



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Ciencia Política

Participación ciudadana y la calidad en la prestación de servicios públicos desde la perspectiva de las Juntas Vecinales en la Municipalidad Distrital de Chorrillos en Lima, 2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política

AUTORES:

Samantha Brittany ALDANA VILLANUEVA

Christian Omar ARAGÓN QUISPE

ASESOR

Rubí Elisbeth RIVAS COSSIO

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Aldana, S. & Aragón, C. (2025). *Participación ciudadana y la calidad en la prestación de servicios públicos desde la perspectiva de las Juntas Vecinales en la Municipalidad Distrital de Chorrillos en Lima, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Ciencia Política]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Samantha Brittany Aldana Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73065842
URL de ORCID	NO APLICA
Datos de autor 2	
Nombres y apellidos	Christian Omar Aragon Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75665843
URL de ORCID	NO APLICA
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Rubi Elisabeth Rivas Cossio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44136888
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1680-3898
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Rolf Kent Perez Camarena
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41399613

Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Maria Esther Melgar Apagueño
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43989705
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Robert Alejandro Mejía Tarazona
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	46115945
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.1.3.6. GESTION PUBLICA
Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Chorrillos
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencia política: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

**ACTA DE EXAMEN ORAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(S) EN CIENCIA
POLÍTICA CON SUSTENTACIÓN DE TESIS GRUPAL**

011

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores:

- 1.-PRESIDENTE: Mg. ROLF KENT PÉREZ CAMARENA
- 2.- Mg. ROBERT ALEJANDRO MEJÍA TARAZONA
- 3.- Mg. MARÍA ESTHER MELGAR APAGÜÑO
- 4.- Mg. RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO (Asesora)

Los bachilleres postulantes al Título Profesional de Licenciados, don(ña):

CHRISTIAN OMAR ARAGÓN QUISPE

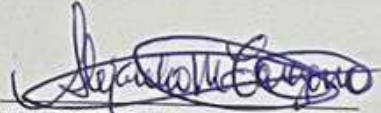
SAMANTHA BRITTANY ALDANA VILLANUEVA

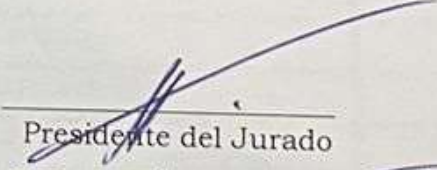
Procedió la sustentación de sus Tesis titulado:

Participación ciudadana y la calidad en la prestación de servicios públicos desde la perspectiva de las Juntas Vecinales en la Municipalidad Distrital de Chorrillos en Lima, 2024

Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando los candidatos: *aprobado por unanimidad con mención honoraria con la nota de (16) dieciseis.*

Y para constancia se le extiende la presente acta, en Lima a los VEINTISIETE días del mes de OCTUBRE del año 2025


Mg. ROBERT ALEJANDRO MEJÍA TARAZONA


Presidente del Jurado
Mg. ROLF KENT PÉREZ CAMARENA


Mg. MARÍA ESTHER MELGAR APAGÜÑO


Mg. RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO
(Asesora)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO**, en mi condición de asesora acreditada con los Dictámenes de la EP N°000123-2024-EPCP-FDCP/UNMSM y N°000122-2024-EPCP-FDCP/UNMSM de la tesis, cuyo título es: **Participación ciudadana y la calidad en la prestación de servicios públicos desde la perspectiva de las Juntas Vecinales en la Municipalidad Distrital de Chorrillos en Lima, 2024**, presentado por los bachilleres **Samantha Brittany Aldana Villanueva y Christian Omar Aragón Quispe** para optar el grado de Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **16%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado de Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política.

Lima, 14 de setiembre del 2025

Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: Rubi Elisabeth Rivas Cossio

DNI: 44136888

* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Resumen

El estudio se centró de forma primordial en identificar la relación entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de servicios gubernamentales en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, desde la perspectiva de las juntas vecinales. Para eso se usó un diseño no experimental que fusiona descripción y correlación, y se aprovechará de técnicas cuantitativas para valorar y analizar los datos conseguidos a través de cuestionarios. Esta metodología permitirá analizar con exactitud cómo la interacción ciudadana influye en la percepción de los servicios públicos. Los resultados obtenidos demuestran que los elementos estudiados en las juntas vecinales mantienen una correlación positiva con la calidad de la provisión de servicios públicos proporcionados por la Municipalidad de Chorrillos. El coeficiente de correlación de 0,602 indicó una correlación entre un aumento en la participación ciudadana y una mejora en la percepción de la calidad del servicio. Este descubrimiento subrayó la relevancia de promover la implicación activa de la comunidad en la administración municipal con el propósito de optimizar la provisión de servicios.

Palabras clave: Calidad de servicio, juntas vecinales, municipalidad, participación ciudadana, prestación de servicios.

Abstract

The study focused primarily on identifying the relationship between citizen participation and the quality of government services in the Municipality of Chorrillos, Lima, from the perspective of neighborhood councils. A non-experimental design combining description and correlation was used, employing quantitative techniques to evaluate and examine information obtained through questionnaires. This methodology will facilitate an accurate analysis of how citizen interaction affects how the public services provided are perceived. The findings show that the elements of study in the neighborhood councils maintain a positive correlation with the quality of the public services provided by the Municipality of Chorrillos. The correlation coefficient of 0,602 indicated that an increase in citizen participation correlated with an improvement in the perception of service quality. This finding emphasized the importance of promoting the active participation of the community in municipal management in order to optimize the provision of services.

Keywords: Service quality, neighborhood councils, municipality, citizen participation, service provision.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, José Aragón Arce y Carmen Quispe Flores, cuyo esfuerzo, ejemplo y sacrificio han sido siempre la luz que guía mi camino hacia el progreso. A mi abuela, Estela Flores —que en paz descansa—, quien sembró en mi familia el valor de la honradez. Y, finalmente, a esa persona especial, cuya compañía, aliento y apoyo constante me sostuvieron en los momentos más exigentes de este proceso.

Aragón Quispe, Christian Omar

A Dios, que me dio la fuerza para no rendirme; a mi mamá Dorka, refugio en mis días más difíciles, a mi papá William, por sus oraciones que siempre me abrazaron; a mi abuelita “La Mami”, ejemplo de vida y amor; y a mi perrito Taylor, que con su compañía hizo más ligero este camino.

Aldana Villanueva, Samantha Brittany

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, a mi asesora de tesis, por sus valiosas orientaciones y su exigencia, y a las personas cercanas que, con su compañía y palabras de ánimo, me impulsaron a culminar esta etapa.

Aragón Quispe, Christian Omar

A mi familia, por su apoyo incondicional; a mis padres, por enseñarme con amor y ejemplo a nunca rendirme; y a mi asesora de tesis, por su guía y paciencia en este proceso. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Aldana Villanueva, Samantha Brittany

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Abstract	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido.....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	9
I.1. Introducción	9
I.2. Planteamiento del problema	9
I.3. Objetivos	13
I.4. Importancia y alcance.....	14
I.5. Limitaciones.....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
II.1. Antecedentes del Estudio.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales	19
II.2. Bases Teóricas	21
2.2. Sobre la participación ciudadana	21
2.2.1. Teoría de los escalones de Arnstein (1969)	21
2.2.2. Teoría de la democracia participativa de Joshua Cohen y Joel Rogers (1995).	21
2.3. Sobre la calidad en la prestación de servicios públicos	22
2.3.1. Teoría de la eficiencia de Parasuraman, Zeithaml y Berry et al. (1988). .	22
2.3.2. Teoría de la Calidad Total (TQM) de Deming, Juran, Feigenbaum y Crosby.	22
II.3. Marco Conceptual.....	23
2.3.1. Participación Ciudadana.	23
2.3.1.1. Tipos de participación ciudadana	24
2.3.1.2. Participación ciudadana en la gestión local	24
2.3.1.3. La participación informativa.....	25
2.3.1.4. Niveles de participación ciudadana.....	25
2.3.1.5. Dimensiones de la participación ciudadana.....	26
2.3.1.6. Juntas Vecinales como actores de participación ciudadana en el ámbito local.....	26
2.3.2. La calidad en la prestación de los servicios públicos	28
2.3.2.1. Gestión de gobierno local	28
2.3.2.2. Los servicios públicos.....	29

2.3.2.3. Tipos de servicios públicos.....	29
2.3.2.5. Buena atención en la calidad de los servicios públicos.....	30
2.3.2.5. Dimensiones de la calidad del servicio público.....	30
II.4. Marco Normativo.....	31
2.4.1. Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).....	31
2.4.1.1. Participación Vecinal	32
2.4.1.2. Ejercicio del derecho de participación	32
2.4.1.3. Juntas Vecinales Comunes.....	33
2.4.1.4. Municipalidades en el Perú	34
2.4.2. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658).....	35
2.4.2.1. Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado	35
2.4.2.2. Principales acciones	36
2.4.2.3. Fomento de la Democracia Participativa.....	37
2.4.2.4. Participación ciudadana en la gestión estatal	37
2.4.2.5. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos.....	38
2.4.2.6. Deberes de los funcionarios públicos	38
2.4.3. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM)	39
2.4.3.1. Calidad de los bienes y servicios.....	39
2.4.3.2. Proceso de modernización de la gestión pública.....	40
2.4.4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (D.S. N° 103-2022-PCM)	41
2.4.5. Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP).....	42
2.4.5.1. Contar con bienes y servicios de calidad	42
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
III.1. Hipótesis	44
III.2. Variables	44
III.3. Operacionalización de las variables	45
4 MATERIALES Y MÉTODOS	46
IV.1. Área de estudios	46
IV.2. Diseño de investigación	46
IV.3. Población y muestra	48
IV.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información	48
IV.5. Análisis estadístico	50
V. RESULTADOS.....	52

V.1	Resultados descriptivos	52
V.2	Resultados inferenciales.....	57
VI.	DISCUSIONES	62
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
	BIBLIOGRAFÍA.....	74
VIII.	ANEXOS	84

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Introducción

La profesionalidad en la administración de los servicios públicos representa uno de los cimientos esenciales para poder asegurar el bienestar de la población y, simultáneamente, depositar una confianza plena en las entidades correspondientes. Destaca de esta manera la participación ciudadana que es crucial cuando se vuelve mediante ella la situación en la que la comunidad puede participar directamente en el seguimiento y ajuste a los Servicios Municipales. Un ejemplo claro de esta participación es el papel que desempeñan las juntas vecinales como un puente entre la representación y los encargados, entregando a la misma información con el fin de observar junto a éstas las necesidades propias, para la fiscalización de la administración municipal y para competir entre diversas alternativas más apropiadas, a beneficio del desarrollo progresivo de la misma.

La potenciación de estos mecanismos de participación no solo optimiza la concepción ciudadana respectivamente a la calidad de los servicios, sino que también estimula una administración más transparente y eficiente. Cuando la ciudadanía se ve atendida y tiene mecanismos de intervención en la toma de decisión que a las comunidades locales corresponden, se tienen fomentados un mayor nivel de confianza y de corresponsabilidad aspectos fundamentales para la sostenibilidad del desarrollo sostenible de la función pública. Por lo tanto, es necesario crear estrategias que fomenten la colaboración entre las municipalidades y la ciudadanía bajo un modelo de idoneidad participativa que asegurar prestación eficiente de servicios requeridos por la población.

I.2. Planteamiento del problema

A escala global, a pesar del reconocimiento de la importancia de lo correspondiente a la participación ciudadana en la gestión administrativa, su implementación y su ámbito de acción fluctúan. Se ha progresado significativamente en lo que respecta a técnicas y regulaciones que promueven la participación activa de los residentes al momento de tomar decisiones, pero

persisten desafíos de eficacia misma participación y cómo ésta se traduce en decisiones concretas de las autoridades. A su vez las diferencias interpretativas y de aplicación de estas técnicas puede generar desigualdades en la participación y en la influencia de los ciudadanos sobre los procesos administrativos (Entrena, 2022).

Además, la participación ciudadana procura reavivar en la democracia, y el ámbito municipal es el lugar idóneo para ello, debido a su relación directa con la comunidad y su receptividad en la atención de las mismas. Pero diferentes tipos de participación. En España, por ejemplo, el mixto, donde junto a individuos intervienen también asociaciones. Sin embargo, en otros municipios como el de Murcia ese éxodo entraña una colaboración entre la administración central y la administración local en la redacción de reglamentos la cual es muy poca y eso dificulta la participación (Pérez y González, 2023).

Por otra parte, a los avances que el Gobierno Electrónico (GE) ha logrado en su camino hacia la mejora de los servicios públicos de manera funcional, se suma el reto mayor aún con la cual crecientemente debe lidiar una ciudadanía que exige mayor empoderamiento y participación en el rechazo de los asuntos públicos. El defectuoso ajuste hacia una visión de Gobierno Abierto (GA) limita el potencial de impacto que podría alcanzar en la eficiencia de los servicios públicos. Al no utilizar de una manera efectiva el GA, no permite que los ciudadanos sean cocreadores, codiseñadores, cooperadores en la mejora, de estos servicios a esta población, lo cual es un inconveniente en la forma actual en la que se están manejando por los gobiernos la participación de la comunidad y el beneficio en el servicio que otorgan a los ciudadanos (Varela, 2019).

Es por eso, que a la ciudadanía le corresponde conocer cómo se asignan y emplean los medios públicos y a cambio, los gestores públicos deben rendir cuentas en su gestión. Cuanto más se eliminan las barreras entre sociedad y gobierno en políticas de gobierno abierto, mayor es la necesidad de la transparencia. Una gestión transparente respalda a la preocupación puesta a sus ciudadanos en opiniones bien informadas y más participación para complementar eficiencia y equidad. La obligación de rendir cuentas es igualmente esencial, favoreciendo los progresos tecnológicos que posibilitan el acceso inmediato a la

información y atención. Esta situación deja en evidencia el requerimiento de luchar por la transparencia y la responsabilidad como parte de generar la credibilidad de la comunidad y la excelencia en los servicios gubernamentales (Campos y Vaquero, 2019).

En América Latina las organizaciones productivas y estatales han cambiado, precisamente, por la complejidad y amplitud de las funciones que el Estado maneja en áreas como la educación, vivienda y lo correspondiente a seguridad social, muchas de las veces no las lleva a cabo de tal manera. Esto se traduce en insatisfacciones y demandas cada vez mayor de la población, a causa de ineficiencia, y bajo rendimiento al servicio. Estas carencias llevan a la sociedad a organizarse y cooperar para alcanzar sus propios fines. La sociedad, por lo tanto, se ve obligada a reflexionar sobre cómo estos intereses sociales y su integración con la política cambian el acceso al poder y cómo se satisfacen estos intereses en el contexto (Ordóñez y Trelles, 2019).

Al mismo tiempo, son evidentes las discrepancias en la comprensión de los conceptos de democracia. La mayoría de las veces, la democracia se entiende como el derecho al voto, ignorando su contribución más importante a permitir el discurso público. Aunque se observa la intervención cívica en las diferentes etapas de gobierno, incluso a nivel municipal, su efectividad es problemática. En México existe la preocupación sobre si los gobiernos locales son capaces de fomentar y llevar a cabo una participación genuina. Además, la política de simulación en curso socava aún más el desenvolvimiento del gobierno y la confianza pública en los ciudadanos. Esta situación enfatiza precisamente la necesidad de abordar de manera constructiva la participación ciudadana y de resolver los obstáculos a su efectiva implementación en el contexto mexicano (Sánchez y Córdova, 2022).

La situación actual requiere que se atienda el hecho de que, al igual que en el caso de los derechos individuales, el caso de la intervención es un elemento de la ciudadanía que es más importante tanto en el contexto individual como en el comunal y está directamente relacionado con el ejercicio, la planeación, la toma de decisiones y por su parte el manejo de los asuntos públicos. Sin embargo, a nivel de cada territorio, hay variaciones y problemas que hacen que

la participación de la comunidad en el nivel de toma de decisiones por parte de las autoridades sea bastante difícil. En Ecuador, algunas de las administraciones carecen de los indicadores evidenciables de un compromiso socio-cultural o político en relación con las decisiones concernientes al interés colectivo (Calle y Costales, 2021).

En el Perú la mala planificación y el insuficiente nivel de habilidad técnica en asignación de presupuesto municipal para poder perfeccionar el bienestar, el bajo desempeño municipal para el ámbito local y humano de las autoridades locales desvela una cuestión preocupante. Esta problemática se agravó por el inusual desprecio al empleo de los medios en las escuelas públicas de los países de Latinoamérica. Para enfrentar este problema, hace falta con urgencia una modernización integral de la gestión municipal, esto es: reorganización de las entidades municipales, política pública definida y sólida, y sistemas o mecanismos de medición y evaluación de los resultados en los programas financiados con presupuesto estatal (López, 2020).

A lo largo de los últimos años, han enfrentado múltiples desafíos en el gobierno local de diversas regiones, provincias y distritos. Estos problemas pueden verse en la insatisfacción de los empleados, la insatisfacción por la parte de las poblaciones con los servicios locales, las críticas sobre la puesta en acción de proyectos de inversión cofinanciados con fondos locales y la proliferación de prácticas corruptas dentro de estas instancias gubernamentales. Dichas complicaciones han llevado a cuestionar la idoneidad y transparencia en la gestión de la alcaldía, con restos de inquietudes y aprensiones en la población (Calzado, 2020).

En las últimas cinco décadas, se ha observado que la participación de la comunidad está conectada tanto con la transformación en la administración de políticas como con el perfeccionamiento de los servicios públicos, exclusivamente en un entorno más complicado y exigente. A lo largo de este tiempo, la participación ciudadana, en diferentes escenarios de política pública se ha normalizado, haciendo que las autoridades territorializadas elaboren programas y políticas con ingredientes de participación. Cosa que, sin embargo, partir de este progreso, está generando desafíos en garantizar una participación

ciudadana auténtica y efectiva, que contenga las demandas reales de la población, sin reducirse a formalismos vacíos (Mamani et al., 2020).

En Chorrillos, en el municipio, se ve claro que cuando la gente colabora, los servicios del gobierno son mejores para los que los usan. Sin embargo, se constata la ausencia de mecanismos eficaces que faciliten una colaboración auténtica entre las autoridades locales y la comunidad. La capacidad de la gestión local para responder adecuadamente a las exigencias de los ciudadanos se ve amenazada por esta deficiencia. La insatisfacción generalizada puede ser el resultado, y el mejoramiento de los servicios públicos prestados puede verse comprometida.

Problema Principal

¿Cuál es la relación que existe entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?

Problemas Secundarios

¿Qué relación existe entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?

¿Qué relación existe entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?

¿Qué relación existe en la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?

I.3. Objetivos

Objetivo Principal

Determinar la relación que existe entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Objetivos Secundarios

- Analizar el grado de relación entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.
- Analizar el grado de relación entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.
- Analizar el grado de relación entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

I.4. Importancia y alcance

Importancia

Su fin corresponde a examinar cómo la participación activa de la población puede contribuir significativamente a la mejora de los servicios públicos a nivel local. Desde esta perspectiva, la gestión de esta cuestión es fundamental, ya que enriquece el proceso de toma de decisiones basadas en datos concretos y fomenta una mayor colaboración entre la comunidad y los organismos municipales.

Este estudio no solo permitirá identificar posibles deficiencias y fortalezas de la administración municipal, sino que también proporcionará directrices concretas para estrechar la relación entre los ciudadanos y los órganos del gobierno local. Al abordar este tema, se tomarán decisiones mejor fundamentadas y se perfeccionará significativamente la calidad de vida de los usuarios y de todas las personas que tienen algún servicio público en la zona. Por otro lado, se acepta que para llevar a cabo reformas o presentar métodos políticos que complementen una gestión más eficiente y efectiva es indispensable entender el cumplimiento de estos principios.

Justificación práctica

Al tratar de esta cuestión de gran importancia, el estudio tiene el inconveniente de brindar a aquellos que toman decisiones un conjunto de herramientas analíticas y estratégicas. Estos van desde métricas de la calidad

de servicio hasta indicadores de grado de compromiso de la comunidad. Estas herramientas no sólo tenían como objeto llegar a una mayor y más efectiva inclusión de la colectividad en la toma de decisiones y en la gestión de servicios, sino que tampoco podrían contribuir en una medición cuantitativa real en la complacencia de los usuarios con respecto a los servicios públicos. Esta mejora de la satisfacción podría presentarse de distintas maneras: ritmos de reacción más veloces, mayor transparencia, mejor asignación de recursos.

Justificación metodológica

La contribución ciudadana y el gobierno en la entrega de los servicios no contribuyen, de alguna forma, directa, al más sano recuento de los asistidos y la consistencia administrativa de la unidad local de administración. Para determinar esto se recargó la investigación en una aproximación cuantificable llamando a ser evaluado y contar datos resultado el uso de métodos específicos. Se emplearon encuestas para medir los niveles y percepción en cuanto a la excelencia en la prestación de servicios de usuarios de la Municipalidad de Chorrillos, Lima, la información obtenida será analizada a fondo para mayor entendimiento, esto contribuirá en hacer más firme la toma de decisiones clara y colaboración que fomente entre la comunidad, así como las autoridades locales.

Justificación teórica

La investigación trata un asunto teórico relevante para la intersección de la gobernanza local y la democracia participativa. Su relevancia radica en el aumento de la información actual sobre la participación ciudadana, teniendo el estudio la capacidad para fortalecer las instituciones democráticas, suplir la deficiencia o ausencia de la transparencia y de la rendición de cuentas para optimizar la eficiencia administrativa y apoyar la inclusión social. Los hallazgos tienen el poder de incidir y orientar políticas públicas, sirviendo como modelo para otras autoridades municipales y niveles de gobierno, y conllevando de una manera significativa beneficios de bienestar de los ciudadanos.

I.5. Limitaciones

La recopilación de la información se basó en la veracidad y exactitud de las respuestas ofrecidas, originando un cierto margen de subjetividad en la información extraída. Además, el estudio se quedó en un momento específico, lo que limita su generalización a otros entornos con características diferentes. Por último, factores externos como un cambio de gobierno municipal, el establecimiento de políticas o sucesos sociopolíticos quizás pudieron afectar las percepciones analizados, pero que no se pudieron controlar en el estudio. Por ello este estudio se limita al análisis de las juntas vecinales en municipalidad distrital de Chorrillos en Lima en el año 2024.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

II.1. Antecedentes del Estudio

En investigaciones previas, se ha observado que la percepción de calidad varía según la capacidad de respuesta de las autoridades y la efectividad de los canales de comunicación. Por ello, este estudio busca analizar cómo, en el distrito de Chorrillos, la participación de las Juntas Vecinales influye en la calidad percibida de los servicios municipales, ofreciendo una perspectiva contextualizada y comparativa con otros estudios similares.

2.1.1. Internacionales

Rivera (2021) en Ecuador, evaluó la coexistencia de una asociación entre la participación por parte de la ciudadanía y la efectividad administración pública del gobierno autónomo. Para lograrlo, llevó desarrolló un estudio de naturaleza básica, descriptivo y correlacional. Donde participaron 384 ciudadanos, abordando diversos aspectos de participación, como la electoral, informativa, ciudadana, cívica y asociativa, así como la gestión administrativa. Los resultados revelaron que un 39% afirmó que, aunque hay una participación notable en algunos aspectos como la participación electoral, en general, tienen un nivel regular de participación en actividades relacionadas con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD). Asimismo, el valor del coeficiente de correlación ($r = 0,79$) indicó una correspondencia positiva de gran magnitud entre estos dos aspectos, lo que sugiere que a medida que la participación aumenta, del mismo modo lo hace la calidad de la gestión administrativa. Concluyó que, se debe incentivar la intervención como una alternativa para optimar la transparencia y eficacia en la dirección pública y reduciendo así casos de corrupción y garantizando la consistencia entre las propuestas electorales y las actuaciones de los funcionarios elegidos.

Zurita et al. (2020) en México, analizaron la concepción pertinente de los ciudadanos respecto al compromiso social del gobierno municipal, buscado correlacionar esta percepción con los servicios prestados por el municipio como recursos de dominio público y de acceso universal, junto con la gestión ambiental por parte de la administración municipal. Desarrollaron una investigación de naturaleza descriptiva y correlacional. Los hallazgos revelaron que, el 75%

expresó un fuerte desacuerdo con los servicios públicos, como transporte y alumbrado. Además, el 70% expresó que el municipio no está tomando las medidas apropiadas para proteger el medio ambiente. Además, se evidenció una asociación positiva respaldada por el valor de Significancia (sig.) igual a ($p=0,01 < 0,05$) con la percepción de la Responsabilidad Social (RS) del municipio y una relación relevante entre la apreciación de la seguridad y la percepción de su compromiso social, presentando un valor de $r = 0,527$. También se evidenció una correspondencia con la evaluación de la higiene en el municipio, con un valor de $r = 0,517$. Logrando concluir que, el gobierno debe mejorar los servicios públicos y enfocarse en la protección ambiental.

Toala et al. (2019) en Ecuador, analizaron la implicación de la participación por parte de la ciudadanía en la administración de los organismos gubernamentales descentralizados. Se basó en métodos inductivos, deductivos y analíticos. Contó con la participación de 400 individuos. En sus hallazgos, se logró evidenciar que, el 72% de los participantes consideró que la participación de los ciudadanos es un derecho, mientras que el 15% cree que es un deber establecido por las normativas legales, asimismo, el 9% opinó que es una iniciativa popular, y un 4% admitió no estar familiarizado con el concepto de participación ciudadana. Por otra parte, en relación a la entidad que asegure la participación ciudadana, un 55% opinó que es el gobierno nacional quien cumple ese papel, mientras que el 20% consideró que el consejo de ciudadanos y supervisión social es responsable. Lograron concluir que, existe cierta ambigüedad o falta de claridad en cuanto a quién debería ser el principal garante de la participación de los individuos en la sociedad, lo cual debe ser abordado para poder cumplir con el principio de transparencia.

Ramírez (2019) en Colombia, buscó establecer la conexión entre la participación por parte de los ciudadanos y la percepción de los habitantes hacia la gestión en el ámbito público en un municipio. Para alcanzar este objetivo, condujo una investigación de carácter fundamental, descriptiva y con enfoque en la correlación. Incluyó a 120 participantes. Los resultados revelaron que, el 68,95% que han participado en organismos autónomos y el 63,33% de aquellos que han estado involucrados en foros institucionales expresaron una percepción negativa hacia quienes ofrecen servicios públicos. Además, el 83,33%

desconoce la casa de participación ciudadana, mientras que el 70,83% no está familiarizado con la unidad de participación. La hipótesis ha sido rechazada porque la correlación no ha sido significativamente positiva. Logró concluir que, no existe una correlación estadísticamente significativa entre los elementos.

Medranda et al. (2019) en Ecuador, analizaron el grado de comprensión de los ciudadanos acerca de la transparencia en la información de carácter público y su conexión con la participación de la población, la democracia y el derecho de poder tener un acceso a la información. Aplicaron un método lógico-deductivo, descriptivo. De acuerdo con sus hallazgos, el 83,33% de las provincias tenía un cumplimiento deficiente, mientras que un 8,33% no proporcionaba ninguna información, y solo otro 8,33% cumplía con los estándares establecidos en la oferta de información, en general, la mayoría de las provincias (91,66%) carecía de acceso garantizado a la información esencial para el ejercicio efectivo de la participación ciudadana, un derecho fundamental. Concluyeron que, esto reflejó la vaguedad en la presentación de informes por parte de las entidades encargadas de gestionar los recursos, lo que obstaculiza la contribución a políticas públicas transparentes.

2.1.2. Nacionales

Contreras (2023) en Trujillo, examinó la asociación entre la administración de un distrito municipal y la involucración de los ciudadanos en el mismo. Para ello desarrolló una investigación con un diseño de correlación donde no hubo participación de los elementos. La muestra fue seleccionada de manera probabilística simple, compuesta por 69 participantes. De acuerdo a sus hallazgos, tanto la gestión por parte del municipio como la participación ciudadana fueron percibidos en su mayoría como regulares por el 55,1% y el 58% de los trabajadores, respectivamente. Además, se encontró una analogía directa moderada ($Rho=0,672$) y estadísticamente significativa con un (valor $p<0,05$) entre ambos elementos. Concluyó que, se necesita un mayor esfuerzo por parte de las autoridades municipales para fomentar una administración más efectiva.

Peceros (2022) en Andahuaylas, evaluó la existencia administración institucional y la involucración de la población en una entidad municipal. Fue cuantitativo y básica, empleando un diseño de corte transversal con una

perspectiva correlacional. De acuerdo a los hallazgos, en cuanto a la participación ciudadana un total de 84,80%, consideró que es inadecuado, mientras que solo el 13,9% la percibió como regular, y una proporción menor de 1,40% la calificó como adecuada. Por otra parte, el valor de $Rho = 0,655$ con un valor de p de 0,000, reveló que existe una reciprocidad moderada y positiva entre los elementos analizados, con un alto nivel de confianza del 99%. Logró concluir que, la mejora en la gestión institucional está vinculada con un incremento en la participación ciudadana. A pesar de esto, la mayor parte de los encuestados percibieron que la intervención de la ciudadanía aún necesita mejoras.

Chumbes (2021) en Huacho, se planteó confirmar la vinculación existente entre el manejo municipal y la participación de los ciudadanos en la jurisdicción de Barranca. En consecuencia, implementó un estudio cuantitativo con un nivel de investigación correlacional, sin manipular los elementos y de corte transversal. Incorporaron la colaboración de 67 colaboradores. De acuerdo con sus hallazgos, se demostró una correlación característica y de magnitud baja entre los elementos ($0,020, \leq 0,05; - 0,280$). Asimismo, se hallaron relaciones de poca magnitud con los componentes de instituciones organizadas ($0,015, p \leq 0,05; - 0,280$) y presupuesto participativo ($0,010, p \leq 0,05; -0,311$), aunque se evidenció una conexión con la dimensión de vigilancia ciudadana ($0,375, p \geq 0,05$). Concluyendo que, una mayor participación no garantiza necesariamente una mejor gestión municipal en esta provincia.

Bayona (2020) en Lima, buscó demostrar la objetividad de una asociación que involucrara la participación por parte de los ciudadanos y el manejo del presupuesto participativo en el contexto de la gobernanza efectiva de los gobiernos locales. Mediante un estudio, correlacional donde no hubo manipulación alguna de las variables, ya la vez de corte transversal. Hubo una intervención de 50 colaboradores que participan en las distintas fases de ejecución y planificación del presupuesto participativo, distribuidos en distintos distritos y provincias del país. Los hallazgos revelaron una correspondencia moderada ($Rho= 0,517$) con valor de ($p = 0,000$) entre los elementos evaluados. Llegó a la conclusión de que incentiva la intervención de la población en la creación y aplicación del presupuesto participativo puede llevar a una gobernanza local más efectiva.

Núñez y Pedroza (2019) en Lima, específicamente en San Martín de Porres, se plantearon conocer si existe la conexión entre la responsabilidad social y lo correspondiente a la participación ciudadana. Se trató de un diseño de naturaleza descriptiva y a su vez correlacional. La población objeto comprendió a 131 ciudadanos residentes en un distrito específico. Los hallazgos revelaron que un 92,4% de los participantes consideró que la responsabilidad social es buena, mientras que el 59% opinó lo mismo sobre la participación ciudadana. En vinculación con el componente participación Opinativa-Asociativa, la mayoría indicó un nivel regular (54,2%), el (33,6%) la calificó como adecuada, y el (12,2%) deficiente y no se detectaron discrepancias sustanciales en las derivaciones de las pruebas bilaterales. Concluyendo que, no se logró evidenciar una correspondencia los elementos evaluados.

II.2. Bases Teóricas

2.2. Sobre la participación ciudadana

2.2.1. Teoría de los escalones de Arnstein (1969)

Corresponde con la implicación activa de los individuos. Un nivel elevado de compromiso requiere que los ciudadanos mantengan una intromisión regular en la formulación de políticas, proyectos y programas, contribuyendo de forma significativa a las elecciones que ejercen un impacto significativo en sus vidas y contextos locales. Este compromiso puede manifestarse a través de la participación en reuniones públicas, votación, presentación de propuestas y otras formas de involucramiento directo en la toma de decisiones gubernamentales (Soria y Ojeda, 2020).

2.2.2. Teoría de la democracia participativa de Joshua Cohen y Joel Rogers (1995).

Yace en la idea de que el modelo clásico de liberalismo representativa, en el cual los ciudadanos seleccionan a sus delegados y estos toman decisiones en su nombre, necesita ser enriquecido mediante una mayor implicación directa de la población en cuestiones políticas. Esta teoría aboga por una intromisión continua de las comunidades. Dan prioridad en su análisis a las grandes asociaciones, como los sindicatos y las federaciones, que representan amplios

sectores sociales y movilizan estructuras y recursos que van más allá de la dimensión local (Guedes, 2021).

2.3. Sobre la calidad en la prestación de servicios públicos

2.3.1. Teoría de la eficiencia de Parasuraman, Zeithaml y Berry et al. (1988).

Se refiere a la competencia de las instituciones gubernamentales para suministrar servicios públicos de manera eficaz y utilizando los recursos disponibles. Dentro de este marco, la eficiencia conlleva la minimización del desperdicio de recursos y la garantía de que los servicios se proporcionen de manera puntual y conforme a los estándares de calidad preestablecidos. La eficiencia resulta imprescindible para alcanzar una gestión pública eficaz, y simultáneamente asegurar un empleo responsable de los medios gubernamentales (Causado et al., 2019).

2.3.2. Teoría de la Calidad Total (TQM) de Deming, Juran, Feigenbaum y Crosby.

La calidad no es un fenómeno independiente al tratar con la gestión. Tiene que ser una parte integral de todas las acciones y procesos de una entidad, ya sea pública o privada, en su totalidad. La gestión de todos los procesos y sistemas en el sector público es el dominio de la calidad total (TQM). El enfoque está en la anticipación y resolución de problemas, en lugar de en la gestión de errores (Torres, 2020).

Un punto que debe considerarse es que las teorías que se han revisado no deben entenderse de manera aislada, sino como enfoques integradores que permiten un análisis más profundo de la vinculación entre la participación ciudadana y la calidad de la prestación de servicios públicos, que es el enfoque de la investigación en cuestión.

Por un lado, la teoría de Arnstein y la de Cohen y Rogers subrayan el hecho de que la participación ciudadana se vuelve más valiosa cuando los ciudadanos van más allá de la etapa archivable y receptiva de información, y empiezan a asistir activamente a la administración pública a través de marcos organizados como los consejos vecinales, y en el caso de Perú a través de las juntas vecinales. Esta implicación activa sirve para fortalecer la legitimidad democrática y crear procesos más deliberativos y co-responsables.

Por otra parte, desafiar los pensamientos de los teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry junto con la Teoría de la Gestión de Calidad Total ha hecho posible comprender cómo se pueden evaluar y perfeccionar los servicios públicos de acuerdo con los principios de eficiencia, puntualidad, adecuación y mejora continua, teniendo al individuo como el punto focal del análisis.

De manera acumulativa, estas teorías tienen un mayor poder explicativo atractivo respecto al hecho de que formas de participación ciudadana más organizadas y vigilantes, como la que practican las Juntas Vecinales de Chorrillos, pueden producir una mayor configuración de control social directo y retroalimentación institucional en relación con los servicios municipales enmarcados positivamente.

II.3. Marco Conceptual

2.3.1. Participación Ciudadana.

Se refiere al intento de motivar la participación y significativa de una variedad de partes interesadas, abarcando tanto al estado como a los civiles, para participar activamente en actividades de interés y preocupación pública. Esto se logra mediante el establecimiento y la gestión de mecanismos y plataformas apropiadas por parte de la entidad reguladora correspondiente (Medina, 2022).

Implica comprometerse activamente en cuestiones que son significativas para la sociedad. Dentro de este marco, la puesta en práctica de los ciudadanos, tanto a nivel individual o colectivo, representa el vehículo para el ejercicio del poder, permitiendo influir o formar parte del proceso donde las decisiones públicas son tomadas. Este implica que las comunidades tengan un rol necesario en la definición del destino de su comunidad (Franciskovic et al., 2020).

Las interacciones entre el Estado, la sociedad y los individuos adquieren relevancia con el surgimiento del Estado contemporáneo, particularmente con el Estado de tipo democrático. Desde el principio, dos enfoques organizaron estas dinámicas: la participación activa en el ejercicio del poder y el modelo basado en representantes. Se abrió el debate entre democracia directa y democracia representativa, y esta última prevaleció sobre la primera. La idea de reunir a

grandes multitudes en ciudades densamente pobladas para tomar decisiones directas sobre asuntos públicos resultaba inviable (Ramos, 2021).

2.3.1.1. Tipos de participación ciudadana

De acuerdo con Zarazúa (2019) se expresan de la manera siguiente:

- **Participación Social:** es la implicación de los ciudadanos en organizaciones y asociaciones de la sociedad civil cuyo objetivo es resolver problemas sociales, como la igualdad de género, la protección del medioambiente y la ayuda a comunidades desfavorecidas.
- **Participación Política:** hace referencia a incorporación de la ciudadanía en procesos políticos y gubernamentales, como elecciones, votaciones, campañas políticas, manifestaciones y protestas. Este tipo de participación pretende influir ante el proceso donde las decisiones políticas son tomadas y en la elección de representantes.
- **Participación Comunitaria:** contempla la intromisión de las comunidades. Esto puede incluir la colaboración en planes de desarrollo, la asistencia a reuniones vecinales y la contribución a la mejora de servicios locales, como la educación y la atención médica.
- **Participación Ciudadana:** contempla todas las convenciones en que los ciudadanos se implican en asuntos públicos, ya sea a nivel social, político, comunitario o en otros contextos. Incluye la participación con organizaciones no lucrativo en el uso de redes sociales para comunicar opiniones y preocupaciones, sobre todo en las comunicaciones a través de redes sociales.

2.3.1.2. Participación ciudadana en la gestión local

Como respuesta a las crecientes demandas del ciudadano y los parámetros gubernamentales, las administraciones locales vienen implementando políticas de participación ciudadana que promueven una gestión más transparente, inclusiva y corresponsable. Estas prácticas se fundamentan en el principio de co-construcción, donde los ciudadanos no son meros receptores de servicios, sino actores activos en la toma de decisiones públicas de su jurisdicción (Maldonado, 2020).

En este contexto, las Juntas Vecinales tienen una función estratégica ya que representan la forma de organización ciudadana más inmediata y estructurada a nivel local. Desde este nivel, los residentes articulan sus demandas, supervisan y monitorean el municipio, y ayudan en el perfeccionamiento de los servicios públicos. Su participación no solo fortalece el tejido social y el control ciudadano, sino que también consolida el capital de confianza entre la comunidad y las autoridades locales. En distritos como Chorrillos, donde operan activamente 58 Juntas Vecinales al año 2024, este enfoque resulta esencial para avanzar hacia una gobernanza local más efectiva, donde la participación comunitaria organizada se articule con la calidad de los servicios públicos.

2.3.1.3. La participación informativa

Se refiere a agilizar los trámites del Estado en lo que se refiere a rendir cuentas a los ciudadanos y también en el medio de comunicación que hay con ellos. Esto consiste en brindar información gubernamental que permitan a los ciudadanos entender de manera más profunda o claro los procesos de gestión pública y los instrumentos de control. Esta participación se sustenta de la transparencia y presupone canales legítimos de control de la misma para asegurar su calidad y excluir influencias y conflictos de intereses por parte de los funcionarios públicos en los mecanismos de participación electrónica (Cabrera, 2021).

2.3.1.4. Niveles de participación ciudadana

En la información: Cuenta con contenidos presupuestarios, reglamentarios, propuesta de gobierno, estrategias de gobierno, gestiones del gobierno, considerado como condición previa para entrar en otros niveles u oferta (Fuentes, 2020).

En la consulta: Busca activamente la participación de la comunidad y recopila opiniones, sugerencias y puntos de vista públicos de temas específicos de la gestión pública. Esta interacción puede llevar a la ejecución de encuestas, reuniones, audiencias públicas u otras formas de participación pública, a través de la plataforma online donde los ciudadanos puedan plasmar sus ideas y preocupaciones (Sanhueza et al., 2020).

En la decisión: Sostiene que la perspectiva y las recomendaciones de la ciudadanía ejercen una influencia significativa en el proceso de toma de decisiones de los funcionarios (Tovar, 2019).

En el control: Implica una supervisión activa de las acciones gubernamentales por parte de la ciudadanía. Los habitantes tienen un papel activo en el monitoreo de la ejecución de políticas y proyectos gubernamentales para garantizar que se cumplan de manera efectiva (Sanhueza et al., 2020).

En la ejecución: Los individuos tienen la capacidad de participar de manera directa en la ejecución de proyectos o programas gubernamentales. Es posible que participen en la implementación de actividades particulares, lo cual puede implicar la provisión de servicios gubernamentales o la concepción de proyectos de desarrollo comunitario (Muñoz, 2021).

2.3.1.5. Dimensiones de la participación ciudadana

Mogollón (2023) da a conocer las siguientes:

Compromiso: Esto implica que los ciudadanos muestran disposición para participar y mantenerse de forma activa en el proceso de toma de decisiones, contribuir con ideas, participar en proyectos y colaborar con otros integrantes de la comunidad.

Vigilancia: se trata de la capacidad para observar y controlar las acciones y políticas de los gobiernos y las instituciones públicas. Eso significa estar alerta a posibles irregularidades, abusos de poder, o peculado.

Fiscalización: Enfocándose en la estimación de la implementación gubernamental y el esfuerzo de rendir cuentas. Se entiende como revisar y analizar, a partir de una crítica, los informes de rendición de cuentas de los responsables públicos y las instituciones, junto con verificar las leyes y normas aplicables.

2.3.1.6. Juntas Vecinales como actores de participación ciudadana en el ámbito local

Las Juntas Vecinales son organizaciones comunitarias formadas por los habitantes de un determinado barrio o zona urbana cuyo propósito principal es fomentar la intromisión en la gestión local.

En el caso peruano, estas Juntas hacen que la democracia participativa avance al permitir que la ciudadanía intervenga en la decisión de la elaboración política y en la supervisión de los servicios de nivel municipal. Muchas además juegan un papel clave en la supervisión y el control social de los recursos que se gastan en la prestación de servicios como la seguridad, limpieza, el nivel básico de la ciudad, entre otros. Su participación refuerza la cohesión entre los ciudadanos de la comunidad y la administración municipal, estableciendo flujos de información en ambas direcciones, que favorecen a la calidad de la administración pública (Mendoza Flores, 2021).

Así, los consejos de barrio en Perú existen como entidades organizativas para la coordinación y supervisión de actividades y servicios. Estos servicios tienen un impacto directo en las poblaciones locales, como la preservación y la provisión de instalaciones construidas y los servicios de utilidades públicas. Por lo tanto, las juntas sirven como vigilantes y auditores de la calidad de los servicios prestados por los municipios y las otras autoridades locales. Su papel es más complejo que el de mera representación civil; son, de hecho, socios estratégicos del gobierno local en los esfuerzos continuos por mejorar la calidad de los servicios públicos, como lo demuestra su fuerte orientación comunitaria y disposición a servir al bien público. Su proximidad a los residentes, junto con su capacidad para organizar reuniones y espacios deliberativos, permite a los consejos de barrio servir como importantes informantes locales, lo que permite a los encargados municipales adaptar parámetros y servicios a los requerimientos particulares de la comunidad (Mendoza Flores, 2021).

De esta manera, las juntas locales se convierten en actores cruciales en el avance de la gobernanza local, la transparencia en la gobernanza local, la administración pública, el ejercicio activo de la ciudadanía y el ejercicio activo de la ciudadanía a nivel local por parte de la administración pública. Su reconocimiento y funcionamiento derivan y están apoyados por el actual marco legal municipal, que es el objeto de las siguientes partes de esta investigación.

Con respecto a la gestión localizada, el control y el monitoreo ciudadano en la prestación de servicios públicos también implica, y aquí el papel de las Juntas Vecinales es fundamental. También van más allá de afirmar las demandas locales, monitoreando el cumplimiento de la entrega de servicios, la

rendición de cuentas e incluso gestionando proyectos comunitarios relacionados con la seguridad, el entorno urbano y la infraestructura básica. Su participación mejora la calidad de vida de los territorios y fortalece los lazos entre los ciudadanos y el municipio. Por esa razón, las Juntas Vecinales fortalecen la democracia y al mismo tiempo se convierten en socios operativos de los municipios para ofrecer un manejo público que sea más receptivo, transparente y cercana a las realidades locales (Quecaño y Dominguez, 2024).

2.3.2. La calidad en la prestación de los servicios públicos

Concierne a la evaluación sostenida de la satisfacción pública y la calidad de los bienes entregados por los órganos del estado y otras organizaciones públicas. Involucra múltiples aspectos, tales como la optimización en la utilización de recursos, la pronta disponibilidad de los servicios, el acatamiento de regulaciones y la salvaguarda de la confidencialidad. Una calidad superior en los servicios públicos se manifiesta en una experiencia positiva para los ciudadanos, promoviendo la confianza en las entidades gubernamentales y realizando la calidad de vida de la población en su totalidad ; Ochoa et al., 2022).

La excelencia de un producto o servicio se compone de todas las características y cualidades que lo integran y le confieren su valía. La evaluación de la calidad en productos puede ser relativamente directa, pero cuando se aborda la calidad en servicios, es presentada más compleja motivado a las características vinculadas con su intangibilidad, su conexión inseparable con la experiencia del cliente, su variabilidad y su limitada durabilidad en el tiempo (Canelo, 2019).

2.3.2.1. Gestión de gobierno local

Se trata de todas las decisiones, políticas y actividades que una alcaldía, como un municipio o una comuna, realiza para cuidar y atender las cosas que la gente de su área necesita. Esto incluye pensar, poner en marcha y seguir de cerca las iniciativas que están ligadas a servicios públicos, obras, y más, con la meta de que quienes viven ahí tengan una mejor calidad de vida (Calle y Costales, 2021).

2.3.2.2. Los servicios públicos

Son actividades o funciones que el gobierno o las autoridades gubernamentales brindan a la localidad para poder satisfacer las demandas e insuficiencias básicas y proporcionar beneficios esenciales para la sociedad en general (Gaviria y Delgado, 2020).

En su concepción inicial, se describían como cualquier actividad o prestación efectuada por la administración pública, ya sea de forma directa o mediada, con el objetivo de satisfacer demandas colectivas particulares, y asegurando esta actividad o prestación a través de la autoridad otorgada por el poder de regulación (Castro y Matés, 2020).

2.3.2.3. Tipos de servicios públicos

De acuerdo con López et al. (2021), se pueden categorizar de la siguiente manera:

- **Servicios esenciales:** incluyen salud, agua potable, sistemas de drenaje y alcantarillado, infraestructura vial como calles y aceras, así como alumbrado público.
- **Servicios esenciales complementarios:** engloban el transporte público, la planeación urbana, la recolección de residuos, la educación, y la gestión de cementerios, entre otros.
- **Protección comunitaria:** abarca la atención médica, asistencia social, medidas de protección ambiental, prevención de desastres y comunicación social.
- **Bienestar social:** se refiere a la administración de áreas verdes, así como la preservación y promoción del patrimonio cultural.
- **Estímulo a la actividad económica:** comprende servicios relacionados con la agricultura, la industria y los sectores de servicios.

López et al. (2021) también hacen hincapié en que los servicios públicos presentan particularidades notables, estas características incluyen aspectos como:

- **Continuidad:** Estos servicios deben estar disponibles cada vez que se requieran. La continuidad puede ser absoluta cuando no se permite la interrupción del servicio o relativa cuando se presta en momentos específicos.

- **Regularidad:** Los servicios deben prestarse de acuerdo con las normas y reglas establecidas previamente.

- **Uniformidad:** Todos los usuarios deben recibir un trato igualitario, en línea con el principio de igualdad constitucional.

- **Generalidad:** Los servicios públicos tienen como finalidad atender demandas que son compartidas por la sociedad en su conjunto y deben estar disponibles para todos los ciudadanos.

- **Obligatoriedad:** Quienes asumen la responsabilidad de un servicio público deben proporcionarlo de manera obligatoria y los usuarios tienen derecho a exigirlo.

2.3.2.5. Buena atención en la calidad de los servicios públicos.

Es un deber establecido y representa una responsabilidad ineludible de cualquier entidad gubernamental. Esto se debe a que estas instituciones disponen de recursos financieros, presupuestos y fondos provenientes de regalías, con el objetivo de gestionarlos de forma que se puedan satisfacer las demandas de los ciudadanos que conforman una población determinada, permitiéndoles acceder a igualdad de oportunidades y promoviendo un enfoque gubernamental transparente y participativo (Ruíz, 2020).

2.3.2.5. Dimensiones de la calidad del servicio público

Aguilera (2021) con base a base al modelo Servqual da a conocer las siguientes:

Eficiencia: Hace alusión a la habilidad de la entidad o proveedor del servicio público para emplear los recursos disponibles de forma eficaz y económicamente viable. Implica que el servicio se preste de la manera más rápida y rentable posible, evitando desperdicios de tiempo, dinero o recursos humanos.

Disponibilidad del servicio: Establece una conexión con la facilidad de acceso que tienen los usuarios al servicio. Un buen servicio público debe estar disponible cuando se necesita y ser fácil de usar, sin interrupciones que lo dificulten.

Cumplimiento: La competencia del servicio se refiere a la habilidad y capacidad del servicio para satisfacer las expectativas y demandas del usuario, así como el cumplimiento de las reglas y los estándares establecidos.

Sensibilidad: Se relaciona con la capacidad de los proveedores del servicio para alcanzar y atender, de forma comprensiva, las demandas y las inquietudes de los usuarios, lo cual es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria.

Compensación: Cuando surge un problema, la entidad debe ofrecer una solución adecuada, que puede implicar la sustitución de un producto defectuoso o la corrección de un error administrativo.

Infraestructura: Se refiere a la calidad, adecuación, y comodidad de las instalaciones físicas y recursos materiales proporcionados por la municipalidad para la prestación de sus servicios. Esta dimensión evalúa aspectos tales como la modernidad, mantenimiento, y diseño de los espacios físicos, así como la disponibilidad y accesibilidad de recursos y facilidades que impactan directamente la experiencia del usuario.

II.4. Marco Normativo

Las Municipalidades, en absoluto acuerdo con la Contraloría General de la República (CGR), deben cumplir tanto con las regulaciones legales que supervisan las operaciones. De acuerdo con Chumbes (2021) estas normativas incluyen:

- La Constitución Política del Perú.
- La Ley N° 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades) y sus modificatorias.
- La Ley N° 27783 que establece las Bases de la Descentralización

2.4.1. Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972)

Esta legislación estableció un marco normativo integral para las funciones de los gobiernos locales en el Perú. En virtud de esta ley, las municipalidades obtuvieron la facultad de impulsar el desarrollo a nivel regional y administrar de manera independiente los asuntos de la comunidad (Vásquez, 2021).

La Ley N° 27972 establece que las autoridades locales son instituciones fundamentales dentro del orden territorial del país, y son aquellas instituciones a las que configuran vías para medios directos a la intervención ciudadana en las temáticas de interés común. La planificación territorial a nivel local está define como un proceso participativo y cooperativo en el que municipalidades proceden de manera participativa y cooperativa trabajando de la mano de municipalidades con clara implementación de principios como la constante incidencia de los ciudadanos y compromiso al manejo de los medios. La entidad administrativa de los Municipios fundamentada en principios de observancia a la normativa, transparencia y eficacia, contenidos en las normas vigentes (Hernández, 2019).

2.4.1.1. Participación Vecinal

Examinando la regulación de la participación ciudadana a nivel local contenida en la presente Ley, el artículo 112 prescribe que las municipalidades tienen la obligación de estimular la intervención de la comunidad en la elaboración, discusión y concertación de los planes de desarrollo, de los presupuestos y de la gestión administrativa, estableciendo al mismo tiempo el deber de asegurar que los vecinos reciban la información necesaria, entendiendo que el acceso a datos pertinentes es condición inexcusable para que la participación se considere efectiva.

2.4.1.2. Ejercicio del derecho de participación

A este respecto, el artículo 113 del mismo ordenamiento jurídico describe las modalidades mediante las cuales los ciudadanos ejercen efectivamente su derecho de participación, a saber: el cabildo abierto, la iniciativa normativa, el derecho de acceso a la información, y, en especial, la implicación mediante Juntas Vecinales, comités y asociaciones de carácter distrital.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la ley establece un marco integral que otorga a los gobiernos locales el derecho a fomentar el desenvolvimiento comunal y gestionar los asuntos públicos con un alto nivel de autonomía. Este marco reconoce que la intromisión pública es un elemento clave del manejo público, hasta el punto de exigir que los municipios promuevan la participación de los residentes en la toma de decisiones sobre el desarrollo local y la prestación de servicios.

En este sentido, los artículos 112 y 113 de la mencionada Ley elaboran sobre el derecho de ciudadanía participativa y los instrumentos formales a través de los cuales los ciudadanos pueden ejercerlo, como las reuniones municipales abiertas, la iniciativa ciudadana, el acceso a la información y la intervención por medio de organizaciones vecinales. Estas disposiciones fortalecen enormemente el marco legal que fundamenta y hace legal la integración del involucramiento ciudadano en el proceso administrativo local. Esto permite a los ciudadanos ir más allá de la recepción pasiva de servicios hacia la supervisión activa y la mejora de los servicios.

Desde esta perspectiva legal, el presente estudio reconoce la intervención de los ciudadanos como un derecho que tiene respaldo normativo, y cuya expresión concreta en el nivel local será desarrollada a continuación a través del análisis del artículo 116, que regula específicamente a las Juntas Vecinales Comunes.

2.4.1.3. Juntas Vecinales Comunes

Ahora bien, desde el marco normativo peruano, el artículo 116 de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades reconoce a las Juntas Vecinales Comunes como instancias de participación ciudadana conformadas por vecinos de una jurisdicción territorial específica. Su función principal es colaborar con los gobiernos locales en el perfeccionamiento de los servicios públicos, ejercer la vigilancia ciudadana (como por ejemplo la supervisión del desenvolvimiento de labores de construcción y del cumplimiento de las normas municipales), proponer acciones de desarrollo y participar en la priorización de intervenciones municipales. Estas Juntas actúan como aliadas estratégicas de las municipalidades, facilitando el diálogo directo entre los vecinos organizados y las autoridades locales, y promoviendo una gestión más democrática, cercana, efectiva y eficiente.

Así, en el caso del distrito Chorrillos, la Municipalidad ha promovido activamente la conformación de Juntas Vecinales en diversas zonas del territorio como parte de su política de participación ciudadana, registrándose un total de 58 juntas vecinales activas durante el período de estudio (2024). De esta manera, estas organizaciones vecinales desempeñan un rol importante en la

canalización de las demandas barriales y la fiscalización del cumplimiento de los servicios municipales, con el objetivo de contribuir a que dichos servicios se brinden con mayor calidad a la ciudadanía.

2.4.1.4. Municipalidades en el Perú

Bajo la legislación actual, los municipios en Perú se clasifican como entidades que están fuera del gobierno central. Su área de influencia abarca el espacio territorial local donde tienen un papel central como intermediarios de la participación comunitaria y promotores locales. Una de las principales responsabilidades del gobierno local es la regulación, organización y en algunos casos la administración de la provisión de servicios públicos locales. Del mismo modo, están a cargo del desarrollo constructivo de los centros de crecimiento urbanos y rurales, así como de la implementación de proyectos de infraestructura basados en la comunidad diseñados para satisfacer las crecientes necesidades de la población (Chumbes, 2021).

Las municipalidades peruanas son las responsables de realizar la gestión pública local, así como la administración y el suministro de servicios básicos a la población que son la seguridad, el aseo, la infraestructura y la salud. En el marco de la gestión local, las juntas vecinales tienen un rol muy importante. Estas son organizaciones de la ciudadanía que han sido constituidas por los pobladores de un determinado territorio y su función principal es proporcionar la movilización ciudadana a la toma de decisiones en relación con la gestión pública. Las Juntas Vecinales son un tipo de organización que ayuda a comunicar a los pobladores y a los trabajadores de la municipalidad. Ellos hacen que la gente diga de una manera fácil y sencilla lo que quiere y necesita de su barrio. El monitoreo ciudadano de la gestión municipal opera como un mecanismo de garantía de que la calidad de los servicios públicos se mantiene en niveles óptimos y responde a las expectativas legítimas de la población. En virtud de este monitoreo, los usuarios se convierten en agentes activos cuyos juicios sobre la adecuación y eficiencia de los servicios son, a la vez, insumos y límites a la acción administrativa. Esta vigilancia reclamante fortalece la democracia participativa, al ofrecer a los habitantes la capacidad de intervenir, evaluar y debatir sobre problemas que afectan tanto su calidad de vida como la sostenibilidad del entorno comunal.

2.4.2. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658)

Quizás el mayor desafío al simplificar las leyes en el caso de Perú es la expresión legal española y los casos dispares de burocracia y leyes legisladas. Claramente en Perú hay una visión muy moderna y pragmática del papel de la ley y del sistema legal. Una de las bases que se puede apreciar en Perú es el papel del ciudadano en la gestión del Estado.

Por lo tanto, dentro del contexto de esta investigación, la ley mencionada es necesaria, ya que apoya legalmente las dos variables principales. Estas son la intromisión de los ciudadanos por medio de Consejos Vecinales y la calidad en la prestación de servicios públicos, al proponer estándares de eficiencia, responsabilidad, orientación al usuario del servicio y capacidad de respuesta. Posteriormente, se desarrollan los artículos más relevantes que contribuyen a esta tesis.

2.4.2.1. Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado

De acuerdo al artículo 4 de la presente Ley, el proceso de modernización busca principalmente mejorar la eficiencia del funcionamiento del Estado para garantizar una atención más efectiva a los ciudadanos, al mismo tiempo que optimiza el uso de los medios públicos (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018)

El propósito es lograr un Estado que:

- Esté orientado hacia el servicio a la población.
- Facilite una participación activa de los ciudadanos a través de canales eficaces.
- Promueva la política, económica y administrativa.
- Mantenga una gestión transparente y abierta.
- Cuento con servidores públicos competentes y con remuneraciones adecuadas.
- Mantenga un equilibrio fiscal en sus finanzas públicas.

2.4.2.2. Principales acciones

Como lo establece el artículo 5 de la Ley en referencia, el proceso que se utiliza para la modernización de la gestión pública se basa en las siguientes acciones clave:

- a) Mejorar la calidad de las intervenciones públicas, especialmente orientada a cerrar brechas.
- b) Creación de una perspectiva común y estrategias a largo plazo en cooperación con la sociedad civil y las fuerzas políticas a través de procesos de consenso.
- c) Fortalecimiento de la descentralización a través de la autonomía de los gobiernos a nivel local y regional y la progresiva transferencia de responsabilidades.
- d) Fomento de la valorización de la función pública, destacando la importancia de la ética en el servicio, la especialización y el acatamiento del Estado de Derecho.
- e) Establecimiento de la evaluación de la gestión centrada en los resultados como una práctica institucionalizada, utilizando tecnologías modernas, planificación estratégica, rendición de cuentas pública y regular, así como la promoción de la transparencia para permitir la supervisión de las acciones estatales.
- f) Medida que dicta la norma de las relaciones entre distintos sectores del Estado.
- g) Mejora y promoción de la excelencia en las normativas en el área de responsabilidad de la presidencia del consejo de ministros.

El gobierno está decidido a modernizarse para hacer las cosas mejor. Busca tener una administración más ágil, que realmente ponga al ciudadano en el centro, aprovechando tecnologías y métodos nuevos. Suena bonito, ¿no? Pero lo más importante es que exige a todos, de arriba a abajo, que actúen y lo hagan en serio. Fíjate que lo que lo obliga también es la idea de la transparencia: si el vecino puede mirar lo que el Estado está haciendo, puede preguntar, reclamar o incluso aplaudir cuando hay un buen trabajo. En Chorrillos, desde que se puso en marcha la nueva ley, cualquier persona con un celular, una laptop o de forma presencial puede pedir la información que quiera, y debe recibirla al

toque. En teoría, así el ciudadano puede seguir de cerca si el agua llega de buena calidad, si la basura se recoge a tiempo o si la seguridad funciona. Al mismo tiempo, esta transparencia impulsa a que el vecino y el funcionario no se miren como rivales, sino como dos partes de un mismo equipo que tiene que lograr lo mejor para el barrio.

2.4.2.3. Fomento de la Democracia Participativa

El Estado debe hacer tres cosas para que la democracia participativa funcione: primero, poner la plata donde se necesita, segundo, crear reglas que de verdad dejen a la gente meterse en el rollo del gobierno, y tercero, fijarse en que hay diferentes formas de hablar y ser escuchados, sea yendo a una asamblea, tocando una encuesta en una aplicación, o publicando ideas en redes. Así la voz de cada uno cuenta, sea que hable en el barrio, en el foro o en su celular. Solamente así, se logra que la democracia no sea un papel bonito, sino algo que se hace entrenando a todos a leer y discutir cada día un poco, no solo el día de voto (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

La modernización de la gestión pública hoy en día se mueve al ritmo de la democracia participativa. Eso quiere decir que una de las reglas de juego más importantes es que la gente participe de verdad. Para que eso funcione, hay que armar espacios donde las personas puedan meterse en cosas muy prácticas, como decidir cómo se reparte el dinero, seguir de cerca la gestión pública, o ayudar a que las políticas que se crean se apliquen bien. En Chorrillos, tenemos a las Juntas Vecinales como el motor de todo esto. Ellas se organizan, convocan a la gente del barrio y hacen que todos puedan opinar, así podemos decidir juntos qué servicios o proyectos tenemos que poner a la cabeza. Cuando las personas se involucran, la democracia se hace más fuerte y, al mismo tiempo, los servicios que el Estado nos ofrece se ponen en sintonía con lo que de verdad necesitamos, porque los que somos de la comunidad sabemos, al final, que lo justo es que las políticas se creen desde adentro.

2.4.2.4. Participación ciudadana en la gestión estatal

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley en referencia, los residentes poseen el derecho a participar o involucrarse en los procesos de formulación de presupuestos, supervisión, ejecución y supervisión de la administración pública.

Estos mecanismos están sujetos a la regulación de la Ley N° 28056, también denominada Ley Marco del Presupuesto Participativo (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

2.4.2.5. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos

Ahora bien, su artículo 10 señala que los ciudadanos, en sus relaciones con las instituciones estatales, gozan de los derechos y asumen las responsabilidades establecidas en la Ley N° 27444, denominada la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. Además, estos derechos se complementan con otros garantizados por la misma ley (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

2.4.2.6. Deberes de los funcionarios públicos

Finalmente, el artículo 11 de la presente Ley, los empleados y funcionarios del Estado tienen deberes fundamentales que deben cumplir, además de aquellos establecidos en otras regulaciones. Estas responsabilidades engloban dar prioridad al cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos mientras desempeñan sus roles, proporcionar servicios de manera imparcial, en el momento adecuado, de manera confiable y a un costo razonable, ofrecer información solicitada de forma oportuna y aceptar una supervisión constante por parte de los ciudadanos, tanto en lo que respecta a sus actividades en el sector público como a sus asuntos personales y propiedades (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

En resumen, estos artículos de la Ley N° 27658 ofrecen un respaldo normativo integral a la presente investigación, debido a que establecen principios que refuerzan tanto la intromisión ciudadana como el mejoramiento continuo de los servicios públicos. Además, en el contexto del distrito de Chorrillos, estas disposiciones normativas permiten interpretar que las juntas vecinales, al ejercer vigilancia, canalizar demandas y participar en la toma de decisiones, se alinean con el modelo de gestión pública moderno, transparente y centrada en resultados que la referida Ley fomenta.

2.4.3. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM)

Este decreto da las pautas que hay que seguir para poner en marcha la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, tal como dice la Ley N° 27658, que habla de la modernización del Estado. El objetivo principal es que todas las entidades del gobierno brinden servicios públicos más eficientes, de mejor calidad y más accesibles. Para lograrlo, se busca simplificar trámites, meter tecnología de la información en todas partes y poner siempre al ciudadano como la prioridad de cualquier acción estatal (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2018).

2.4.3.1. Calidad de los bienes y servicios

El artículo 8 del presente decreto impone a todos los organismos de la administración pública la responsabilidad de detectar y suprimir las barreras burocráticas existentes, así como de fijar criterios uniformes de calidad en la prestación de los bienes y servicios públicos. Las mencionadas obligaciones deberán ser observadas en cada fase del ciclo del servicio, desde su fase de diseño hasta la atención final al usuario, dando preferencia a los siguientes principios: oportunidad, claridad, facilidad de acceso y pertinencia en la información y en los trámites que se requieren del ciudadano.

En el contexto de las administraciones subnacionales, y de modo particular en el Gobierno Local de Chorrillos, la puesta en ejecución de la presente norma produce efectos inmediatos sobre la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad objetiva de los servicios públicos municipales, tales como la seguridad ciudadana, la recolección y el barrido de residuos, el mantenimiento de las áreas urbanas y la atención de los trámites administrativos. La norma materializa procedimientos que se distinguen por su agilidad, su accesibilidad y, sobre todo, por su enfoque sistemático dirigido a la persona que se beneficia finalmente de la intervención administrativa.

Adicionalmente, el presente decreto asiente que el ajuste del nivel de excelencia de los servicios públicos excede la mera esfera técnica o de gestión, imponiendo, asimismo, la oportuna identificación y valoración de las demandas ciudadanas. Este mecanismo establece, a su vez, un sistema de

retroalimentación cíclica y eficiente que previene la burocratización propicia la reactividad institucional y favorece la autorregulación municipal en la entrega de prestaciones, consolidando un anclaje más estrecho entre las políticas públicas y la vida cotidiana del cuerpo social.

2.4.3.2. Proceso de modernización de la gestión pública

El artículo 4 menciona que la modernización de la gestión pública implica la ejecución de diversos planes y estrategias que apuntan a mejorar las funciones y servicios que el Estado otorga. Sus metas se alcanzan cuando las intervenciones del Estado, ya sean bienes, servicios o regulaciones, responden de manera efectiva y eficaz a las demandas y expectativas de los ciudadanos, aportando en realidades tangibles en el bienestar colectivo (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

Este artículo establece que este proceso de modernización también debería buscar captar las expectativas de los ciudadanos, aplicar estándares de calidad definidos por los ministerios competentes y utilizar la tecnología necesaria para evaluar, modificar y comunicar los servicios de manera transparente. Ello refuerza el vínculo entre el derecho a participar y el derecho a recibir un servicio de calidad, articulando directamente con las dos variables centrales de esta investigación.

Además, el mencionado artículo sostiene que el proceso de modernización se articula en torno a la creación de valor público, definido como el conjunto de condiciones en que las intervenciones estatales, ya sea a través de bienes, servicios o marcos regulatorios responden de modo pertinente a las necesidades expresadas por la ciudadanía, resultando en beneficios sociales tangibles. De tal manera, la máxima que subyace a la modernización es la maximización de los réditos sociales, la performance social, en paralelo a la economía del gasto, al adjudicar las asignaciones mediante el estímulo del uso racional de los recursos públicos y, por ende, la elevación continua de la gestión de las instituciones estatales.

2.4.4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (D.S. N° 103-2022-PCM)

La problemática que señala esta política nacional está relacionado a que la gestión pública del Estado en sus bienes, servicios y regulaciones, no se alinean con las demandas y expectativas del público, o que generan un precio público negativo, constituyendo una creación de valor negativa para los ciudadanos. Para mitigar esto, se espera que los servicios públicos del Estado sean accesibles a un nivel superior, basados en evidencia, cerrando brechas sociales, impulsados por el cliente, con una calidad de gobernanza pública moderna para el año 2030. Este tipo de gobernanza fomenta el diseño colaborativo de intervenciones públicas basadas en la articulación en profundidad del territorio, sus desafíos y las soluciones de valor agregado que se pueden proporcionar (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

Esta política integra, de manera deliberada, un enfoque territorial que potencia la competencia de las entidades locales para atender de forma directa a las comunidades que les corresponden. Por consiguiente, fomenta la descentralización no sólo formal, sino efectiva, articulando la acción pública con actores sociales del espacio inmediato, entre los que se encuentran las Juntas Vecinales. El objetivo que orienta esta acción es ajustar las intervenciones gubernamentales a las condiciones sociales, económicas y culturales que caracterizan cada contexto, garantizando así una respuesta más pertinente y factible.

En el marco de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, la política objeto de análisis proporciona el fundamento normativo que articula un modelo de gestión centrado en la cercanía y la participación ciudadana. A través de esta disposición, las juntas vecinales quedan facultadas para sistematizar las demandas provenientes de la comunidad, intervenir en la evaluación de los servicios públicos existentes y contribuir de manera activa al diseño de alternativas de solución. Innumerables de esta manera, se consolida el vínculo entre la ciudadanía organizada y la calidad de los servicios municipales, que se configura como el eje central de la indagación emprendida.

2.4.5. Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP)

2.4.5.1. *Contar con bienes y servicios de calidad*

Dentro del proceso de modernización administrativa, el Lineamiento V.5 de la presente norma obliga a las entidades estatales a garantizar la provisión de bienes y servicios de elevada calidad, concebidos a partir de un entendimiento detallado de las demandas ciudadanas y de la heterogeneidad de los contextos sociales y territoriales (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019). Esta obligación excede el mero cumplimiento de especificaciones técnicas y, por el contrario, requiere que las instituciones activamente incorporen dispositivos de atención ágil, indicadores de evaluación por parte de los ciudadanos y espacios permanentes de participación.

En este contexto, en localidades como Chorrillos, donde se contabilizan, para el año 2024, 58 Juntas Vecinales en operación, tales directrices subrayan la pertinencia de incorporar a la ciudadanía organizada en la monitorización, fiscalización y perfeccionamiento de la oferta de servicios municipales. De este modo, se consolida la interrelación entre la participación pública y la calidad de la prestación estatal, vínculo que reviste una significación particular para la presente investigación.

En conclusión, el conjunto normativo revisado configura el basamento jurídico que respalda y orienta los fenómenos estudiados en el distrito de Chorrillos: la participación ciudadana, canalizada a través de las Juntas Vecinales, y la calidad de prestación de los servicios públicos.

En ese marco, las Juntas Vecinales aparecen, no sólo como instancias formalmente legitimadas de participación ciudadana, sino como agentes imprescindibles en el monitoreo y en la dinámica de perfección de los servicios de nivel municipal. Las normas, a su vez, consolidan el principio de calidad como pauta de carácter transversal para la provisión de bienes y servicios públicos, en virtud de lo cual la evaluación, la debida adaptación y el proceso sistemático de mejora se instituyen como deberes ineludibles. El dispositivo normativo, de esta manera, no se limita a facultar, sino que impone a las administraciones locales

la obligación de entrelazarse de modo firme y continuo con las organizaciones ciudadanas, a fin de operar una gestión pública que, en simultáneo, se presente como transparente, económicamente eficiente y congruente con las verdaderas necesidades y aspiraciones del territorio.

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

III.1. Hipótesis

Hipótesis Principal

Existe una relación positiva y significativa entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Hipótesis Secundarias

- Existe una relación significativa entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.
- Existe una relación significativa entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.
- Existe una relación significativa entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

III.2. Variables

Variable 1

Participación ciudadana

Variable 2

Calidad de la prestación de servicios

III.3. Operacionalización de las variables

Figura 1

Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Participación ciudadana	Proceso gubernamental que busca fomentar la colaboración activa de una variedad de actores, incluyendo tanto entidades gubernamentales como segmentos de la sociedad civil, para que puedan intervenir de manera activa en temas de interés público (Medina, 2022).	Compromiso	Conciencia cívica.	1	Escala ordinal
			Colaboración con la municipalidad.	2	
			Participación en la toma de decisiones.	3,4	
			Participación en procesos electorales	5	
		Vigilancia	Supervisión de servicios públicos.	6	
			Evaluación de la gestión municipal.	7	
			Transparencia y acceso a la información.	8	
			Control de recursos municipales.	9	
		Fiscalización	Rendición de cuentas.	10	
Variable 2 Calidad de la prestación de servicios	Grado en el que los servicios municipales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, considerando su confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, de acuerdo con el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	Eficiencia	Rapidez de servicio.	1,2	Escala ordinal
			Uso eficiente de recursos.	3	
		Disponibilidad del servicio	Horarios de atención.	4	
			Canales de acceso.	5	
		Cumplimiento	Cumplimiento de compromisos.	6	
			Regulaciones y normativas.	7	
			Protección de datos personales.	8	
		Privacidad	Respeto a la privacidad.	9	
			Atención personalizada.	10	
		Sensibilidad	Comunicación efectiva.	11	
			Procedimientos de quejas y reclamaciones.	12	
		Compensación	Resolución de problemas.	13	
			Comodidad y condiciones de las instalaciones.	14	
		Infraestructura	Accesibilidad y facilidades.	15	

Las dimensiones de la variable 1 “Participación ciudadana” (compromiso, vigilancia y fiscalización) fueron determinadas con base en la literatura sobre gobernanza local y ciudadanía activa. Del mismo modo, la variable 2 “Calidad de la prestación de servicios públicos” fue desagregada en las dimensiones de eficiencia, disponibilidad, cumplimiento, privacidad, sensibilidad, compensación e infraestructura, de acuerdo con los marcos conceptuales sobre calidad del servicio en el ámbito público.

Desde el diseño metodológico, se consideró que estas dimensiones pueden interrelacionarse de forma lógica. Por ejemplo, el “compromiso” ciudadano está vinculado con la “sensibilidad” y el “cumplimiento”, ya que un mayor nivel de involucramiento implica mayor interés por servicios que respondan a las demandas y expectativas de los ciudadanos. La “vigilancia”, por otro lado, se asocia con la eficiencia y la disponibilidad, en tanto que el control activo permite demandar servicios públicos accesibles y oportunos. Finalmente, la fiscalización está directamente relacionada con el cumplimiento, la infraestructura y también la privacidad, ya que los mecanismos de supervisión ciudadana pueden contribuir a que se respeten los estándares de atención establecidos, permite que las autoridades gestionen los recursos adecuadamente para garantizar la infraestructura necesaria y se garantice el manejo responsable de datos personales o información sensible del ciudadano.

Así, estas relaciones fueron consideradas al momento de diseñar el cuestionario, de modo que cada dimensión quedó representada a través de ítems específicos, asegurando la coherencia entre teoría, operacionalización y análisis.

4 MATERIALES Y MÉTODOS

IV.1. Área de estudios

Se llevó a cabo en el distrito de Chorrillos.

IV.2. Diseño de investigación

Fue cuantitativo, dado que estuvo encaminado a la recolección y el posterior tratamiento estadístico de datos numéricos, el cual permite describir y analizar de manera precisa los fenómenos bajo estudio, garantizando la

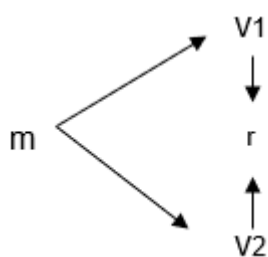
posibilidad de generalizar y validar los hallazgos dentro de un marco teórico delimitado (Villanueva, 2022).

Además, fue ejecutada una investigación aplicada cuyo objetivo fue producir conocimiento orientado específicamente a la solución de problemas reales y al perfeccionamiento de procesos en un entorno definido. En la presente indagación, el propósito es generar insumos prácticos que contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana y a la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Chorrillos (Reyes, 2022).

En consonancia con los objetivos planteados, se realizó un análisis correlacional centrado en dilucidar la correspondencia entre dos o más variables establecidas. Cuando la relación exhibe un signo positivo, se describe con precisión la dirección y la fuerza de la asociación, de acuerdo con los índices de asociación empleados. Este enfoque se inscribe en un marco descriptivo correlacional, cuyo propósito es documentar las conexiones observadas en contextos empíricos, articulando, a su vez, una fuente preliminar que favorece la formulación de hipótesis y la fundamentación de las interpretaciones que se derivan del conjunto de datos consignados (Ñaupas, 2019).

Figura 2

Esquema descriptivo - correlacional



Nota. Adaptación de (Hernández y Mendoza, 2023)

Fue no experimental, el cual se caracteriza por la observación de variables sin intervención deliberada o manipulación de la tratada de ejecución, permitiendo constatar las relaciones de interés en condiciones naturales y sin alterar el contexto en el que las variables se manifiestan. En cambio, los datos serán objeto de observación y registro en su estado natural, sin la implementación de intervenciones o modificaciones controladas (Hernández y Mendoza, 2023).

En cuanto a su corte, este fue transversal, que se identifica porque la recaudación de datos se da en un solo momento en el tiempo (Villanueva, 2022).

IV.3. Población y muestra

La población objeto alude a la totalidad de elementos, eventos o individuos que exhiben ciertas particularidades. Se refiere al conjunto integral que se pretende examinar y del cual se aspira a extraer conclusiones o generalizaciones (Ñaupas, 2019). En este sentido, estuvo compuesta por los representantes de las 58 juntas vecinales activas de la Municipalidad de Chorrillos durante el año 2024, quienes son actores clave debido a su contribución activa en la vida comunitaria y en la supervisión de los servicios públicos.

Por su parte, la muestra consiste en una representación del conjunto total, cuidadosamente seleccionada para participar en la investigación. Esta elección debe reflejar las peculiaridades y la diversidad existentes en el universo completo, de manera que los hallazgos puedan ser generalizados (Villanueva, 2022). Para tales efectos, la muestra fue conformada por 51 representantes de juntas vecinales de la Municipalidad de Chorrillos, cifra determinada mediante un cálculo estadístico para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

En lo que respecta al muestreo, se empleó un método probabilístico aleatorio simple, en el que todos los componentes de la población poseían una probabilidad conocida para la selección (Hernández y Mendoza, 2023). Esta técnica permitió alcanzar una cobertura del 87,9% de la población total, lo que otorga a la muestra un alto grado de representatividad y fortalece la validez de los hallazgos.

IV.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información

En una primera fase, se validó la viabilidad del proyecto mediante una exhaustiva revisión de la literatura existente sobre los elementos de estudio en el contexto de municipalidades o gobiernos locales. Dicha revisión permitió formular objetivos alineados con las dimensiones e indicadores relevantes del

estudio, lo que llevó al diseño y desarrollo de instrumentos específicos para la recopilación de datos.

La validez de los constructos fue evaluada por un panel de dos expertos con títulos de magíster o doctorado, quienes validaron los instrumentos desarrollados en función de su claridad, coherencia y representatividad.

Posteriormente, fue manejada la solicitud de información a la Municipalidad Distrital de Chorrillos sobre el número de juntas vecinales en el distrito, la localización geográfica de estas, así como el nombre de sus representantes, a quienes se les invitó voluntariamente a participar en la investigación. Se les proporcionaron cuestionarios acompañados de una explicación detallada sobre su naturaleza y el procedimiento para completarlos, además de realizar una supervisión continua para poder asegurar la calidad de la información obtenida.

Para la sistematización, se transportó la información recolectada a una hoja de cálculo. Esto derivó en un análisis pormenorizado, donde se calcularon estadísticas descriptivas e inferenciales representadas mediante gráficos y tablas con sus respectivos significados.

Las estadísticas descriptivas presentaron elementos como la frecuencia de participación y los niveles de calidad percibidos. Por su parte, los análisis inferenciales se aplicaron para reunir argumentos inductivos con el fin de validar las hipótesis expuestas a través del uso del coeficiente rho de Spearman, el cual fue propuesto para analizar relaciones en datos no paramétricos. Estos hallazgos fueron contrastados con estudios previos.

Por último, se redactó el informe final de tesis, el cual incluyó una verificación de originalidad para asegurar la integridad del trabajo presentado.

En cuanto a los métodos y herramientas, utilizó solo la encuesta, ya que es capaz de obtener datos de manera sistematizada a través de una lista determinada de preguntas estructuradas a una población determinada. Se logró demostrar una variedad de factores tal como actitudes, opiniones, conductas y características (Reyes, 2022).

En cuanto al instrumento, se eligió la técnica del cuestionario, contemplado por un grupo de cuestiones bien estructuradas en categorías

generales y específicas. Dicha estructura facilitó la distribución de las preguntas y permitió su adaptación a las particularidades de cada investigación mediante el uso de escalas y preguntas personalizadas (Medina et al., 2023).

Se desarrolló un cuestionario específico para cada variable y se utilizaron escalas Likert de naturaleza ordinal. Los anteriores estaban formados por 10 ítems estratégicamente seleccionados para calibrar los niveles de participación ciudadana y, así también, por 15 ítems destinados a medir la calidad en la atención que brinda la Municipalidad Distrital de Chorrillos, desde la perspectiva de las juntas vecinales. Cada ítem del cuestionario se desarrolló para mostrar las opiniones y experiencias de los usuarios exacto y detalladamente.

Para asegurar una interpretación clara de los resultados, las respuestas fueron calificadas en tres niveles distintos basados en su puntuación total, en función de la cantidad de ítems por cada variable.

Por un lado, para la variable 1: “Participación ciudadana”, que contó con 10 ítems, se consideró como nivel bajo las puntuaciones que oscilaron entre 10 y 20, reflejando un grado menor de participación; como nivel medio, las puntuaciones comprendidas entre 21 y 35, indicando un nivel intermedio; y como nivel alto, aquellas entre 36 y 50, lo que sugirió una participación elevada.

Por su parte, para la variable 2: “Calidad de la prestación de servicios”, que contó con 15 ítems, se consideró como nivel bajo las puntuaciones entre 15 y 30, reflejando un grado menor de satisfacción; como nivel medio, las puntuaciones entre 31 y 52, indicando un nivel intermedio; y como nivel alto, aquellas en el rango de 53 a 75, lo que sugirió una satisfacción elevada.

Dicha disposición metodológica no solamente garantizó una cuantificación precisa de las variables de interés, sino que igualmente propició una confrontación nítida y eficaz entre diferentes niveles de involucramiento ciudadano y la excelencia del suministro de servicios públicos, otorgando, en consecuencia, una panorámica exhaustiva y matizada de estos elementos fundamentales.

IV.5. Análisis estadístico

Se utilizó la herramienta IBM SPSS Statistics, versión 28.0, para la realización de los análisis estadísticos; los resultados fueron exportados en

formato tabular. Posteriormente, los gráficos ilustrativos de dichos resultados se generaron en el entorno de Microsoft 365, concretamente mediante la aplicación Microsoft Excel versión 2021, asegurando, en ambos casos, el adecuado nivel de presentación exigido por los estándares académicos. Se emplearon representaciones gráficas y tablas de frecuencia para ilustrar los grados de correlación entre las variables, junto con sus dimensiones asociadas. El análisis inferencial se llevó a cabo empleando el test no paramétrico Rho de Spearman para evaluar las hipótesis de la investigación. Un valor menor de Rho de Spearman denotó una relación negativa, mientras que un valor superior a Rho denotó una relación positiva.

V. RESULTADOS

V.1 Resultados descriptivos

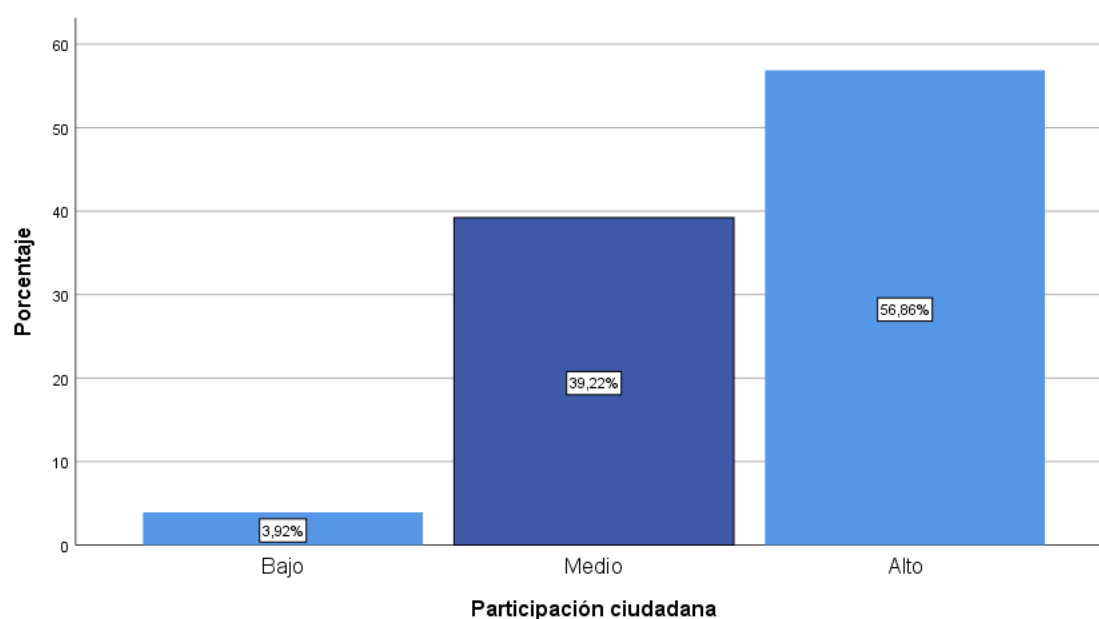
Tabla 1

Frecuencias de los niveles de la participación ciudadana

Niveles	f	%
Bajo	2	3,9
Medio	20	39,2
Alto	29	56,9
Total	51	100,0

Figura 3

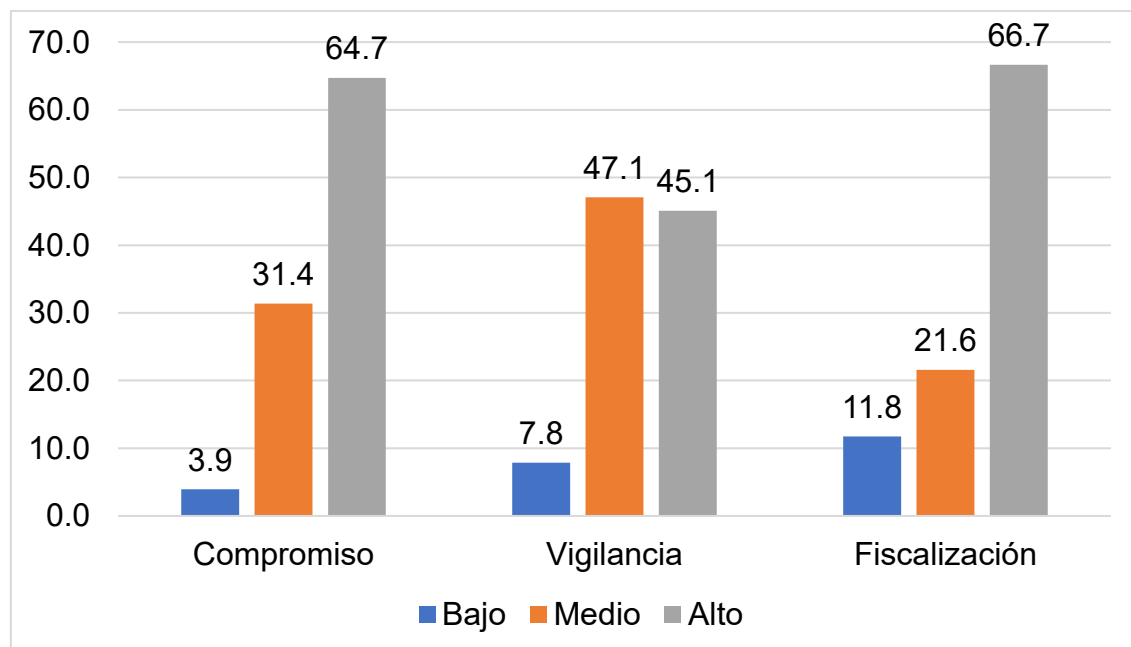
Gráfico porcentual de la participación ciudadana



Al analizar, se muestra los niveles de la participación ciudadana, encontrándose que, gran parte se ubica en el alto, representando el 56,9%. Un 39,2% se encuentra en el medio, mientras que solo un 3,9% corresponde al bajo.

Tabla 2*Frecuencias de las dimensiones de la participación ciudadana*

	Compromiso		Vigilancia		Fiscalización	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	3,9	4	7,8	6	11,8
Medio	16	31,4	24	47,1	11	21,6
Alto	33	64,7	23	45,1	34	66,7
Total	51	100,0	51	100,0	51	100,0

Figura 4*Gráfico porcentual de las dimensiones de la participación ciudadana*

Se encontró un nivel alto en la dimensión compromiso (64,7%), un nivel medio en vigilancia (47,1%) y un nivel alto en fiscalización (66,7%).

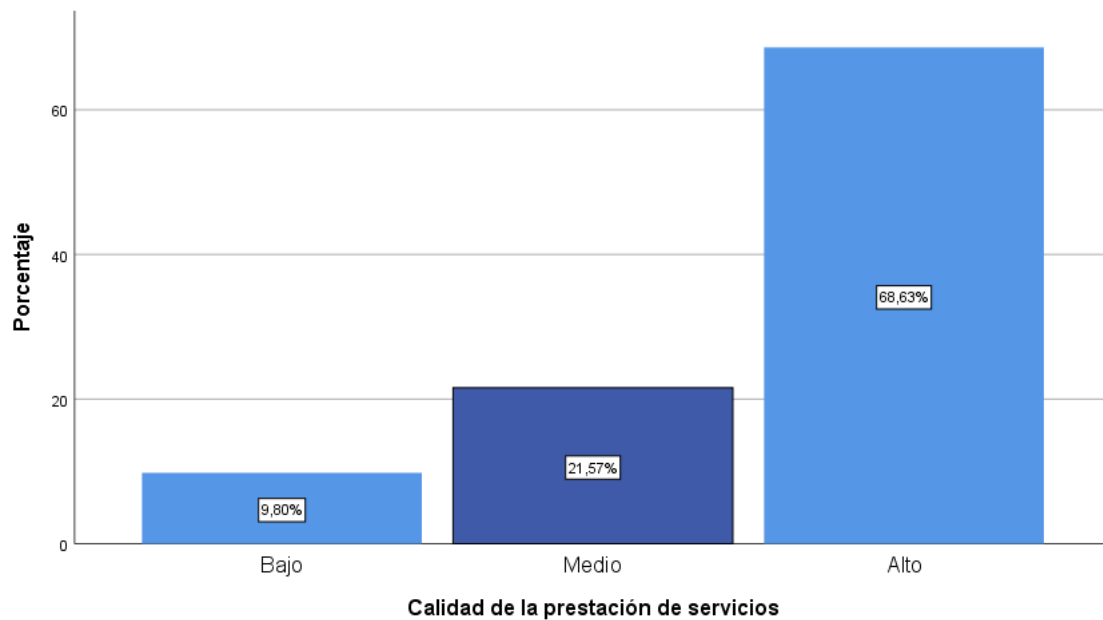
Tabla 3

Frecuencias de los niveles de la calidad de la prestación de servicios

Niveles	f	%
Bajo	5	9,8
Medio	11	21,6
Alto	35	68,6
Total	51	100,0

Figura 5

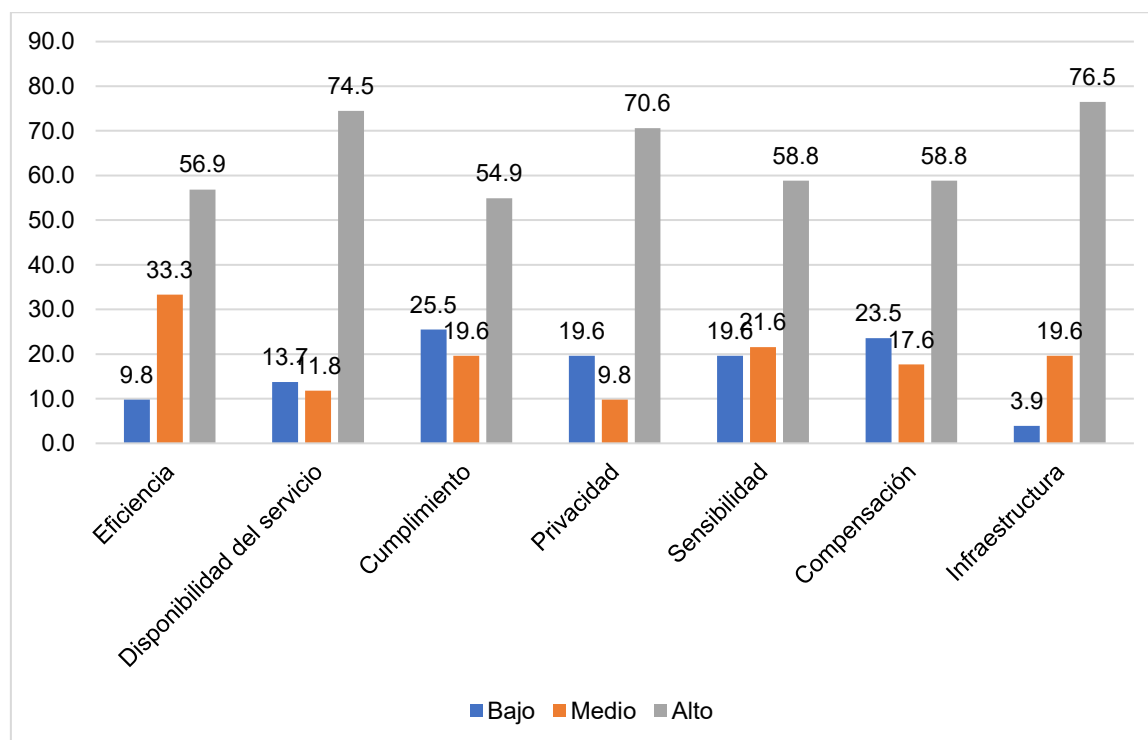
Gráfico porcentual de la calidad de la prestación de servicios



Al analizar, se muestra los niveles de la prestación de servicios, encontrándose que, gran parte se sitúa en el alto, representando el 68,6%. Un 21,6% se encuentra en el medio, mientras que solo un 9,8% corresponde al bajo.

Tabla 4*Frecuencias de las dimensiones de la prestación de servicios*

Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
Eficiencia	f	5	17	29	51
	%	9,8	33,3	56,9	100,0
Disponibilidad del servicio	f	7	6	38	51
	%	13,7	11,8	74,5	100,0
Cumplimiento	f	13	10	28	51
	%	25,5	19,6	54,9	100,0
Privacidad	f	10	5	36	51
	%	19,6	9,8	70,6	100,0
Sensibilidad	f	10	11	30	51
	%	19,6	21,6	58,8	100,0
Compensación	f	12	9	30	51
	%	23,5	17,6	58,8	100,0
Infraestructura	f	2	10	39	51
	%	3,9	19,6	76,5	100,0

Figura 6*Gráfico porcentual de las dimensiones de la prestación de servicios*

Se percibió un nivel alto en la dimensión eficiencia (56,9%), un nivel alto en disponibilidad del servicio (74,5%), un nivel alto en cumplimiento (54,9), uno alto en privacidad (70,6), uno alto en sensibilidad (58,8), un nivel alto en comprensión (58,8) y un nivel alto en infraestructura (76,5%).

Tabla 5

Tabla cruzada entre variables

			Calidad de la prestación de servicios			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Participación ciudadana	Bajo	f	1	0	1	2
		%	2,0%	0,0%	2,0%	3,9%
	Medio	f	3	6	11	20
		%	5,9%	11,8%	21,6%	39,2%
	Alto	f	1	5	23	29
		%	2,0%	9,8%	45,1%	56,9%
Total	f	5	11	35	51	
	%	9,8%	21,6%	68,6%	100,0%	

La tabla muestra que gran parte percibió una alta calidad en la prestación de servicios, con un 68.8% en esta categoría. Además, se observa que, dentro del grupo con mayor participación ciudadana, el 45,1% considera que la calidad del servicio es alta, lo que sugiere una posible relación positiva entre ambos factores. Así pues, solo el 9,8% percibe una calidad baja, lo que indica que una prestación deficiente es poco frecuente en la muestra analizada.

V.2 Resultados inferenciales

En este apartado se exponen los resultados inferenciales, lo cuales inician con una prueba de normalidad que permite conocer la distribución de los datos y con ello seleccionar la prueba más adecuada.

H₁: Datos no normales (Si $p < 0,05$)

H₀: Datos normales (Si $p > 0,05$)

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov (n>50)		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
Participación ciudadana (V1)	,099	51	,200*
Calidad de la prestación de servicios (V2)	,145	51	,009

Dado que los ítems de ambas variables se midieron con escalas tipo Likert (naturaleza ordinal) y que, además, al menos una de las variables no cumplió el supuesto de normalidad, se empleó la correlación Rho de Spearman por ser un estadístico no paramétrico robusto para asociaciones monotónicas entre variables ordinales o no normalmente distribuidas.

Prueba de hipótesis general:

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Tabla 7

Prueba inferencial general

			Participación ciudadana	Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Participación ciudadana	r	1,000	,602
		Sig.	.	,000
		N	51	51
	Calidad de la prestación de servicios	r	,602	1,000
		Sig.	,000	.
		N	51	51

Como se evidencia, el coeficiente r es de 0,602, lo que señala una correlación moderada entre los componentes (Hernández y Mendoza, 2023). Además, el valor correspondiente a Sig. El valor de 0,000 es inferior al umbral de decisión establecido en 0,05. Por ende, se desestima la H_0 y se acepta la H_1 .

Prueba de hipótesis específica 1:

H₁: Existe una relación significativa entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Prueba de estadística:

Tabla 8

Prueba inferencial específica 1

		Compromiso		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Compromiso	r	1,000	,542
		Sig.	.	,000
		N	51	51
	Calidad de la prestación de servicios	r	,542	1,000
		Sig.	,000	.
		N	51	51

Como se evidencia, el coeficiente r es de 0,542, lo que señala una correlación moderada entre los componentes (Hernández y Mendoza, 2023). Además, el valor correspondiente a Sig. El valor de 0,000 es inferior al umbral de decisión en 0,05. Por ende, se desestima la H_0 y se acepta la H_1 .

Prueba de hipótesis específica 2:

H₁: Existe una relación significativa entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Prueba de estadística:

Tabla 9

Prueba inferencial específica 2

		Vigilancia		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Vigilancia	r	1,000	,572
		Sig.	.	,000
		N	51	51
	Calidad de la prestación de servicios	r	,572	1,000
		Sig.	,000	.
		N	51	51

Como se evidencia, el coeficiente r es de 0,572, lo que señala una correlación moderada entre los componentes (Hernández y Mendoza, 2023). Además, el valor correspondiente a Sig. El valor de 0,000 es inferior al umbral de decisión en 0,05. Por ende, se desestima la H_0 y se acepta la H_1 .

Prueba de hipótesis específica 3:

H₁: Existe una relación significativa entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.

Prueba de estadística:

Tabla 10

Prueba inferencial específica 3

		Fiscalización		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Fiscalización	r	1,000	,405
		Sig.	.	,003
		N	51	51
	Calidad de la prestación de servicios	r	,405	1,000
		Sig.	,003	.
		N	51	51

Como se evidencia, el coeficiente r es de 0,405, lo que señala una correlación moderada entre los componentes (Hernández y Mendoza, 2023). Además, el valor correspondiente a Sig. El valor de 0,000 es inferior al umbral de decisión en 0,05. Por ende, se desestima la H_0 y se acepta la H_1 .

VI.DISCUSIONES

Los hallazgos obtenidos evidenciaron una correlación moderada entre la implicación cívica y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales. La relación positiva y significativa ($r = 0,602$). Este hallazgo sugiere que, con el incremento de la participación ciudadana, la percepción de calidad en la provisión de servicios también mejora, aunque no en un grado significativo.

La alta percepción de calidad (68,6% “alta”) y la alta participación (56,9%) observadas se asocian con una correlación positiva, aunque moderada. Una posible explicación para este hallazgo es que, cuando la satisfacción inicial es elevada, los incrementos adicionales en participación tienden a generar variaciones pequeñas en la percepción global, lo que disminuye la fuerza de la correlación. También puede ser que la participación previa ya haya influido considerablemente en la percepción de calidad, de modo que el impacto de una mayor participación resulta menos significativo.

Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes revisados, se evidencia tanto coincidencias como diferencias. Rivera (2021) en Ecuador reportó una correlación más fuerte ($r = 0,79$) entre la participación ciudadana y la gestión administrativa, lo que sugiere una mayor incidencia de la participación en la calidad de la administración pública en su contexto. En contraste, Zurita et al. (2020) en México identificaron correlaciones notables entre la responsabilidad social y la evaluación de los servicios públicos, con valores de correlación ligeramente inferiores ($r = 0,527$ y $r = 0,517$). Este vínculo concuerda con el presente estudio, dado que también se detectó una correlación moderada, aunque en un contexto distinto, enfocado en la percepción de los ciudadanos de acuerdo a la administración municipal.

Desde el punto de vista teórico, los resultados validan el modelo en el que radica la contribución ciudadana en la democracia, en cuyas interacciones entre el Estado y la sociedad, están en juego la idea de calidad de los servicios públicos. La teoría establece que la democracia representativa es el modelo predominante en la gestión pública (Ramos, 2021), lo que concuerda con los hallazgos al demostrar que, si bien la participación ciudadana tiene un impacto positivo, este no es absoluto ni determinante en la calidad de los servicios

percibidos. Esto quiere decir que hay otras cosas que pueden estar influyendo en cómo la gente ve el municipio, como qué tan bien funciona la administración o cuántos recursos se están destinando a los servicios que el ayuntamiento ofrece.

Al revisar los resultados, se evidenció que el compromiso de las juntas vecinales está conectado a cómo la Municipalidad de Chorrillos da servicios públicos, según lo ven ellas, en el año 2024. Usamos el método de Spearman, y el número que conseguimos fue $r=0,542$. Las investigaciones dicen que cuanto más se involucran las juntas de vecinos, mejor ven las personas los servicios públicos. Eso significa que hay una conexión clara: más participación, más satisfacción.

Según lo que se ha investigado antes, los resultados son un poco parecidos a lo que encontraron Toala et al. (2019). Ellos dijeron que la participación de la gente es vista como un derecho, pero no todos están de acuerdo en quién debería asegurarse de que funcione. La correlación moderada que se encontró en este estudio sugiere que el compromiso vecinal tiene influencia en la percepción de la calidad de los servicios municipales. Sin embargo, la ambigüedad sobre la gobernanza participativa puede generar espacio para debilitar este impacto en la administración local.

Desde la perspectiva teórica, la teoría de la democracia participativa de Cohen y Rogers (1995) justifica los resultados encontrados, ya que propone la necesidad de una mayor contribución ciudadana en los procesos de toma de decisiones para mejorar la gestión pública (Guedes, 2021). Se indica que la participación de las juntas vecinales en la supervisión y gestión de los servicios fortalece la confianza en los encargados. Asimismo, la idea de que la participación debe trascender la mera representación política y extenderse hacia una interacción continua con las autoridades locales se refleja en una percepción más favorable de la calidad del servicio entre las personas con mayor compromiso.

Los hallazgos derivados de la investigación señalaron una correlación moderada ($r = 0,572$) entre la supervisión realizada por las juntas vecinales y la percepción de la calidad en la provisión de servicio público. Esto indica que un incremento en la supervisión ejercida por las juntas vecinales se correlaciona

con una percepción más favorable de la calidad del servicio público proporcionado, subrayando así la relevancia de la vigilancia ciudadana en la administración municipal.

Al comparar estos resultados con trabajos anteriores por contraste vuelven a aparecer cierta convergencia con la investigación de Contreras (2023) en Trujillo la cual constató una relación moderada entre administración municipal y participación ciudadana ($Rho\ 0,672$). Si bien la magnitud de la correlación en este estudio es algo menor, que ambos estudios coinciden es que intervenir en la actividad pública tiene impacto en la opinión sobre la gestión pública. Por otro lado, la investigación de Medranda et al. (2019) en Ecuador menciona como factor limitante la falta de acceso a información pública para la participación efectiva. En contra, los resultados actuales muestran que, si bien cabría dudar de la falta de transparencia, la vigilancia ejercida por las juntas vecinales sigue influyendo en la evaluación de los servicios públicos, lo que podría sugerir que los mecanismos de control vecinal pueden reducir en la menor medida posible la opacidad gubernamental.

Desde el enfoque teórico los resultados avalan la idea de participación ciudadana en la administración pública local como un proceso de co-construcción donde la supervisión y control social fortalecen la confianza entre la comunidad y la administración pública (Maldonado, 2020). La relación establecida corrobora que la vigilancia ciudadana no solo tiene como función la de fiscalización, sino que también influye en la opinión sobre la eficiencia y calidad de los servicios prestados. La supuesta democratización de las instituciones se puede llevar puesta en práctica teniendo en cuenta que una gestión municipal que promueva de forma activa la participación ciudadana en la supervisión de los servicios podría aumentar la legitimidad institucional e incrementar la satisfacción ciudadana con la prestación de los servicios.

También se tuvo una correlación entre la fiscalización y la calidad en la provisión de los servicios ($\rho = 0,405$; $p = 0,003$). Esto indicó que, si bien la fiscalización influye en la percepción de la calidad del servicio, esta relación no es fuerte. Dicho hallazgo sugiere que la capacidad de respuesta municipal, entendida como la rapidez y eficiencia en la atención de las demandas ciudadanas, es un factor relevante, pero no determinante, en la valoración que las juntas vecinales otorgan a los servicios públicos.

Si bien la dimensión de fiscalización forma parte integral del constructo de participación ciudadana, su correlación menor respecto a otras dimensiones puede explicarse por las brechas en la efectividad de los mecanismos de control social y en la respuesta oportuna de la municipalidad ante las observaciones emitidas por las Juntas Vecinales. En contextos donde la retroalimentación no se traduce en acciones correctivas visibles o en mejoras tangibles, la fiscalización tiende a percibirse como un factor menos relevante en la mejora de la calidad del servicio público.

En comparación con investigaciones previas, los hallazgos muestran similitudes y diferencias. Peceros (2022) encontró una correlación moderada y positiva entre la gestión institucional y la participación ciudadana ($Rho = 0,655$; $p = 0,000$), lo que indica que una mayor fiscalización y control por parte de la ciudadanía tiende a optimizar la administración pública. A diferencia, la correlación hallada en el presente estudio es menor, lo que constató que, en el caso de la Municipalidad de Chorrillos, también están influyendo otros factores, además de la fiscalización. Por otro lado, los resultados de Chumbes (2021), presentaron relaciones de baja magnitud entre la gestión municipal y la participación ciudadana, algunos con signos negativos en algunas de las dimensiones. Esto se desvía de los datos actuales, en donde la fiscalización ha perdido relación positiva con la percepción de calidad, a un nivel moderado. Lo anterior implica que, aunque el control por fiscalización puede ser un instrumento de control efectivo, su impacto en la percepción ciudadana, estará determinada por la forma en que se ejerce la capacidad de respuesta institucional.

Desde el marco teórico, la teoría de la eficiencia de Parasuraman, Zeithaml y Berry et al. (1988) enfatiza que una administración eficiente debe garantizar la provisión de servicios de manera efectiva, minimizando el desperdicio de recursos y asegurando la entrega oportuna. Por otro lado, los resultados alcanzados a favor de esta teoría es que si bien la supervisión puede estimular al aumento del servicio luego de este se puede observar la relación moderada media indica que la percepción de calidad no depende de forma exclusiva de este su estado con otros factores como se puede establecer la comunicación con el ciudadano, la asignación de los medios y lo correspondiente a la transparencia en la gestión. Lo anterior implica que la eficiencia en la entrega de servicios no solo vincula con control y supervisión de la ciudadanía, sino que

también y fundamentalmente con la capacidad de atención de la cuenta municipal del enfrentamiento a las demandas de su contexto social de acción.

Finalmente, se evidenció que la optimización en la prestación de servicios públicos desde la óptica de juntas vecinales en la Municipalidad de Chorrillos demanda un enfoque integral comprendido a través de estrategias que fortalezcan la capacidad de respuesta. Las estrategias identificadas incluyeron la formación continua de los actores involucrados, la estandarización de procesos mediante guías y protocolos, la incorporación de alternativas tecnológicas para el monitoreo, la consolidación de alianzas estratégicas con entidades especializadas y la implementación de un sistema de evaluación y mejora continua. La combinación de este factor apoya una eficiencia operativa y añade a la sostenibilidad de las medidas implementadas a largo plazo.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los hallazgos encontrados reflejan que hay una relación entre la participación ciudadana y la opinión de las juntas vecinales con respecto a la calidad en el servicio ($r = 0,602$), indicando que, si los ciudadanos participan más, van a percibirlo mejor la calidad del servicio. Este hallazgo demuestra la necesidad de promover la participación de la comunidad en la elección deliberada para verse mejorando la prestación de los servicios.
- El análisis inferencial revela que el compromiso de las juntas vecinales tiene una correlación ($r = 0,542$) con la concepción respectiva de la calidad en la prestación de los servicios públicos. Este es un indicador que refleja el nivel de participación y responsabilidad ciudadana en la observación y el mejoramiento de los servicios influyen directamente en lo que los ciudadanos piensan de la eficiencia municipal. El buen desempeño en nuestra democracia dependerá en una buena parte de la orientación que se da a estrategias de promoción de los mecanismos que favorezcan la participación ciudadana, un buen manejo de eso podría implicar un mejor servicio de calidad percibido de los mismos.
- Se evidenció una correlación moderada ($r = 0,572$) entre la vigilancia ciudadana y la percepción de la calidad de los servicios públicos, lo que sugiere que el seguimiento activo de los procesos municipales por parte de las juntas vecinales contribuye a una mejor apreciación de la calidad de los servicios prestados. La implementación de procesos de vigilancia efectivos puede fortalecer la transparencia y mejorar la prestación de los servicios municipales.
- La fiscalización tiene una correlación moderada ($r = 0,405$) con la calidad percibida de los servicios, que indica que, aunque la supervisión de las juntas vecinales contribuye a la percepción de calidad, su impacto es menor que los demás, factor componente como el compromiso y vigilancia. Este revela la necesidad de reforzar los procedimientos de fiscalización para tener mayor efectividad en la concepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios municipales.
- El análisis efectuado revela que la eficacia práctica de los servicios

municipales trasciende la mera ejecución de iniciativas o la provisión de recursos; se encuentra, en cambio, estrechamente condicionada por la intensidad de la participación ciudadana en las dinámicas administrativas. La relación estadística observada entre el grado de participación en las juntas vecinales y la valoración subjetiva de la calidad de la oferta pública sugiere que, en contextos donde el acceso a la información es pleno y el entorno propicia la responsabilidad pública, los individuos se involucran en supervisoras que elevan, a su vez, la eficiencia y la transparencia del aparato estatal. Tales evidencias alimentan la proposición de que la democracia territorial no se agota en el ejercicio del sufragio representativo, sino que se robustece a través del ejercicio coactivo y vigilante de la comunidad en la autoorganización y el control de sus espacios compartidos.

Recomendaciones

El examen de los hallazgos del presente estudio sugiere que los órganos corporativos del Concejo de Chorrillos implementen medidas específicas. Las acciones propuestas buscan consolidar y revigorizar los dispositivos de participación ciudadana que operan dentro de las juntas vecinales, de manera que se avance hacia un gobierno local más inclusivo, representativo y, en definitiva, dotado de eficacia:

- **Implementar programas formativos para la ciudadanía, enfocados en el acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana**

La ejecución de talleres de formación dirigidos a los miembros de las Juntas Vecinales. Los ejes del programa deberán ser: la correcta utilización de la Consulta Amigable, la navegación efectiva del portal web de la municipalidad, y la comprensión de los protocolos para la presentación de reclamaciones, así como la interpretación del presupuesto municipal. El desarrollo de habilidades de supervisión se combinará de manera integral en esta formación, lo que permitirá a la ciudadanía ejercer un monitoreo informado sobre la utilización de los recursos públicos y fomentar, a su vez, la adopción de comportamientos participativos, informados y responsables. La estrategia, por lo tanto, gira

en torno al empoderamiento de los ciudadanos a partir del conocimiento en lugar de la mera oralidad. El desplazamiento del objetivo de enseñanza hacia un objetivo de transformación en la esfera de lo público se traduce en una Junta Vecinal capacitada en una entidad que posee a la vez, no solamente la formación técnica, sino la legitimidad moral necesaria para demandar, supervisar y fortalecer, de modo colectivo, una gestión más participativa y eficiente.

- **Establecer incentivos y mecanismos de reconocimiento a la participación vecinal proactiva**

Proceder a un reconocimiento formal y visible de aquellas Juntas Vecinales que se dedican con constancia a la preservación y mejora de los servicios públicos. Los estímulos que se ofrecen pueden abarcar la entrega de programas de formación específica, la obtención de certificados que acrediten competencias en liderazgo comunitario, o la creación de beneficios tangibles que se distribuyan entre los habitantes de la comunidad a la que ellas representan. De estas iniciativas se deriva un refuerzo deliberado del sentimiento de pertenencia, que a su vez se traduce en una animada participación sustentada a largo plazo y en un entrelazado fortalecimiento del tejido social en su conjunto. La propuesta no se limita a preparar de forma técnica a los ciudadanos, sino que, simultáneamente, alimenta su implicación mediante actos que ponen de relieve su labor. Se genera así, de manera cautivante, una lógica de corresponsabilidad que persuade a la ciudadanía de que su labor no pasa desapercibida, consolidando, a la vez, un compromiso compartido con una cultura de la vigilancia activa, incesante y constructiva.

- **Desarrollar e implementar una plataforma digital de seguimiento de la gestión municipal en el ámbito vecinal**

el desarrollo de una plataforma digital que cumpla con principios de accesibilidad y usabilidad, destinada a posibilitar que la población tenga acceso a información actualizada en tiempo real respecto proyectos en curso, asignaciones presupuestarias, seguimiento de quejas, compromisos asumidos y avance de obras, todo ello segmentado por

respectivas Juntas Vecinales. Esta aplicación contribuirá a incrementar la transparencia administrativa, facilitar el monitoreo ciudadano y reforzar la interacción entre la municipalidad y la comunidad. Concebida como canal de comunicación en ambas direcciones, la plataforma ofrecerá no sólo la posibilidad de consultar información, sino también de emitir alertas y seguimiento por parte de los ciudadanos, orientándose hacia una gestión municipal más abierta, permanentemente reproduciéndose y centrada en resultados.

- **Capacitar a los ciudadanos en el uso y apropiación de las herramientas digitales de seguimiento**

La implementación de plataforma digital con un programa sistemático de talleres de capacitación dirigido a las Juntas Vecinales, de manera que el recurso pueda ser utilizado de forma efectiva y sostenible. Esta estrategia permitirá asegurar una apropiación tecnológica adecuada y, a la vez, mitigar las brechas digitales que tienden a ser más acusadas en segmentos de la población con acceso limitado o baja familiaridad con las herramientas digitales. La eficiencia de la solución tecnológica mejora en proporción a la cantidad de usuarios que la emplean consistentemente. La capacitación, en este sentido, se presenta como un componente insoslayable, orientado a disminuir desigualdades, a garantizar que toda la población acceda a la misma calidad de información y a incentivar el uso de la tecnología como un instrumento de empoderamiento ciudadano y de intervención en los procesos que les afectan.

- **Consolidar alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en participación ciudadana**

Se aconseja oficializar acuerdos con organizaciones no gubernamentales, entidades educativas y entidades competentes en participación cívica y progreso municipal. Estas alianzas permitirán transferir conocimientos, implementar metodologías participativas y mejorar las capacidades de las juntas vecinales, especialmente en zonas vulnerables. Esta táctica admite que el compromiso cívico no puede consolidarse de manera independiente. Al integrar a actores externos con experiencia y recursos técnicos, se amplía la capacidad institucional local, se diversifican los

enfoques de trabajo y se garantiza la inclusión de los sectores menos organizados, lo que genera un efecto multiplicador en la gestión participativa.

- **Institucionalizar espacios de diálogo directo como las audiencias “Velasco Te escucha”**

Es crucial fortalecer y optimizar las audiencias vecinales «Velasco Te Escucha» para que se conviertan en lugares confiables de escucha, rendición de cuentas y construcción de consensos. Se sugiere establecer un ciclo de seguimiento que incluya el registro de compromisos, cronogramas de ejecución con responsables definidos, un seguimiento conjunto con las juntas vecinales y sesiones periódicas de rendición de cuentas. Su valor radica en crear una dinámica de retroalimentación continua entre la comunidad y sus autoridades. Esta dinámica debe promover la trazabilidad de los compromisos. También debe promover la visibilidad de los avances. Y, por último, debe promover la construcción de confianza. Esta confianza es la base del fortalecimiento democrático local.

- **Mantener e institucionalizar estos espacios en futuras gestiones municipales**

Dada la importancia de las audiencias vecinales como ilustrativa práctica de gobierno abierto, propóngase su continuidad en las siguientes administraciones municipales. Durante eventuales alteraciones de las correlaciones de fuerza, tales foros pueden reconfigurarse o flexibilizarse, pero conservar la función de canal directo de interlocución con la población. El funcionamiento persistente de estas audiencias asegura la permanencia de las políticas participativas, lo que, a su vez, consolida la cultura democrática en el ámbito local. La institucionalización de las audiencias se erige en condición de viabilidad a largo plazo de los procesos participativos. Cuanto excediera las orientaciones coyunturales, la formalización provoca que el testimonio colectivo conserve su capacidad de impacto y actúe bajo el amparo de reglamentos internos, a la vez que se robustece mediante su ejercicio recreado. Con esta finalidad, el aparato administrativo logrará sostener los impactos de nuevas prácticas vecinales independientemente de la composición de las

gestiones futuras.

- **Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de las estrategias implementadas**

Conviene establecer, como disposición definitiva, un conjunto continuo de evaluación que mida el efecto de las estrategias y acciones diseñadas. Tal conjunto incluiría, en su ámbito cuantitativo y cualitativo, indicadores de rendimiento, encuestas de satisfacción ciudadana, informes de avance periódicos y sesiones de retroalimentación con comités territoriales. La aplicación recurrente de estas instancias de evaluación faculta la introducción de ajustes en tiempo real, el reforzamiento de la adhesión comunitaria y el aseguramiento de mejoras permanentes en las fases de calidad de la prestación pública y en la valoración de la gestión municipal. Esta dimensión transversal, de carácter direccionador, otorga la capacidad de medir, corregir y retroalimentar todas las estrategias en ejecución. Su propósito explícito es que las acciones no solo inicien un ciclo de implementación, sino que permanezcan en un proceso de optimización acumulativa, sustentada en evidencias, tutelada por la ciudadanía y orientada hacia la creación de saberes que se institucionalicen como capital de aprendizaje para el desarrollo local.

- **Fomentar la replicabilidad del estudio en otros distritos con características similares a nivel nacional**

Se aconseja que las universidades e instituciones académicas sopesen la replicabilidad de este análisis en otros distritos de la nación que exhiban particularidades sociales, económicas y políticas análogas a las de Chorrillos. De este modo, se obtendrá una visión más amplia sobre la eficacia de las alternativas de inclusión ciudadana, así como el acceso a la información de índole pública, lo que contribuirá a una mejor comprensión de las dinámicas locales en diferentes contextos. Además, los resultados podrán compararse y analizarse para extraer patrones que fortalezcan la toma de decisiones en políticas públicas a nivel nacional.

- **Desarrollar investigaciones académicas que evalúen la efectividad de las estrategias a largo plazo**

La academia debe centrarse en investigar no solo cómo funcionan a corto plazo las estrategias de participación ciudadana, sino también cómo pueden mantenerse y ser efectivas a largo plazo en otras zonas del país. De este modo, se obtendrá una visión más completa sobre la forma en que estas estrategias se adaptan a los cambios sociales y económicos a lo largo del tiempo y sobre cómo evoluciona su impacto según las características particulares de cada comunidad. Esta línea de investigación puede generar una contribución significativa a la construcción de políticas públicas más inclusivas y adaptativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, D. (2021). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Comahue].
<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayona, A. (2021). Participación ciudadana y presupuesto participativo para una gobernanza efectiva para los gobiernos locales en el Perú. *Centro Sur. Social Science Journal*, 5(2).
<https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/163/364>
- Cabrera, L. (2021). Participación ciudadana y gobierno electrónico. Realidades y perspectivas. *Cuadernos del CLAEH*, 40(1).
<https://doi.org/10.29192/claeh.40.1.13>
- Calle, S., & Costales, Z. (2021). Participación ciudadana urbana cantonal en el gobierno local. *REVISTA CIENCIAS PEDAGÓGICAS E INNOVACIÓN*, 9(1), 85-91. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v8i1.334>
- Calzado, A. (2020). *La participación ciudadana y la gestión pública en el distrito de Caraz, provincia de Huaylas-2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44550/Calzado_AAO%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, C., & Vaquero, A. (2019). El portal de transparencia local de Galicia como ejercicio de transparencia desde la administración autonómica y local (2019). *Revista Española de la Transparencia*, 8, 121-135.

- Canelo, C. (2019). Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal asociados al riesgo de recolección de residuos peligrosos. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.25127/aps.20191.477>
- Castro, M., & Matés, J. (2022). Los servicios públicos y la inversión extranjera en España (1850-1936): Las empresas de agua y gas. *História Unisinos*, 24(2), 221-239. <https://doi.org/DOL:https://doi.org/10.413/hist.2020.242.05>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Chumbes, K. (2021). *Participación ciudadana y gestión municipal en la provincia de Barranca 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5669/Rose%20Mary%20Katherine%20Chumbes%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, R. (2023). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital del Porvenir, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110595/Contreras_RRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Entrena, D. (2022). Derecho a la ciudad, obras públicas locales y participación ciudadana. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 94-108. <https://doi.org/10.24965/reala.i17.11051>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*, 29, 21-46.
<https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>
- Fuentes, D. (2020). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local El caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)* [Tesis de Maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO].
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17017/2/TFLACS O-2020DSFV.pdf>
- Gavíria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1241-1255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Guedes, J. (2021). *Estudios sobre o associativismo no sul do brasil* (Editora Appris Ltda, Vol. 1). https://www.researchgate.net/profile/Ramon-Gusso/publication/369943740_Estudos_sobre_associativismo_no_sul_d o_Brasil_Ligia_Helena_Hahn_Luchmann_e_Ramon_Jose_Gusso_Org/li nks/6435b32a20f25554da258548/Estudos-sobre-associativismo-no-sul-do-Brasil-Ligia-Helena-Hahn-Luechmann-e-Ramon-Jose-Gusso-Org.pdf#page=83
- Hernández, R. (2019). *Propuesta de reforma de la Ley Orgánica de Municipalidades*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo].

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3483/BC-TES-TMP-2290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda edición). McGraw-Hill Education.

López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *desafíos*, 11(1), 28-35.

<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845

Maldonado, J. (2020). *Desarrollo social y participación comunitaria en la gestión municipal* (Instituto de Desarrollo Regional y Comunal (IDEC) de la Universidad Miguel de Cervantes, Vol. 3). <http://estudios.umc.cl/wp-content/uploads/2020/09/Desarrollo-Social-y-Participaci%C3%B3n-Comunitaria-en-la-Gesti%C3%B3n-Municipal.pdf#page=74>

Mamani, A., Barra, D., & Barra, T. (2020). Percepción sobre la participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas caso Salcedo—Puno. *Revista de Pensamiento Crítico Aymara*, 1(2).

<http://pensamientocriticoaymara.com/index.php/rpca/article/view/11>

Medina, M. (2022). *Gobernanza y Participación Ciudadana en los Jóvenes de la Comuna San Vicente del Cantón Santa Elena, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8691/1/UPSE-TGS-2022-0022.pdf>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2019). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 25(2), 362-375.

Mendoza Flores, J. M. (2021). Participación de las Juntas Vecinales en el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana. *Revista Lex*, 4(14), 407-417. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v4i14.98>

Mogollón, R. (2023). *Gestión municipal y participación ciudadana en el distrito de Sayán, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106676/Mogollon_RRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, G. (2021). *La Gobernabilidad y Participación Ciudadana. El caso del Presupuesto Participativo en el municipio de Puebla* [Tesis de Maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/2913b1a8-0708-486c-83e0-902b092f94f9/content>

Núñez, L., & Pedroza, R. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. *Revista*

en Gobierno y Gestión Pública, 6(2), 85-100.

<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.07>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación* (Educación). https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

Ochoa, M., Concha, A., Romero, J., Sorhegui, R., & Vergara, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259.

Ordóñez, H., & Trelles, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4).

<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>

Peceros, H. (2022). *Participación ciudadana y gestión institucional en la municipalidad centro poblado Chumbao, provincia de Andahuaylas 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas].

https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/780/Henry_Yhonatan_Tesis_Bachiller_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, R., & González, A. (2023). ¿Cómo mejorar la calidad de la democracia local? Analizando el funcionamiento de las juntas municipales en Murcia. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*.

<https://doi.org/10.24965/reala.11212>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2018a). *Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2018b). *Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/->

[455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf?v=1592448918](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf?v=1592448918)

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 004-2019-PCM-SGP*.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265430-004-2019-pcm-sgp>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2022). *Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030*. <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>

Quecaño Condori, P., & Dominguez Pillaca, D. (2024). *Participación ciudadana para el desarrollo social en la gestión municipal*. Zenodo.

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.13137288>

Ramírez, A. (2019). *Estudio correlacional entre participación ciudadana e imagen frente a la gestión pública en el municipio de Sincelejo-Sucre* (23.^a ed., Vol. 5). Corporación Universitaria del Caribe CECAR.

<https://doi.org/10.21892/9789585547261>

Ramos, S. (2021). *Evaluación de la participación ciudadana en la gestión del desarrollo local en el cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas*. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal del Milagro].

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6861/1/RAMOS%20MENDIETA.pdf>

Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica* (Page Publishing, INC, Vol. 1). Page Publishing, ING Conneaut, PA.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+cient%C3%A9fica+pdf&ots=O-axztL7e_&sig=ovtfAVqtH5-4yq35kbjWB0NfVQM#v=onepage&q&f=false

Rivera, E. (2021). *La incidencia de la participación ciudadana en el control de la gestión administrativa en el GAD municipal del cantón Ambato* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32449/1/020%20ADP.pdf>

Ruíz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1318-1332.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

Sánchez, M., & Córdova, T. (2022). Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. *OPERA*, 31, 95-114.

<https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>

Sanhueza, A., De Ferrari, M., Mujica, P., González, R., & Cáceres, M. (2020). *Participación ciudadana en la gestión pública*.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2019&q=Niveles+de+participaci%C3%B3n+ciudadana+y+la+gesti%C3%B3n+pública&btnG=#d=gs_cit&t=1694100999457&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A%2Fscholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D%26hl%3Des

Serafín, M. (2019). *Gestión pública por resultados y participación ciudadana en el presupuesto participativo de la Municipalidad Distrital de Comas, 2019*

- [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60754/Seraf%C3%ADn_VML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soria, R., & Ojeda, M. C. (2020). Participación ciudadana y democracia directa en municipios de Jalisco y Sinaloa, México, 2008-2018. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 21, 29-59.
<https://doi.org/10.4067/S0719-17902020000100029>
- Toala, R., García, J., & Figueroa, E. (2019). Participación ciudadana y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos descentralizados de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 714-135.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.1121>
- Torres, E. (2020). Impacto de Total Quality Management en el desempeño organizativo. *Investigación y desarrollo*, 19(2), 43-58.
<https://doi.org/10.23881/idupbo.019.2-3e>
- Tovar, J. (2019). *Participación ciudadana y gestión pública. El caso del suroccidente colombiano 2008-2011* [Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza]. <https://core.ac.uk/download/pdf/289998289.pdf>
- Varela, A. (2019). *De gobierno electrónico al gobierno abierto en México: Una respuesta a mejores servicios públicos locales*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México].
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/109386/ENSAYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, C. (2021). Incidence of internal control in the municipal management of the district municipality of Víctor Larco Herrera, Trujillo, Peru. *Revista*

Ciencia y Tecnología, 17(1), 65-75.

<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.01.06>

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación*. D.R 2022 Klik

Soluciones Educativas, S.A de C.V.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLR2Gllbt&sig=pHOqpl4F4oxqRLiiLfPr8M3y0Dk#v=onepage&q&f=false)

[KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLR2Gllbt&sig=pHOqpl4F4oxqRLiiLfPr8M3y0Dk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLR2Gllbt&sig=pHOqpl4F4oxqRLiiLfPr8M3y0Dk#v=onepage&q&f=false)

[KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLR2Gllbt&sig=pHOqpl4F4oxqRLiiLfPr8M3y0Dk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLR2Gllbt&sig=pHOqpl4F4oxqRLiiLfPr8M3y0Dk#v=onepage&q&f=false)

Zarazúa, L. (2019). *La participación ciudadana y su incidencia en la*

transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública municipal de San Lorenzo, Tlaxcala, 2017-2019 [Tesis de pregrado, Universidad Abierta y a Distancia de México].

http://www.repositorio.unadmexico.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/282/ZJL_Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zurita, E., López, C., Ríos, M., & Sánchez, M. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: Percepción ciudadana. *HOLOS*, 7, 1-20.

<https://doi.org/10.15628/holos.2020.9549>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General ¿Cuál es la relación que existe entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?	General Determinar la relación que existe entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.	General Existe una relación positiva y significativa entre la participación ciudadana y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.	Participación ciudadana	Enfoque: cuantitativo Tipo: descriptivo - correlacional Diseño: no experimental – transversal Población: 58 juntas vecinales conformados en el distrito de Chorrillos. Cada una cuenta con un representante. Muestra: 51 representantes de las juntas vecinales, conformadas en el distrito de Chorrillos.
Específicos 1.- ¿Qué relación existe entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024? 2.- ¿Qué relación existe entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024? 3.- ¿Qué relación existe en la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024?	Específicos OE1: Analizar el grado de relación entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024. OE2: Analizar el grado de relación entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024. OE3: Analizar el grado de relación entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.	Específicas HE1: Existe una relación significativa entre el compromiso y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024. HE2: Existe una relación significativa entre la vigilancia y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024. HE3: Existe una relación significativa entre la fiscalización y la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Chorrillos desde la percepción de las juntas vecinales, Lima, 2024.	Calidad de la prestación de servicios	

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	C N	A V	C S	S
		1	2	3	4	5
Variable 1: Participación ciudadana						
OE1: Analizar la relación entre el compromiso y la calidad en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2024.	D1- Compromiso					
	Indicador: Conciencia cívica					
	1	Siente que contribuye en la solución de problemas locales reportados en la Municipalidad de Chorrillos. Ejm: participación de simulacros, el mantenimiento de áreas públicas, como parques, áreas verdes, plazas, etc.				
	Indicador: Colaboración con la Municipalidad de Chorrillos					
	2	Colabora en proyectos de la Municipalidad de Chorrillos, como la implementación de				

		programas de reciclaje o iniciativas de seguridad ciudadana.					
	Indicador: Participación en toma de decisiones						
	3	Participa en el proceso de elaboración de los Planes de Desarrollo Local Concertado de la Municipalidad de Chorrillos.					
	4	Se involucra en la elaboración del Presupuesto Participativo de la Municipalidad de Chorrillos.					
	Indicador: Participación en procesos electorales						
	5	Vota informadamente, evaluando las propuestas de los candidatos en relación con la mejora de servicios públicos de la Municipalidad de Chorrillos.					
OE2: Analizar la relación entre la vigilancia y la calidad en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2024.	D2: Vigilancia						
	Indicador: Supervisión de servicios públicos						
	6	Suele denunciar posibles irregularidades en la prestación de servicios brindados por la Municipalidad de Chorrillos.					
	Indicador: Evaluación de la gestión municipal						
	7	Conoce y revisa los informes de la Municipalidad de Chorrillos sobre la gestión de proyectos de desarrollo urbano y sus resultados. (infraestructura, viviendas o espacios públicos)					

	Indicador: Transparencia y acceso a la información				
	8	Se informa sobre las acciones de la Municipalidad de Chorrillos, a través de la página web u otros canales de difusión.			
OE3: Analizar la relación entre la fiscalización y la calidad en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2024.	D3: Fiscalización				
	Indicador: Control de recursos municipales				
	9	Hace seguimiento en el portal web de la Municipalidad de Chorrillos al uso de recursos o fondos destinados a proyectos de infraestructura, como la construcción de parques o el asfaltado de calles.			
	Indicador: Rendición de cuentas				
	10	Exige que la Municipalidad de Chorrillos informe de manera detallada sobre los proyectos y su ejecución, como la mejora de servicios públicos.			

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	C	A	C	S
		1	2	3	4	5
Variable 2: Calidad de los servicios prestados						
D1- Eficiencia						
Indicador: Rapidez de servicio						
1	Los servicios de la Municipalidad de Chorrillos que utiliza se entregan en un tiempo adecuado, como la seguridad ciudadana y el recojo de residuos. (horario de recojo)					
2	Los trámites administrativos relacionados con la Municipalidad de Chorrillos, como permisos o licencias, se realizan de manera ágil.					
Indicador: Uso eficiente de recursos						
3	La Municipalidad de Chorrillos busca constantemente formas de mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios.					
D2- Disponibilidad del servicio						
Indicador: Horarios de atención						

4	Los horarios de atención al público y servicios de la Municipalidad de Chorrillos están disponibles durante horas que satisfacen las necesidades de la comunidad.					
Indicador: Canales de acceso						
5	La Municipalidad de Chorrillos mantiene operativos los diversos canales para acceder a servicios, como oficinas locales o portales en línea; así como también, información involucrada en el presupuesto y gasto municipal.					
D3- Cumplimiento						
Indicador: Cumplimiento de compromisos						
6	Los compromisos y promesas de la Municipalidad de Chorrillos se mantienen consistentemente.					
Indicador: Regulaciones y normativas						
7	Siente que sus derechos están protegidos y respetados por la Municipalidad de Chorrillos.					
D4: Privacidad						
Indicador: Protección de datos personales						
8	Siente que la Municipalidad de Chorrillos garantiza la confidencialidad de su información personal.					
Indicador: Respeto a la privacidad						
9	Se siente seguro compartiendo información personal con la Municipalidad de Chorrillos.					
D5- Sensibilidad						
Indicador: Atención personalizada						
10	Los empleados de la Municipalidad de Chorrillos muestran sensibilidad y empatía hacia las necesidades de los usuarios.					
Indicador: Comunicación efectiva						
11	Considera que existe un diálogo abierto y constructivo con la Municipalidad de Chorrillos.					

D6- Compensación					
Indicador: Procedimientos de quejas y reclamaciones					
12	Opina que la Municipalidad de Chorrillos ofrece procedimientos efectivos para que los usuarios presenten quejas y reclamaciones.				
Indicador: Resolución de problemas					
13	Se siente satisfecho con la forma en que la Municipalidad de Chorrillos maneja y soluciona los problemas de manera oportuna.				
D7- Infraestructura					
Indicador: Comodidad y condiciones de las Instalaciones					
14	Las instalaciones de la Municipalidad de Chorrillos son cómodas y adecuadas para recibir a los ciudadanos. (como la sala de espera, mostradores de atención, etc.)				
Indicador: Accesibilidad y facilidades					
15	La Municipalidad de Chorrillos proporciona espacios accesibles e inclusivos (como estacionamiento, señalización clara, rampas para sillas de ruedas, etc.) para garantizar una experiencia positiva durante la visita.				

Anexo 3. Base de datos

[illegible]

22	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
23	4	4	1	1	5	4	4	1	4	1
24	4	1	1	1	5	4	4	1	1	1
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	5	5	5	3	3	1	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	1	1	1	5	5	2	1	3	2
30	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
31	2	1	2	5	5	2	5	2	2	2
32	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2
34	4	2	2	3	5	4	3	2	3	4
35	3	2	2	5	2	3	3	2	5	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	1	5	5	5	3	1	5	1
38	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
39	5	5	3	1	5	5	1	3	5	3
40	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5
41	5	1	5	5	3	5	2	5	3	4
42	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
43	5	4	1	5	5	5	5	1	1	2
44	3	5	2	5	5	3	3	2	1	5
45	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
47	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5
48	4	3	1	3	5	4	1	1	3	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
50	3	3	2	5	5	3	2	2	3	5
51	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5

CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS															
Dimensiones	D1: EFICIENCIA			D2: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		D3: CUMPLIMIENTO		D4: PRIVACIDAD		D5: SENSIBILIDAD		D6: COMPENSACIÓN		D7: INFRAESTRUCTURA	
Participantes/Preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	5	4
3	5	5	5	2	2	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3
4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
6	3	3	3	5	5	1	2	2	4	3	2	5	2	5	5
7	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5
8	5	4	3	5	2	3	2	2	1	3	3	4	3	4	3
9	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5
10	1	5	4	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	2	5	2	1	1	4	1	5	1	3	1	5	5
12	5	5	5	5	1	5	4	1	2	4	4	5	5	5	3
13	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3
14	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3
15	2	3	3	1	5	3	3	5	5	2	3	5	2	3	5
16	5	3	3	5	5	3	3	1	1	3	4	5	5	5	1
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
18	4	5	2	5	3	2	4	5	5	4	4	5	2	5	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

20	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	4	1	1	4	3	3	1	2	3	5	4	5	3
24	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4
29	4	1	3	4	1	1	3	4	4	2	1	1	2	1	1
30	1	1	2	5	3	1	2	5	5	4	2	2	1	5	3
31	1	1	1	2	2	1	1	5	5	5	5	2	1	4	4
32	2	3	4	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	3
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
34	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3
35	4	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5
36	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	3	3	5	5	3	3	5	2	3	2	2	2	5	1
38	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
39	4	3	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	5	3
40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	2	1	2	3	4	1	3	5	5	2	3	3	2	3	3
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
44	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2	3	5	1
45	4	1	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

47	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5
48	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
49	4	4	3	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1	5	2
50	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3
51	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5

Anexo 4. Capturas SPSS

	Nombre	Tipo	Achura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
13	a7	Número	0	0	La Municipalid.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	a4	Número	0	0	Los horarios de	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	a6	Número	0	0	La Municipalidad	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	a6	Número	0	0	Los comprom.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	a7	Número	0	0	Siente que sus	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	a8	Número	0	0	Siente que la M.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	a9	Número	0	0	Se siente segur.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	a10	Número	0	0	Los empleados.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	a11	Número	0	0	Considera que	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	a12	Número	0	0	Opta que la M.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	a13	Número	0	0	Se siente satisf.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	a14	Número	0	0	Las instalacion	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	a15	Número	0	0	La Municipalid.	(1. Nuncia)	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	V1_Participacion_ciudadana	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	29	Derecha	Escala	Entrada
27	V1D1_Compromiso	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
28	V1D2_Vigilancia	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Nominal	Entrada
29	V1D3_Fiscalización	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	21	Derecha	Nominal	Entrada
30	V2_Calidad_de_la_prestación_de_servicios	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	34	Derecha	Escala	Entrada
31	V2D1_Eficiencia	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Nominal	Entrada
32	V2D2_Disponibilidad_del_servicio	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	34	Derecha	Nominal	Entrada
33	V2D3_Cumplimiento	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada
34	V2D4_Privacidad	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Nominal	Entrada
35	V2D5_Sensibilidad	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada
36	V2D6_Compensación	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Nominal	Entrada
37	V2D7_Infraestructura	Número	0	2		Ninguna	Ninguna	22	Derecha	Nominal	Entrada
38	V1_Participación_ciudadana_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	31	Derecha	Nominal	Entrada	
39	V1D1_Compromiso_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada	
40	V1D2_Vigilancia_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada	
41	V1D3_Fiscalización_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	23	Derecha	Nominal	Entrada	
42	V2_Calidad_de_la_prestación_de_servicio_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	34	Derecha	Nominal	Entrada	
43	V2D1_Eficiencia_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada	
44	V2D2_Disponibilidad_del_servicio_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	34	Derecha	Nominal	Entrada	
45	V2D3_Cumplimiento_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	21	Derecha	Nominal	Entrada	
46	V2D4_Privacidad_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	19	Derecha	Nominal	Entrada	
47	V2D5_Sensibilidad_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	21	Derecha	Nominal	Entrada	
48	V2D6_Compensación_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	22	Derecha	Nominal	Entrada	
49	V2D7_Infraestructura_B	Número	0	0	(1. Bajo)	Ninguna	24	Derecha	Nominal	Entrada	
50											

Ver datos

Ver variables

[illegible]