Revista Número*. 1-13.

Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.

Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima

Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. AFA, Editores Importadores S.A. Lima.

CECUDHA. (2008). *Instrumentos de gestión municipal*. PERUJOVEN.

Sucamec (2004). *Texto Único de Procedimiento Administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-vigente/12.../27-04-tupa

Bacacorzo, H. (2007). *Conceptos contenidos en la ley del procedimiento administrativo general*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-vigente/

Minedu (2009) *Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED*. Lima, Perú: Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.minedu.gob.pe/tupa/>

MORA, J.M. (Ed.) (2009). 10 ensayos de comunicación institucional. Pamplona: EUNSA.

BALMER, J. y GREYSER, S. (2003). Revealing the corporation. Perspectives on identity, image, reputation, corporate branding, and corporate-level marketing. London: Routledge.

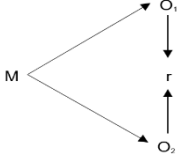
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2022.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES
¿De qué manera la participación ciudadana se relaciona con la gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022?	Determinar la relación que existe entre participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022.	Existe relación significativa entre participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022.	Participación Ciudadana DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de participación ciudadana. • Modalidades de Participación. • Niveles de Participación Ciudadana.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	Gestión Institucional
<p>a) ¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p> <p>b) ¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p> <p>c) ¿De qué manera las modalidades de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico como dimensión de gestión institucional en la</p>	<p>a) Determinar la relación que existe entre mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre los mecanismos de Participación Ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre las modalidades de Participación Ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre las modalidades de</p>	<p>a) Existe relación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas 2022.</p> <p>b) Existe relación significativa entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>c) Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>d) Existe relación significativa entre las modalidades de participación ciudadana y el enfoque</p>	DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque estratégico. • Enfoque comunicacional

<p>Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p> <p>d) ¿De qué manera las modalidades de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p> <p>e) ¿De qué manera los niveles de participación ciudadana se relacionan con el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p> <p>f) ¿De qué manera los niveles de participación ciudadana se relacionan con el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas?</p>	<p>Participación Ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>e) Determinar la relación que existe entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>f) Determinar la relación que existe entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p>	<p>comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>e) Existe relación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque comunicacional en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p> <p>f) Existe relación significativa entre los niveles de participación ciudadana y el enfoque estratégico en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao, Andahuaylas.</p>	
<p>MÉTODO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS Y INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN</p>	

<p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Enfoque cuantitativa- básica de alcance correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental Transaccional correlacional</p> 	<p>POBLACIÓN: Constituida por una población electoral de 7,942 ciudadanos electores. (RENIEC, 2021).</p> <p>MUESTRA: Los 72 ciudadanos del Centro Poblado Chumbao.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta <p>Tratamiento estadístico</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Microsoft Word 2016 ● El Microsoft Excel 2016 ● SPSS 26 	<p>INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario
---	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 01: Participación Ciudadana	<i>“La participación ciudadana es el derecho que tiene todo ciudadano a participar en el proceso de toma de decisiones públicas, en especial de aquellas que puedan afectarlo; es un derecho reconocido tanto en la legislación nacional como en la internacional” (SENACE, 2018, pág. 10).</i>	Mecanismos de Participación Ciudadana	Revocatoria de Autoridades
			Rendición de Cuentas
			Presupuestos Participativos
			Consultas Previas
		Modalidad de Participación Ciudadana	Participación reivindicativa
			Participación instrumental
			Participación formal
		Niveles de Participación Ciudadana	Participación
			Decisión
Consulta			
Variable 02: Gestión Institucional	Un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial” Espasa Calpe (2008) citado por (Carrasco Castillo & García Bazand, 2018, p.22)	Enfoque estratégico.	Planificación estratégica
			Implementación estratégica
			Presupuesto e implementación estratégica
		Enfoque comunicacional	Identidad institucional
			Imagen institucional
			Reputación institucional

Anexo 03: Matriz del Instrumento de recojo de datos

TITULO: “Participación ciudadana y gestión institucional en la Municipalidad del Centro Poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2021”.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	E.V.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Mecanismos de Participación Ciudadana	Revocatoria de Autoridades Rendición de Cuentas Presupuestos Participativos Consultas Previas	25%	8	¿Se interesa por su derecho de revocar? ¿Cómo ciudadano ha propuesto alguna revocatoria de las autoridades de su municipalidad? ¿En el centro poblado Chumbao se realizan las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas? ¿Se realiza la rendición de cuentas de manera permanente en su centro poblado Chumbao? ¿Tiene conocimiento sobre el presupuesto participativo de su Municipalidad Centro Poblado Chumbao? ¿De parte de su alcalde, existe una significativa voluntad de participación en el presupuesto participativo? ¿Como ciudadano o grupo organizado, con qué frecuencia presenta proyectos a su centro poblado Chumbao? ¿Recibe alguna invitación de sus autoridades para participar en su Municipalidad Centro Poblado Chumbao?	Escala Likert: NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI (4) SIEMPRE (5) SIEMPRE
	Modalidad de Participación Ciudadana	Participación reivindicativa Participación instrumental Participación formal	18.75%	6	¿Se ha movilizado con el fin de reclamar o pedir ante su Municipalidad Centro Poblado Chumbao, la necesidad de algún servicio? ¿Participa de manera reiterada con las actividades propias de los vecinos de la municipalidad del centro poblado	Escala Likert: NUNCA (1) CASI NUNCA (2)

					<p>Chumbao? (reuniones, faenas, actividades cívicas, etc.)</p> <p>¿Cómo ciudadano, presenta alternativas de solución sobre los problemas que presenta su centro poblado Chumbao?</p> <p>¿Brinda opinión, de manera constante acerca del desarrollo de centro poblado Chumbao?</p> <p>¿Se siente representado por las instancias organizativas (asociaciones, juntas vecinales, Juntas Barriales, etc.) en su centro poblado Chumbao?</p> <p>¿Se representa con alguna organización, asocian, presidencia, Etc. para reclamar cierta necesidad en su centro poblado Chumbao?</p>	<p>A VECES (3)</p> <p>CASI (4)</p> <p>SIEMPRE (5)</p> <p>SIEMPRE</p>
	Niveles de Participación Ciudadana	Participación Decisión Consulta	18.75%	6	<p>¿En su centro poblado tiene acceso a la información sobre las decisiones que realizan la gestión de su municipalidad?</p> <p>¿En su centro poblado se realizan reuniones con las autoridades de su municipalidad, para absolver dudas y brindar información que necesite?</p> <p>¿Presenta alternativas de solución a su municipalidad del centro poblado Chumbao a través de alguna organización?</p> <p>¿Como ciudadano existe voluntad de participación en la gestión municipal del centro poblado Chumbao?</p> <p>¿Brinda opiniones acerca del desarrollo de su centro poblado Chumbao?</p> <p>¿En su centro poblado Chumbo se realiza consultas populares para determinar acciones de gestión?</p>	<p>Escala Likert:</p> <p>NUNCA (1)</p> <p>CASI NUNCA (2)</p> <p>A VECES (3)</p> <p>CASI (4)</p> <p>SIEMPRE (5)</p> <p>SIEMPRE</p>

GESTIÓN INSTITUCIONAL	Enfoque estratégico	Planificación estratégica. Implementación estratégica. Presupuesto e implementación estratégica.	18.75%	6	<p>¿Socializa su misión y visión de su Municipalidad Centro Poblado Chumbao?</p> <p>¿Conoce usted las oportunidades otorgadas hacia la municipalidad del centro poblado Chumbao para mejorar su desarrollo?</p> <p>¿La Municipalidad Centro Poblado Chumbao cuenta con personal adecuado para llevar a cabo los objetivos?</p> <p>¿Existe intervención de los diferentes actores de la ciudad (expertos, residentes/vecinos) en el proceso de planificación (implicados en reuniones, consultas, participación oral, participación escrita...) en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao?</p> <p>¿Los grupos de interés locales (lobby-de arriba/abajo, interno y externo) y la calidad de los liderazgos, han jugado un rol importante en la implementación del plan estratégico?</p> <p>¿Como ciudadano le han socializado las fuentes de financiamiento del plan, en su formulación?</p>	<p>Escala Likert:</p> <p>NUNCA (1)</p> <p>CASI NUNCA (2)</p> <p>A VECES (3)</p> <p>CASI (4)</p> <p>SIEMPRE (5)</p> <p>SIEMPRE</p>	
	Enfoque comunicacional	Identidad institucional Imagen institucional Reputación institucional	18.75%	6	<p>¿Recibe buena atención de los trabajadores, cuando realiza sus trámites (consulta, pagos, visitas, etc.) en la municipalidad del centro poblado Chumbao?</p> <p>¿Los trabajadores del centro poblado Chumbao poseen cualidades</p>	<p>Escala Likert:</p>	

					<p>personales (respeto, amabilidad, responsabilidad, etc.)?</p> <p>¿Se interesa en informarse de las actividades que realiza la Municipalidad del centro poblado Chumbao?</p> <p>¿La oficina de imagen institucional de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao informa las actividades y servicios, mediante los diferentes medios de comunicación (radio, televisión, redes sociales, panfletos, etc.)?</p> <p>¿La Municipalidad Centro Poblado Chumbao cuenta con la conformación de las oficinas, para brindar sus servicios?</p> <p>¿La actual gestión establece una relación con la municipalidad y los ciudadanos del centro poblado Chumbao?</p>	<p>NUNCA</p> <p>CASI NUNCA</p> <p>A VECES</p> <p>CASI</p> <p>SIEMPRE</p> <p>SIEMPRE</p>	<p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

Anexo 04: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO CHUMBAO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS– REGIÓN APURIMAC 2021”.

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: John Peter Aguirre Landa

Grado Académico: Doctor en Administración

Fecha: 07/02/2022

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Ninguno.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Ninguno.

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestra)

Ninguno.

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación

Procede luego de levantas las anotaciones realizadas



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Posa Nolida Asue Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública

Fecha: 1/1/2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Hay que ser sobrios y los términos sean claros y precisos

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación

Se cumple las observaciones


DNI: 44346273

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-GENERALIDADES (Datos del Experto):

Nombres: ... Simón José

Apellidos: ... Cama Flores

Grado Académico: ... Magister en Administración

Fecha: ... 02 ... / ... 02 ... / ... 2022

II.-OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

..... Revisar ortografía

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

..... Revisar indicadores porque de ahí salen las preguntas

..... Enumerar los ítems de la Matriz

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....

.....

.....

III.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

.....

.....



Sello y Firma del Evaluador

DNI: ... 24461156



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO

ESTIMADO SEÑOR (A):

Se le agradece anticipadamente por su colaboración y su opinión sobre “Participación ciudadana y gestión Institucional en la Municipalidad del Centro Poblado EL Chumbao, Provincia de Andahuaylas 2022”. Por favor no ponga su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marcando cada alternativa de respuesta con una x según su criterio.

I. Datos Generales

1. Sexo:

- a) Masculino b) Femenino

2. Edad:

- a) De 18 a 30 años b) De 31 a 43 años c) De 44 a 56 años d) De 57 a 70 años

3. Hace cuanto tiempo vive en el centro poblado Chumbao

- a) 5-10 años b) 10-15 c) 15-20 años d) 20-más años

4. Nivel de Instrucción:

- a) Primaria b) Secundaria c) Técnico d) Superior

Para evaluar las variables marca con X en el casillero de su presencia de ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

A	B	C	D	E
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable 1: PARTICIPACION CIUDADANA

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	A	B	C	D	E
	DIMENSIÓN: Mecanismos de Participación					
1	¿Se interesa por su derecho de revocar?					
2	¿Cómo ciudadano ha propuesto alguna revocatoria de las autoridades de su municipalidad?					
3	¿Se realizan las audiencias públicas de rendición de cuentas en su centro poblado Chumbao?					
4	¿Se da de forma periódica y articulada la rendición de cuentas en su centro poblado Chumbao?					

5	¿Tiene conocimiento sobre el presupuesto participativo de su centro poblado Chumbao?					
6	¿De parte de su alcalde, existe una significativa voluntad de participación en el presupuesto participativo?					
7	¿Cómo ciudadano o grupo organizado, con qué frecuencia presenta proyectos a su centro poblado Chumbao?					
8	¿Recibe alguna invitación de sus autoridades para participar en su Municipalidad Centro Poblado Chumbao?					
DIMENSIÓN: Modalidad de participación						
9	¿Se ha movilizadado con el fin de reclamar o pedir ante su Municipalidad Centro Poblado Chumbao, la necesidad de algún servicio?					
10	¿Participa de manera reiterada con las actividades propias de los vecinos (reuniones, faenas, actividades cívicas, etc.) en su centro poblado Chumbao?					
11	¿Cómo ciudadano, presenta alternativas de solución sobre los problemas que presenta su centro poblado Chumbao?					
12	¿Brinda opinión, de manera constante, acerca del desarrollo de su Centro Poblado Chumbao?					
13	¿Se siente representado por las instancias organizativas (asociaciones, juntas vecinales, Juntas Barriales, etc.) en su centro poblado Chumbao?					
14	¿Se representa con alguna organización, asociación, presidencia, Etc. para reclamar cierta necesidad en su centro poblado Chumbao?					
DIMENSIÓN: Niveles de participación						
15	¿En su centro poblado Chumbao tiene acceso a la información sobre las decisiones que realiza la gestión de su municipalidad?					
16	¿En su centro poblado se realizan reuniones con las autoridades de su municipalidad, para absolver dudas y brindar información que necesite?					
17	¿Presenta alternativas de solución a su municipalidad del centro poblado Chumbao a través de alguna organización?					
18	¿Como ciudadano existe voluntad de participación en la gestión municipal?					
19	¿Brinda opiniones acerca del desarrollo de su centro poblado Chumbao?					
20	¿En su centro poblado se realizan consultas populares para determinar acciones de gestión?					


Variable 2: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Para evaluar las variables marca con X en el casillero de su presencia de ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

A	B	C	D	E
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

	DIMENSIÓN: Enfoque estratégico	A	B	C	D	F
21	¿Socializa su misión y visión de su Municipalidad Centro Poblado Chumbao?					
22	¿Conoce usted las oportunidades otorgadas hacia la Municipalidad Centro Poblado Chumbao para mejorar su desarrollo?					
23	¿La Municipalidad Centro Poblado Chumbao cuenta con personal adecuado para llevar a cabo los objetivos?					
24	¿Existe intervención de los diferentes actores de la ciudad (expertos, residentes/vecinos) en el proceso de planificación (implicados en reuniones, consultas, participación oral, participación escrita...) en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao?					
25	¿Los grupos de interés locales (lobby-de arriba/abajo, interno y externo) y la calidad de los liderazgos, han jugado un rol importante en la implementación del plan estratégico?					
26	¿Cómo ciudadano le han socializado las fuentes de financiamiento del plan, en su formulación?					
	DIMENSIÓN: Enfoque comunicacional					
27	¿Recibe buena atención de los trabajadores, cuando realiza sus trámites (consulta, pagos, visitas, etc.) en la Municipalidad Centro Poblado Chumbao?					
28	¿Los trabajadores del centro poblado Chumbao poseen cualidades personales (respeto, amabilidad, responsabilidad, etc.)?					
29	¿Se interesa en informarse de las actividades que realiza la Municipalidad Centro Poblado Chumbao?					
30	¿La oficina de imagen institucional de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao informa las actividades y servicios, mediante los diferentes medios de comunicación (radio, televisión, redes sociales, panfletos, etc.)?					
31	¿La Municipalidad Centro Poblado Chumbao cuenta con la conformación de las oficinas, para brindar sus servicios?					
32	¿La actual gestión establece una relación con la municipalidad y los ciudadanos del centro poblado Chumbao?					

Anexo 6: Solicitud de cantidad de población, de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.

**MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO
"CHUMBAO"**
Nº 0002756

HOJA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO

SOLICITA MEJORA DEL SERVICIO DE
LABORES DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO

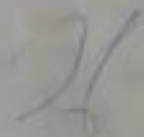
SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO "CHUMBAO"

Yo Henry Tito Carlos Torres Castillo
Identificado con D.N.I. Nº 47053343
Con domicilio en AV. LOS HERALDOS 3/10
CECAÑAPOYO
Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:
Que, TRABAJANDO LO ASIGNADO DE
COMISARIO DE TRABAJO DE INVESTIGACION EN LA CONCEPCION
MUNICIPAL DE HAYA AFECTOS DE LA ESCUELA PARTICIPACION DE
COMUNIDAD RURAL Y URBANA - PARTICIPACION COMUNITARIA Y
SESIONES MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO
CHUMBAO, PROVINCIA DE CAYANUMAYAS - PERU AÑO 2021,
SOLICITO A SU INSTANCIA QUE SE LE INFORME LA CANTIDAD
DEL NUMERO DE VOTANTES.

POR LO EXPUESTO


HAZ A SU INSTANCIA INFORMACION
RESPECTO A LOS DATOS DE CANTIDAD DE POBLACION DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO

CHUMBAO, 17 DE ENERO DE 2021



FIRMA
D.N.I. Nº 47053343

MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO
CHUMBAO - ANCAHUAS
MEDIO DE PARTES
TRAMITE DOCUMENTARIO
Nº 18-02-2021
Folio 183
2021

**MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO**
"CHUMBAO" Nº 001056

HOJA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO

SOLICITA: MUE-ROF-CAP-Verificación
DE OPERACION DEL CPC


SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO "CHUMBAO"
MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO
CHUMBAO - ANCAHUAYLAS
MUNICIPALIDAD DEPARTAMENTAL
TRAMITACION DOCUMENTARIO
INGRESADO 06-06-77
Nº Reg. 1290.1110-01
Fecha 11/27/77

Yo: Henny Yhonatan Paredes Villano
Identificado con D.N.I. Nº 47053347
Con domicilio en: Av. Luis Rosales 123 -
CONTRAMUNICIPAL

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:
Que como de la municipalidad de
Chumbao me solicitan y me piden el trabajo
de verificación de la ley de participación
ciudadana y gestión local en el centro
poblado Chumbao - 7077, me solicitan que me
facilite los documentos necesarios.

POR LO EXPUESTO
me comprometo a cumplir con lo solicitado

CHUMBAO, 06 DE 06 DE 20 ??


FIRMA
D.N.I. Nº 47053347

Anexo 08: Fotografías de Investigación.

Recojo de información de la Municipalidad Centro Poblado Chumbao.



Aplicación del cuestionario piloto a una ciudadana del centro poblado Chumbao.



Aplicación del cuestionario piloto a una ciudadana del centro poblado Chumbao.



Aplicación del cuestionario a un ciudadano del centro poblado Chumbao.



Aplicación del cuestionario a un ciudadano del centro poblado Chumbao.



Aplicación del cuestionario a un ciudadano del centro poblado Chumbao.



Anexo 09: Base de datos.

Género	Edad	Tiempo de Vivencia	Nivel de Instrucción	V1: Participación ciudadana																				V2: Gestión institucional											
				P 1	P 2	P 3	P4	P5	P6	P7	P8	P 9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P2 8	P2 9	P3 0	P31	P32
2	2	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	1	3	1	1	3	3	2	1	4	3	5	3	2	2
1	2	2	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
2	2	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	5	2	3	3	3	3	4	3
1	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	3	4	2	1	3	2	1	3	1	1	4	3	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	4	2	2	
2	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1
2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	2	1
1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	4	4	3	1	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
1	3	4	2	1	2	3	4	1	3	4	3	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	4
1	1	4	2	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	1	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	4	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	4	5	3	3	2	2	4	5	5	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2
1	1	4	4	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3
1	1	4	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	2	4	1	1	2	1	1	3	1	3	2	2	3	4	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	3	4	4	1	3	4	4	3	3	2
1	1	3	4	3	4	1	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	1	3	2	3	4	2	2	2	5	1	3	2
2	1	4	4	2	1	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
1	1	2	4	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	5	3	4	4	3
2	1	3	4	1	1	3	3	2	3	1	4	1	4	1	2	3	3	3	2	1	2	2	4	2	1	2	3	3	4	4	2	5	5	5	4
1	1	4	3	3	1	5	3	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	3	5	5
2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	1	1	2
1	1	2	4	1	5	1	1	2	3	1	4	2	2	2	3	4	3	5	4	4	1	1	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	1
2	1	3	4	3	1	4	4	2	1	1	1	1	5	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	4	3

2	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	2	2	4	5	1	5	
1	3	3	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1	1	3	3	1	1	2	4	1	1	1	2	1	3	4	1	1	1	5	3	4	4	
1	1	4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	1	
1	2	3	4	5	1	4	1	1	4	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	4	1	1	1	5	5	3	1	5	4	
1	3	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	5	5	1	4	1	5	1	5	1	5	5	4	1	1	5	4	2	1	5	5	
2	2	1	3	5	1	1	1	1	1	1	3	1	5	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	
2	1	2	4	3	1	3	3	3	4	1	3	1	3	3	3	2	4	3	1	1	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	
1	2	3	4	3	1	3	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	2	3	1	1	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
2	1	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	1	2	2	4	3	1	1		
1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	3	1	4	1	4	3	5	3	1	2	4	5	4	2	4	3	3	1	3	2	2	2	5	1	2	3	
1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1
2	3	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	1
1	2	2	4	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	4	5	1	2	4	3	
2	3	3	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	2	1	1	1
2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	4	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	5	3
2	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	3	3	1	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	
1	3	2	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	5	1	
1	1	2	3	3	1	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	
2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	1	3	1	3	2	4	2	3	2	
2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	
1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	2
2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	
1	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	
1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
1	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	
2	1	2	4	3	1	2	2	2	3	1	1	2	4	2	1	3	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	5	2	2	2	
1	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	5	5	5	5	1	1	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
1	1	3	4	3	2	2	3	4	2	2	1	1	4	2	3	3	3	1	1	3	4	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	

2	2	4	4	1	1	2	2	3	5	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	5	2	1	2	4	2	2	2	
1	1	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
2	1	3	4	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	4	3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	
1	1	2	4	1	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	3	2	
1	1	4	4	2	2	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	
2	4	1	2	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	
2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	5	5	1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	
1	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2
1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	
2	2	2	2	1	1	5	5	1	4	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	
2	1	2	2	1	1	4	4	1	1	2	2	3	3	3	2	5	5	2	3	1	5	5	3	2	1	3	3	3	1	5	4	3	2	2	2	
1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
2	1	3	4	1	4	4	2	2	1	1	2	3	3	2	5	5	5	1	1	1	3	1	1	2	1	3	5	4	1	4	3	5	3	3	2	
1	2	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	2	1	4	3	3	2	2	2	
2	1	3	4	5	5	5	5	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	1	2	1	2	3	3	4	1	3	2	2	2	2	