

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



TESIS PARA TÍTULO PROFESIONAL

**CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y LOS
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

ELABORADO POR
DE LA CADENA MANTERO, IRWING LUIS ALEJANDRO

TINGO MARÍA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247 - FAX: (062) 561156



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 004-2019-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 17 días del mes de enero de 2019, siendo las 11:00 am., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.191/2017-D-FCEA, de fecha 12 de setiembre de 2017, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y LOS NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas DE LA CADENA MANTERO, Irwing Luis Alejandro,

luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

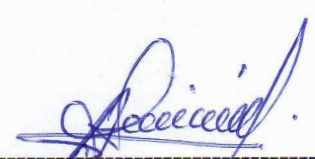
APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:05 pm., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 17 de enero de 2019.


Mag. Juan D. Paz Soldán Chávez
Presidente del Jurado


Lic. Adm. Antonio Simeón Núñez
Miembro


Mag. Carlos Mayta Molina
Miembro


Dr. Jaime Peña Camarena
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional	: Administración
Título de tesis	: Caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
Autor	: DE LA CADENA MANTERO, Irwing Luis Alejandro
DNI	: 71301847
Programa	: 03: Desarrollo institucional – PICSDS
Línea(s)	: 3.3: Institucionalidad
Lugar de ejecución	;, Tingo María, Huánuco
Entidad	: Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
Duración	: 01 de mayo 2017 al 30 de octubre 2018
Financiamiento	: Fondo de Desarrollo Universitario : -.-
	Recursos propios : S/. 6,380.00
	Otros : -.-

Bach. De La Cadena Mantero, Irwing L. A.
TESISTA

Dr. Peña Camarena, Jaime
ASESOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

A mis padre Luis y a mi madre Margoth,
por su dedicación, paciencia y nobleza, por
impartir sus sabios consejos y palabras de
aliento en mis momentos más triste,
compartiendo sus experiencias y
fortaleciendo mi camino.

A mis queridos hermanos: Randú y Angela,
por su apoyo incondicional mi amigo, mi
cómplice.

A mis amigos, por los consejos para llegar a
esta meta.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por demostrarme tantas veces su existencia y darme fuerzas a cada instante, por tantas cosas inmerecidas y nunca abandonarme para salir victorioso de cada tropiezo.

A mi alma mater Universidad Nacional Agraria de la Selva por formarme como persona y como profesional sólido y competitivo.

A mi asesor el Dr. Jaime Peña Camarena, por su paciencia, dedicación y compartir sus conocimientos en cada etapa de este proyecto. Y a todos mis docentes que formaron parte de mi formación profesional.

Finalmente agradezco a todas las personas que creyeron en mí y que de una y otra manera han contribuido con mi persona y a la conclusión de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

I. RESUMEN.....	1
II. ABSTRACT	2
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. BASE TEÓRICA	7
2.2. ANTECEDENTES.....	17
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	23
CAPÍTULO III: MÉTODOS.....	25
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.3.1. Población.....	26
3.3.2. Muestra.....	27
3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.4.1. Instrumentos	28
3.4.2. Técnicas de recolección y procesamiento de datos	28
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	29
3.5.1. Estadística descriptiva	29
3.5.2. Estadística Inferencial	29
3.6. PROCEDIMIENTOS.....	30
3.6.1. Análisis del instrumento de medición	30
3.6.2. Aplicación del instrumento	32
3.6.3. Procesamiento de datos	32
3.6.4. Elaboración del informe final.....	32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	33
4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO.....	33
4.1.1 Descripción de la variable independiente: Caracterización del ciudadano	33
4.1.2 Descripción de la variable dependiente: Niveles de percepción de la imagen	433
4.2 CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS	544
4.2.1 Hipótesis general	544
4.2.2 Prueba de Hipótesis para la variable específica	566
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	644
CONCLUSIONES	688
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXO.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	30
Tabla 2. RANGOS DE FIABILIDAD	31
Tabla 3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE VARIABLES.....	31
Tabla 4. CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO	33
Tabla 5. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN.....	433
Tabla 6. CORRELACIÓN PARA LA HIPÓTESIS GENERAL CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL GESTIÓN DE LA MPLP	555
Tabla 7. PRUEBA ESTADÍSTICA DE CORRELACIÓN PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN Y LA PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL GESTIÓN DE LA MPLP	566
Tabla 8. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE PROYECTOS	633

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	26
Figura 2. PROCEDENCIA DEL ENCUESTADO.....	34
Figura 3. ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL ENCUESTADO.	35
Figura 4. ESTADO CIVIL DEL ENCUESTADO.	35
Figura 5. EDAD DEL ENCUESTADO.	36
Figura 6. GÉNERO DEL ENCUESTADO.	36
Figura 7. NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO.	37
Figura 8. INFORMARON SOBRE OBRAS QUE EJECUTO LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPAL.....	388
Figura 9. SE BENEFICIÓ CON ALGUNA OBRA QUE EJECUTÓ LA GESTIÓN MUNICIPAL.....	38
Figura 10. OBRAS ATIENDE A LAS NECESIDADES DE LA MAYORÍA DE LA POBLACIÓN	39
Figura 11. CALIFICACIÓN A LAS OBRAS QUE REALIZÓ LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPAL.	40
Figura 12. CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA MUNICIPAL.	40
Figura 13. CAPACIDAD DEL ALCALDE PARA GESTIONAR PROYECTOS QUE BENEFICIAN A LA COMUNIDAD.	411
Figura 14. CAPACIDAD DE LOS FUNCIONARIOS PARA GESTIONAR PROYECTOS QUE BENEFICIAN A LA COMUNIDAD.	422
Figura 15. CÓMO CALIFICA LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPAL.....	422

Figura 16. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CÍVICOS ORGANIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD.	455
Figura 17. PARTICIPACIÓN EN REUNIONES SOBRE INFORME DE LA GESTIÓN MUNICIPAL.	455
Figura 18. BENEFICIO DE LAS ACTIVIDADES Y/O EVENTOS DE INCLUSIÓN.	466
Figura 19. INSPECCIONES DE TRANSITO BENEFICIA A LA COMUNIDAD.....	477
Figura 20. CALIFICACIÓN DE LOS MONTOS DE TASAS E IMPUESTOS QUE DECRETÓ LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPAL.	477
Figura 21. CALIFICACIÓN DE INCLUIR LA BAJA POLICÍA EN EL AUTOAVALÚO.....	488
Figura 22. CALIFICACIÓN DE INCLUIR EN SERENAZGO EN EL AUTOAVALÚO.....	499
Figura 23. LA MUNICIPALIDAD PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	499
Figura 24. CALIFICACIÓN A LOS MEDIOS DE INFORMACIÓN QUE UTILIZA LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPALIDAD	50
Figura 25. CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPALIDAD	51
Figura 26. CALIFICACIÓN DE LOS COMUNICADOS E INVITACIONES QUE CURSA LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPALIDAD	511
Figura 27. SIMPATÍA CON EL ALCALDE	522
Figura 28. CALIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE CONFIANZA DE LA ACTUAL GESTIÓN MUNICIPALIDAD	533

Figura 29. CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES	
NOMBRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL	533
Figura 30. CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES	
NOMBRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL	544
Figura 31. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN	
PROCEDENCIA DEL ENCUESTADO.	577
Figura 32. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN ACTIVIDAD	
DEL ENCUESTADO.	588
Figura 33. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN ESTADO	
CIVIL DEL ENCUESTADO.	599
Figura 34. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN EDAD DEL	
ENCUESTADO.	60
Figura 35. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN EL GÉNERO	
DEL ENCUESTADO.	61
Figura 36. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA ACTUAL	
GESTIÓN DEL ALCALDE EN LA MPLP, SEGÚN NIVEL DE	
INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO.	622

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	755
Anexo 2. Encuesta anónima.....	766

I. RESUMEN

La investigación se realizó con una muestra ($n=244$), el objetivo fue determinar el grado de relación entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen en la MPLP, el tipo de estudio fue básico y de nivel relacional, con método inductivo, diseño no experimental de tipo transversal. Para el recojo de datos se utilizó un cuestionario de 28 ítems con preguntas, dicotómicas, politómicas y tipo Likert, el análisis fue no paramétrico, analizados con la prueba estadísticas de correlación Rho de Spearman, para el contraste de la hipótesis general y para la dimensión estructura de la población se aplicó el Chi Cuadrado con la finalidad de identificar el niveles de percepción de la imagen de la actual gestión municipal del alcalde de la MPLP según las características identificadas. Los resultados indicaron que existe una relación positiva calificada como buena entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen de la actual gestión municipal del alcalde de la MPLP, ($\rho=0.775$, $p=0,00$). Respecto a la variable independiente características del ciudadano se puede concluir que es calificado como regular según los indicadores analizados y para el análisis de la dimensión gestión de proyectos tenemos los indicadores calificados como buenos: Le informan de las obras que ejecuto la MPLP ($\rho=0.618$, $p=0,00$); Las obras atienden a necesidades de la mayoría población ($\rho=0.652$, $p=0,00$); Como califica las obras que ejecuto la MPLP ($\rho=0.633$, $p=0,00$); Funcionarios gestionan proyectos en beneficio de la comunidad ($\rho=0.676$, $p=0,00$); Calificación de la actual gestión municipal ($\rho=0.658$, $p=0,00$) y los que son considerados como moderado: Se benefició de alguna obra que hizo la MPLP ($\rho=0.594$, $p=0,00$); Como califica los servicios que ejecuto la MPLP ($\rho=0.592$, $p=0,00$) y si el Alcalde tiene capacidad de gestionar proyectos ($\rho=0.460$, $p=0,00$).

Palabras claves: Caracterización, ciudadano, percepción, imagen, municipalidad.

II. ABSTRACT

The research was done with a sample ($n=244$), the objective was to determine the degree of relationship between the characterization of the citizen and the levels of the perception of the image in the MPLP (acronym in Spanish), the study type was basic and at a relational level, with an inductive method, a non-experimental design of a cross-sectional type. For the data collection a questionnaire was used with twenty eight dichotomous, polytomy and Likert type questions, the analysis was nonparametric, analyzed with Spearman's Rho statistical test, to contrast the general hypothesis and for the structural dimension of the population, the chi squared test was applied with the purpose of identifying the level of the perception of the image of the mayor of the MPLP's current municipal management, according to the identified characteristics. The results indicate that a positive relationship qualified as "good" exists between the characterization of the citizen and the levels of perception of the image of the mayor of the MPLP's current municipal management, ($\rho=0.775$, $p=0.00$). Regarding the independent variable, "characteristics of the citizen," it can be concluded that it is qualified as "average" according to the indicators analyzed and for the analysis of the dimension "project management" the indicators are qualified as good: they are informed of the work executed by the MPLP ($\rho=0.618$, $p=0.00$); the projects tend to the necessities of the majority of the population ($\rho=0.652$, $p=0.00$); how would you rate the projects that the MPLP executes ($\rho=0.633$, $p=0.00$); officials create projects that benefit the community ($\rho=0.676$, $p=0.00$); rate the current municipal management ($\rho=0.658$, $p=0.00$) and those that are considered to be moderate: you benefited from one of the projects that the MPLP did ($\rho=0.594$, $p=0.00$); how would you rate the services that the MPLP executes ($\rho=0.592$, $p=0.00$) and if the mayor has the capacity to create projects ($\rho=0.460$, $p=0.00$).

Keywords: Characterization, citizen, perception, image, municipality.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

A menudo, “las entidades públicas buscan ofrecer nuevos y mejores servicios a sus usuarios y una de las primeras preguntas que se deben formular al interior en este proceso es: ¿a quién va dirigido el servicio?, por ello es necesario la caracterización de usuarios de cada entidad para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica”, (Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, 2011).

“El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos. Por ello las entidades de la administración pública deben diseñar y aplicar ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en base a esta información tomar decisiones para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

Uno de los problemas más importantes del estado peruano en las últimas décadas, es la falta de una administración pública que otorgue servicios eficaces al ciudadano y que esté a la altura del importante crecimiento económico y avance social

experimentado por el país en los últimos veinticinco años. El Perú no ha podido construir un servicio civil eficaz, con un capital humano calificado que sirva con calidad a la ciudadanía. Ha predominado desde antaño el (tarjetazo), la improvisación, el copamiento político, la desidia y el desorden. Por ello, la ciudadanía demanda un cambio efectivo en la administración pública, como lo revelan diversas encuestas de opinión”, (SERVIR, 2014).

“Las Municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía administrativa, económica y normativa; por mandato legal, la Ley Orgánica de Municipalidades, N° 27972, en su Art 1. Dice que los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”, (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

En base a lo planteado se realizó la presente investigación en la Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco, para lo cual se consideró la opinión y percepción que tengan los ciudadanos sobre la imagen de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado para lo que se tomaron en consideración a los ciudadanos del ámbito urbano y rural, tanto varones como mujeres entre las edades de 18 a más de 61 años de edad.

Para lo cual nos planteamos como interrogante general ¿Está la caracterización del ciudadano relacionado a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP? y como interrogantes específicas ¿La estructura de la población se relaciona a los niveles

de percepción de la imagen en la MPLP? y ¿La gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP?

La presente investigación permitió identificar, analizar y determinar la percepción de la gestión del actual gobierno municipal de la ciudad de Tingo María, conocer los principales factores que generan insatisfacción de los ciudadanos, por ende tener una mala imagen de la gestión para proponer la elaboración de propuestas para mejorar la correcta administración y/o gestión municipal, de esta manera satisfacer las necesidades básicas de la población de la ciudad como de los procesos administrativos y técnicos a emplearse por los funcionarios que están a cargo de la dirección para una correcta gobernabilidad del distrito de Rupa Rupa y mejorar de esta manera la imagen de su gestión.

Muchas de las municipalidades del Perú tienen deficiencias en su gestión, es por ello que se ve reflejada en los innumerables procesos de revocatoria que se efectúan en los diferentes departamentos, esto por la mala gestión que están realizando, el descontento de la población, participación ciudadana, desinformación a la población, incapacidad para gestionar y otros aspectos que conllevan a tener un bajo nivel de aceptación o mala imagen en sus gestiones ediles. Con este estudio se pretendió reunir la información necesaria para determinar cuáles fueron los causantes de la mala imagen en la gestión de las municipalidades y brindar información necesaria y pertinente para reducir incertidumbre en su gestión edil.

El objetivo general planteado fue determinar el grado de relación entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen en la MPLP y los objetivos específicos fue conocer si la estructura de la población se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP y saber si la gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

La variable independiente, Caracterización del ciudadano con sus dimensiones estructura de la población y gestión de proyectos y la variable dependiente con sus dimensiones participación ciudadana y comunicación externa.

Planteándonos como hipótesis general: La caracterización del ciudadano se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP y las hipótesis específicas: La estructura de la población se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP y La gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. BASE TEÓRICA

2.1.1. Caracterización del ciudadano

“Distribución o composición de la población según diferentes rasgos, tales como la edad, el sexo, el estado civil, la condición de actividad, escolaridad, rural-urbano, ingreso, religión, etc. En la dinámica de la población, es el cambio de las variables demográficas básicas, es decir la fecundidad, la mortalidad y la migración”, (Ortiz et al., 2011).

Según Lara (2011), “menciona que la demografía estática es el estudio del número absoluto de individuos que constituye una población determinada, repartidos en categorías con arreglo a su estado, edad, sexo, profesión, condiciones intelectuales, etc., y las relaciones que existen entre las diversas categorías”.

“La caracterización es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado, por lo que este proceso es a veces denominado Segmentación de Usuarios o Segmentación de Mercado”, (Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, 2011).

“La caracterización del ciudadano, hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones. Lo anterior permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado”, (Gobierno en línea, 2009)

2.1.2. Importancia de la caracterización del ciudadano

“Los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano. En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar”, (Gobierno en línea, 2009)

PCM (2013), “la caracterización es importante para que el Estado este orientado a las necesidades de la ciudadanía, el enfoque propuesto supone trascender la visión tradicional del sector público, basada en la Ley y en el poder monopólico del Estado, para centrar la atención en los servicios a la ciudadanía.

Ello debido a que toda entidad del sector público, independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con la ciudadanía. Esto requiere flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Por tanto, las entidades públicas deben saber escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y consensuar con ellos las respuestas, que, a través de las políticas públicas, puedan ofrecer ante dichas necesidades. Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejorar la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas.

“Todas las políticas públicas necesitan para su implementación, de la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. La búsqueda por el respeto a las diferencias y por atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es transversal a la función pública. La caracterización además de ser un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de Ley en la medida en la que permite identificar qué información es demanda por los diferentes grupos sociales”, (Todos por un nuevo país, 2015).

2.1.3. Dimensiones de la caracterización del ciudadano

Según el ICFES, (2016) (Instituto colombiano para la evaluación de la educación), “seleccionó como dimensiones de caracterización de los ciudadanos la estructura de la población que considera como sus indicadores (sexo, edad, estado civil, población rural y urbana, actividad económica, nivel de instrucción, etc.)”.

Así mismo en todos por un nuevo país, (2015), “también establece la caracterización de los ciudadanos en geográficas (clima y ubicación), demográficas (edad, sexo, ingreso, actividad económica, estrato socioeconómico, tamaño de núcleo familiar, etnia, escolaridad e idioma)”.

El FONADE, (2015), 2caracteriza a los ciudadanos beneficiarios, en geográfica (ubicación), demográficas (estrato socioeconómico, edad, actividad económica y vulnerabilidad) e intrínsecas (intereses, lugares de encuentro y conocimientos)”.

Gestión de proyectos, “es el uso de conocimientos, habilidades y técnicas para ejecutar proyectos de manera eficaz y eficiente. Se trata de una competencia estratégica para organizaciones, que les permite vincular los resultados de un proyecto con las metas comerciales para posicionarse mejor en el mercado”, (PMI; 2013).

“Desde un punto de vista político, conviene realizar un catálogo de mejoras en todos los ámbitos, con el fin de presentar un listado de actuaciones que en conjunto ofrezcan una proyección muy positiva de la gestión del partido político responsable del gobierno. Esto también se suele hacer de forma individualizada al finalizar las inversiones para aquellas obras de gran presupuesto. De ahí el componente de comunicación política de toda obra pública es hoy en día trascendental para que para que los ciudadanos perciban una buena valoración de sus gobernantes municipales”, (Asencio; 2008)

En el estudio realizado por Ponce, (2012), “el factor de autonomía financiera, factor de dependencia del fondo y la capacidad de gestión administrativa deficiente; la capacidad de gestión administrativa aceptable; la razón crítica de inversión, razón de inversión, razón de gastos en personal,

capacidad de gastos administrativos y capacidad de servicio a la comunidad óptimo; están asociados con una capacidad de gestión de las municipalidades distritales, consideradas como aceptables”.

“La inversión pública, en cualquiera de sus niveles, sea nacional, regional o local, es uno de los elementos importantes para mejorar, ampliar o modernizar determinadas capacidades que trascienden el corto plazo. Siendo una condición necesaria, no es suficiente para resolver el o los problemas que determinaron su formulación y consiguiente ejecución. En otras palabras, la inversión por sí sola no constituye una necesaria solución; es más, abundan ejemplos de muchas inversiones públicas ejecutadas, que son una prueba irrefutable de ineficiencias, irresponsabilidad, improvisación, y, en no pocos casos, hasta corrupción. En el ejercicio de la economía del sector público del país, en las mentes de una significativa gran mayoría de políticos, autoridades y funcionarios, se ha posicionado erróneamente la idea que el gasto en inversión, por sí mismo, es mucho mejor que el gasto corriente”, (Arnao, 2011).

“La Municipalidad , en el marco de la aplicación de un sistema gestión de la calidad deberá desarrollar un programa de mejoramiento de la calidad en el servicio cumpliendo ciertas actividades: actualizar su estructura orgánica, sus procesos detallados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y manual de procedimientos administrativos (MAPRO), empoderar a los funcionarios y servidores, a través de la delegación de funciones para la toma de decisiones en forma oportuna de acuerdo al requerimiento del usuario, desde luego sin inhibir de sus responsabilidades, establecer los canales de comunicación y coordinación entre las áreas, propiciando un ambiente laboral de mucha coordinación y colaboración del personal, generar una cultura de mejoramiento

continuo en las autoridades, funcionarios y servidores municipales”, (Mego, 2011).

2.1.4. Percepción de la imagen institucional

“Una imagen es un conjunto de significados por los que llegamos a conocer algo o alguien, y a través de los cuales se describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que sobre un objeto tiene una persona o la sociedad. La imagen institucional está basada en el comportamiento de la organización y en la forma que esta actúa. Varios elementos contribuyen a formarla: la reputación, la relación con los subordinados, el nivel de identificación de los miembros con su institución; entre otros aspectos que integran tanto la calidad de su organización dentro de la misma, como sus relaciones con el entorno”, (Silva; 2014).

“Tanto a nivel interno, como externo, la Municipalidad deberá plantearse “la imagen” que quiere que los empleados, funcionarios y ciudadanos(as) tengan de la institución. ¿Qué es lo que quiere que piensen de su personal y de su funcionamiento? Esto servirá para apoyar el planteamiento de los mensajes y el enfoque de los diferentes materiales que se diseñarán o adecuarán”, (PDGL; 2007).

“Desde el punto de vista de nuestra legislación vigente, así como desde el amplio campo de las ciencias sociales, las municipalidades constituyen un nivel de órgano de gobierno fundamental dentro de la estructura del Estado, por su condición de órgano de gobierno con jurisdicción sobre un territorio distrital o provincial, percibida por el ciudadano como el primer eslabón del Estado, por consiguiente, con el que se siente más próximo. En tal sentido, la municipalidad debe tener una contribución fundamental en el desarrollo del país, a partir del

planteamiento y ejecución de propuestas de desarrollo local convenientemente articuladas con los ámbitos regionales y nacionales”, (Arnao, 2011).

2.1.5. Participación ciudadana

Valdiviezo, (2013), “la participación ciudadana es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social. La participación, por parte de la sociedad civil, en los asuntos públicos de nuestro país es un derecho fundamental, reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, los cuales establecen que toda persona tiene derecho a participar en los asuntos públicos de su país. La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno del país directamente o por medio de representantes libremente elegidos.

Entre los mecanismos de participación ciudadana más conocidos, los cuales se encuentran establecidos en las diversas normas del sistema jurídico nacional y que pueden ser ejercidos por cualquier ciudadano, sin que se pueda limitar su derecho, siempre y cuando se cumplan los requisitos para ello, podemos distinguir a los siguientes: Iniciativa de reforma constitucional; Iniciativa en la formación de las leyes; Referéndum; Iniciativa en la formación de dispositivos municipales y regionales; Consulta previa; Revocatoria de autoridades; Remoción de autoridades; Consejos de Coordinación Regional; Presupuestos participativos; Demanda de rendición de cuentas; Acceso a la información pública, entre otros”.

JNE, (2008), El Jurado Nacional de elecciones dice que “la participación ciudadana es formar parte y tomar parte de un grupo, de una comunidad o de un país de manera activa y responsable. Participación ciudadana significa también: ejercer en la práctica los deberes y derechos políticos, intervenir en los asuntos públicos y tomar decisiones. Es decir, construir Plena Ciudadanía”.

Aceptando que la democracia representativa, aunque imperfecta, es la mejor forma de gobierno, surge la necesidad de crear formas de relación cualitativamente mejores entre representantes-representados, y es en el ámbito local donde se encuentran, en teoría, las mayores posibilidades para diseñar las formas y los instrumentos de participación ciudadana más eficaces”.

“Se trata de que la ciudadanía no sólo ejerza sus derechos políticos a través del voto y luego delegue en los representantes de los partidos políticos la toma de decisiones, sino que se involucre en diferentes grados y etapas en el ejercicio de gobierno, a fin de otorgar mayor eficacia a las decisiones públicas. En este sentido, la participación ciudadana es la inclusión de la ciudadanía en los procesos decisorios incorporando intereses particulares (no individuales), pero para que esto sea posible se deben abrir espacios de participación con reglas claras las cuales deben regir las relaciones de los actores involucrados en estos procesos. Es decir, la participación ciudadana genera compromisos institucionales y exige crear un clima de trabajo comunitario en el que exista el convencimiento de que la deliberación pública, la interacción social y el respeto por el pluralismo son valores y prácticas positivas y esenciales de la democracia”, (Ziccardi; 2004).

Según Sanhueza, (2004), menciona que “es un proceso de intervención de personas y grupos en cuantos sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos o a su entorno. Participar supone una opción y convicción

personal. En un proceso de participación ciudadana se pueden distinguir diversos niveles que suponen diferentes grados de involucramiento de las personas y grupos en él. Se distinguen, en términos generales, cuatro niveles de participación ciudadana:

- a) **Informativo.** El objetivo es proveer información sobre el tema en cuestión. En este nivel el flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación directa sobre lo informado.
- b) **Consultivo.** El objetivo es invitar a personas y grupos a participar de manera activa a través de sus opiniones y sugerencias. Para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto de un tema.
- c) **Resolutivo.** El objetivo es convocar a personas y grupos con posibilidades reales de influir respecto de un tema específico. Los actores son considerados como ejecutores y/o gestores de programas y/o proyectos sociales para dar respuesta a problemas locales. En esta forma, los actores participan de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y por lo tanto inciden en la decisión adoptada.
- d) **Cogestión.** El objetivo es convocar a actores claves para ser parte de un proceso de toma de decisiones que involucra más de un tema específico. La cogestión se realiza en función de un proceso de gestión amplio. En esta forma de participación, los actores involucrados y la comunidad adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad

propio respecto del tema que los convoca. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos”.

2.1.6. Comunicación externa

“La comunicación externa es la transmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. Los interlocutores privilegiados de esa comunicación son los clientes, los proveedores, la opinión pública y el gobierno”, (Arnoletto, 2007).

Para Capriotti, (2009), “la imagen institucional es lograr que los públicos conozcan la organización, que sepan sus valores, sus principios, su forma de actuar y las aportaciones que realiza a la comunidad. Generar credibilidad y confianza hacia la organización, obteniendo una reputación de fiabilidad y respetabilidad de la organización en cuanto tal. Obtener la aceptación e integración social de la compañía, que los Públicos la consideren un miembro “útil” para la sociedad y la integren como un individuo más”.

JNE, (2008), “en varias entidades del Estado existe aún la cultura del secreto; para desterrarla, se debe ejercer el derecho al acceso a la información pública. Esto permitirá, motivar que la gestión estatal sea mucho más transparente; si se realizan pedidos de información con su respectivo seguimiento, se ayudará a que las entidades consideren este tema como prioritario. Los

mecanismos de acceso a la información pública, abren las puertas para conocer a fondo los asuntos públicos del distrito, provincia, región y a nivel nacional. Así se puede tener una opinión más calificada sobre los sucesos importantes que afectan los destinos de las familias y los proyectos de vida. Estos derechos de transparencia y a saber sobre la gestión pública, son recientes en el Perú: sólo han sido reconocidos desde la entrada en vigencia de la Constitución Política de 1993. ¿Qué información pública se puede manejar sobre la gestión municipal?, en realidad toda la información que tiene la municipalidad es pública como: Información sobre el Plan de Desarrollo Local Concertado, Información sobre el manejo presupuestal, Información del funcionamiento de los servicios públicos municipales e Información de la gestión de los programas sociales”.

2.2. ANTECEDENTES

Acosta, (2012), “en su investigación titulada, estudio de imagen de la administración del Ing. Julio César Robles Guevara, alcalde del Cantón Tulcán, en relación a las obras prioritarias ejecutadas y en ejecución en Quito-Ecuador. Orientada a determinar y conocer la imagen que tiene los públicos del Municipio Tulcán en la provincia de Carchi con respecto a las obras prioritarias ejecutadas y en ejecución para proponer procesos de mejora coherentes a los resultados de investigación.

La demostración objetiva de esta investigación se llevó a cabo a través de la metodología de utilización del briefing, focus groups, entrevistas directas, encuestas, investigación cuantitativa, cualitativa, deductiva y evaluativa, a un nivel relacional. Los datos se recolectaron sobre la base de una muestra representativa de 240 encuestados, los cuales se dividen equitativamente tanto para la población urbana 120 encuestas y población rural otras 120 encuestas. Los

resultados que se pudieron encontrar fueron las siguientes: Los encuestados en un buen porcentaje conocen de las obras ejecutadas y en ejecución por parte de la actual administración municipal de la ciudad de Tulcán, provincia de Carchi, lo que hace suponer que la imagen de la institución es positiva. Los ciudadanos se enteraban de la ejecución de obras por el medio de comunicación radial generalmente y pronunciaron abiertamente que la administración mejoraría si se coordinara mejor el trabajo, se gestionaba obras con el gobierno central, realizar autogestión de recursos económicos, conocer de manera directa las necesidades y cambiando a los profesionales y asesores que tiene en su entorno”.

Montenegro, (2012), “en la investigación titulada: Gestión de la comunicación y afianzamiento de la imagen del Cantón y el gobierno municipal de Mira. Creación de un plan estratégico de comunicación, en Quito-Ecuador, el estudio buscó realizar un diagnóstico de la gestión de comunicación actual que maneja el Gobierno Municipal de Mira, y con ello proponer un Plan Estratégico de Comunicación. A partir de esta investigación fue posible conocer aspectos internos y externos del Cantón Mira respecto a sus niveles de comunicación. En el enfoque del objeto de estudio de esta investigación, el Gobierno Municipal de Mira carecía de una buena comunicación externa, en busca de la determinación del grado de aceptación de la gestión municipal y la imagen institucional que produce la utilización de una adecuada gestión de la comunicación.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo y cualitativo, puesto que incluyó elementos cuantitativos que permitieron sustentar la investigación con datos estadísticos obtenidos de la población objetivo (Municipio y habitantes de Mira). Por otra parte, y dados los objetivos del estudio, se analizaron datos cualitativamente, puesto que se planteó buscar la comprensión del tema, los

mismos que han sido puestos en perspectiva desde el punto de vista de la autora, para lo cual se efectuaron entrevistas a expertos del tema y al Alcalde del Cantón. Se utilizó el tipo de investigación documentaria, bibliográfica y trabajo de campo. El autor trabajó con una muestra de 327 encuestados que pertenecen a una muestra representativa de la población urbana, así como la entrevista a 3 expertos en temas de gestión de la comunicación e imagen corporativa. En dicha investigación el autor concluye que, en el caso puntual del Gobierno Municipal de Mira, respecto a la percepción obtenida acerca de la gestión municipal sobre su Imagen Corporativa, los resultados sobre la misma oscilan entre muy buena y buena, con un 25% y 44% respectivamente. Esto significa que empieza a haber un nivel de conciencia en la ciudadanía, aunque la brecha aún es grande como para tener la conciencia del sector urbano y de quienes tienen acceso a la tecnología; resultados que demuestran que los encuestados saben que debe darse un cambio, pero la gestión todavía es incipiente, la mayor parte de la población aprueba la gestión actual del Gobierno Municipal. Sin embargo, en relación con el trabajo de comunicación, la aprobación disminuye y se muestra una alta aceptación por la implantación de una estrategia de comunicación en el ámbito digital principalmente. Por lo tanto, las redes sociales deben ser parte de la estrategia de comunicación del GAD de Mira, ya que acortan la brecha en la mente de los consumidores entre el lugar donde se encuentran ahora y donde quieren llegar. No existe nada mejor que las redes sociales para mostrar recomendaciones, sugerencias, experiencias, comentarios, etc., y es que el municipio necesita comunicarse en todos los niveles con su pueblo que habita en su natal Mira, como también en otras provincias del país y lugares del mundo”.

Silva, (2014), “en su tesis titulada: planificación en el departamento de relaciones públicas del gobierno de Cuyabeno y su incidencia en la generación de su imagen institucional en el período octubre 2013 a febrero de 2014; este trabajo se realizó con el propósito de analizar la planificación comunicacional actual de la Jefatura de Comunicación e Imagen Institucional del GAD Municipal de Cuyabeno para determinar la incidencia en su imagen institucional durante el periodo octubre 2013 – febrero 2014, con el fin de poder detectar a fondo la problemática observada, conocer la realidad de la institución y de las formas de planificación que utiliza sobre todo en lo que se refiere a materia comunicacional.

Los métodos empleados son los siguientes: Científico, Deductivo Inductivo y Modelo Estadístico. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta aplicada a los usuarios del gobierno autónomo del cantón Cuyabeno para medir el nivel de aceptación del trabajo que cumple el Municipio; y, la entrevista va dirigida a: responsables del Departamento de Relaciones Públicas y sus colaboradores, Alcalde y Jefes Departamentales, directivos de instituciones de carácter públicas y privadas y a profesionales en Comunicación Social. Se usó para presentar en gráficos y en cuadros los resultados de los instrumentos investigativos para facilitar su análisis e interpretación, la encuesta estuvo dirigida a la población de Cuyabeno con una muestra total de 248 encuestados. En la mencionada investigación el autor concluye que las producciones informativas emitidas por la jefatura de comunicación generan mala imagen, algunas razones por la falta de conocimientos en el manejo informativo, la falta de estrategias comunicacionales para lograr proyectar una imagen hacia los públicos externos, los pocos mensajes emitidos por los diferentes medios están orientados a favorecer al actual alcalde, según las encuestas el departamento de relaciones públicas difícilmente puede

cumplir las actividades que le corresponde como es el de liderar y desarrollar las acciones de comunicación con los públicos externos que le ayuden a la Municipalidad a posesionar ideas, lo que dificulta que la población se identifique con la misma y desconozca sus acciones positivas que desarrolla en beneficio de los demandantes”.

Salinas, et al, (2011), “en la investigación titulada: Análisis de la imagen institucional que genera el gobierno municipal de Zamora y su incidencia en sus públicos internos y externos; durante el periodo 2010-2011, orientado a establecer vínculos de relación y comunicación con los públicos, para intentar influir en la imagen institucional que ellos se formaran. Y para la organización es de vital importancia conocer cuáles son los atributos según los que se estructura su imagen en cada público, ya que de acuerdo con ellos deberá establecer su acción comunicativa para intentar reforzarla, mantenerla o modificarla dependiendo de sus intereses. La investigación se apoyó en el método deductivo-inductivo, con el cual se pudo seguir un proceso sistemático y de análisis, a través de éste se logró conocer las principales falencias por parte de la Unidad de Relaciones Públicas dentro del proceso de difusión del accionar municipal; para con aquello establecer una propuesta que estará sustentada en un manual de imagen corporativa, que responda a los intereses de la Institución y de los públicos; el método analítico sintético, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y la técnica la entrevista y encuesta. La encuesta se realizó en una muestra representativa de la población de entre las edades de 18 a 55 años de edad distribuidos en el sector rural y urbano, 50% tanto para varones como para mujeres, dicha muestra está representada en 400 encuestas. Finalmente el autor concluye de la siguiente manera; La imagen que proyecta el Gobierno Municipal

de Zamora a sus públicos no es del todo positiva, generando con ello un resquebrajamiento de su identidad como institución prestadora de servicios, los productos comunicacionales realizados por la Unidad de Relaciones Públicas no ha tenido un impacto deseado en la ciudadanía, lo que no ha logrado un posicionamiento adecuado en sus usuarios, a pesar que las autoridades municipales entienden o están conscientes de la importancia de la comunicación institucional, falta más apoyo de parte de ellas con la Unidad de Relaciones Públicas, en especial con recursos que les permitirían hacer una mejor gestión y al no contar con un manual de identidad corporativa ha generado trabajar de forma improvisada en la identidad visual del Municipio, contribuyendo aquello a la difícil identificación de la institución”.

Álvarez, Guillen & Lacayo, (2010), “en la tesis titulada: Evaluación de la gestión comunicacional del municipio de Caluco durante el periodo 2006-2009, focalizado en el área rural, orientado a conocer las gestiones de comunicación que tiene la Alcaldía del Municipio de Caluco hacia los habitantes del área rural, pues es este el sector que más población posee. Además, se conocerán características generales y detalladas sobre el área geográfica del Municipio de Caluco, como también los proyectos más representativos que se han realizado en dicho Municipio. Se da a conocer cuál es la percepción de las gestiones comunicacionales y así mismo poder establecer conclusiones e invitar a la Alcaldía del Municipio de Caluco a realizar las estrategias y recomendaciones se le harán llegar. Para cumplir con los objetivos propuestos se utilizó los métodos de investigación descriptiva, deductiva-inductiva, se tomó una muestra que representa a la población rural de 362 personas, distribuidas en los pueblos aledaños de la ciudad. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el

cuestionario y la técnica, la entrevista o encuestas en varones y mujeres mayores a 18 años de edad, de acuerdo a la ley reconocido como ciudadanos. En la mencionada investigación el autor concluye que, durante la realización de este trabajo de campo y de análisis, surgieron factores positivos y negativos sobre la opinión de los pobladores del Municipio de Caluco, de cómo se está manejando la gestión comunicacional de la Alcaldía. Dentro de las opiniones expresadas por los pobladores, está la falta de interacción Alcaldesa – Población, Los esfuerzos de comunicación no han sido captados por todos los pobladores, por la falta de estrategias creadas especialmente para persuadir, recordar e informar a los habitantes acerca del trabajo que se ha realizado durante el periodo de Gobernación de la Lic. Blanca Orellana y Según la información proporcionada por la alcaldía, se han realizados proyectos de gran envergadura que no registran conocimiento en la ciudadanía”.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Ciudadanía.** “Se encuentra ligado al principio de voluntariedad. Los caracteres adscriptivos del lugar de residencia y de nacimiento no fundamentan ningún sometimiento irreversible al poder soberano del estado. Más bien funcionan como criterios administrativos que le adjudican a éste un consentimiento implícitamente supuesto que se corresponde con el derecho a emigrar o a renunciar a la ciudadanía”, (Habermas; 1998).
- b) **Imagen institucional.** Para Sanz, (1996), “es el resultado de síntesis de todas las acciones de comunicación que, en los diferentes niveles de publicidad y relaciones públicas, emanan de la organización y son dirigidas a sus diferentes entornos con un objetivo e tipo institucional o corporativo (no de producto o marca)”.

- c) **Marketing municipal.** Para Asensio, (2008), “el marketing municipal debe analizar el intercambio que se produce en la ciudad, y en concreto la administración de la ciudad y sus habitantes. El objetivo final de este intercambio es generar valor para los ciudadanos”.
- d) **Participación ciudadana.** Según Pindado, (2008), “menciona que cuando nos referimos al ámbito de la política, entendida como gestión de la cosa pública, como gobierno de los intereses colectivos, como medio de resolver los conflictos sociales, adjetivamos la participación y la llamamos participación ciudadana. En este caso, el sentirse parte de, significa el ejercicio del derecho a ser miembro de la comunidad política, a pesar de la manifestación formal de ese derecho a ser parte, si no se produce el efecto de sentirse parte, difícilmente se podrá ejercer la ciudadanía activa”.
- e) **Percepción.** “Es la sensación interior que resulta de la de una impresión material hecha en nuestros sentidos (diccionario). Impresión que los individuos pertenecientes a un determinado público tienen de las diferentes empresas que realizan un tipo de actividad, que les permite emitir juicios acerca de las empresas que compiten entre sí y de las que no lo hacen”, (Sanz; 1996).

CAPÍTULO III

MÉTODOS

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al tipo de investigación básica y nivel correlacional, los resultados permitirán establecer si existen relaciones entre la caracterización demográficos del ciudadano y la percepción que tienen sobre la imagen de la gestión municipal en la ciudad de Tingo María.

Para Hernández et al., (2010), “los estudios correlacionales, evalúan el grado de relación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es inductivo, ya que se parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales. El diseño es no experimental, ya que solo observaremos fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizarlos y no existirá manipulación de ninguna de las variables. Hernández et al., (2010), “menciona que en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren

y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”.

También se utilizó el diseño transversal o transeccional correlacional porque se recolectaron los datos en un momento único y con ello se describió el grado de relación entre dos o más categorías o variables en un momento determinado.

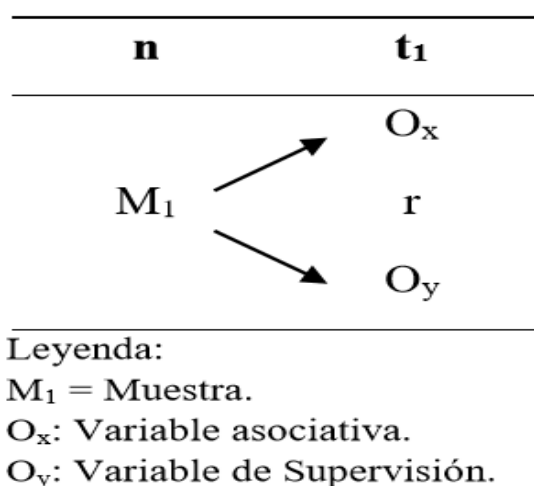


Figura 1. Diseño de investigación.
Fuente. Elaboración propia.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población y/o universo de este proyecto está representado por los ciudadanos de la población urbana y rural, entre las edades de 18 a más de 61 años de edad, reconocidos como ciudadanos de la ciudad de Tingo María.

Se determinó una población total de 26,468 ciudadanos en la ciudad de Tingo María, conformada por 11,988 mujeres y 14480 varones, de los cuales 13949 ciudadanos viven en territorio urbano y 12519 ciudadanos viven en territorio rural; 7251 varones pertenecen a la población urbana y 7229 pertenecen a la zona rural; 6698 mujeres pertenecen a la población urbana y 5290 mujeres

pertenecen a la población rural, de acuerdo al censo presentado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2007).

3.3.2. Muestra

En la presente investigación se determinó una muestra representativa de la población de estudio, a través de la fórmula estadística para hallar la muestra inicial y posteriormente la muestra corregida. Determinando de esta manera el número de encuestados.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Leyenda:

n= Muestra

N= Población

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha = 0.05 = 1.96$)

I= Margen de error

Reemplazando:

n= ¿?

N=26,468

p= 0.8

q= 0.2

Z= 1.96

$\alpha = 0.02$

$$n = (1.96)^2 \frac{(26,468)(0.80)(0.20)}{(0.02)^2 (26,468 - 1) + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

$n = 249$ Personas.

$$n' = \frac{n}{\left(1 + \frac{n}{N}\right)}$$

$$n' = \frac{249}{\left(1 + \frac{249}{26,468}\right)}$$

$n' = 244$ Personas.

n': Muestra corregida.

Se encuestó tanto a hombres y mujeres para cada zona y dependiendo de la proporción de ciudadanos en las zonas urbanas y rurales. Donde hubo 122 encuestados por cada zona.

Población urbana: 122 encuestadas.

Población rural: 122 encuestadas.

3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Instrumentos

Como instrumento de la investigación se utilizó un cuestionario que tuvo 28 ítems, distribuidos en 4 dimensiones con la finalidad de evaluar la percepción que tiene la población sobre la imagen de la gestión de la MPLP, cuya distribución del cuestionario se detallan a continuación:

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”, (Hernández et al; 2014).

- **Estructura de la población:** Procedencia (urbana o rural) (1), actividad económica (2), estado civil (3), Sexo-edad (4), nivel de instrucción (5).
- **Gestión de proyectos:** Conocimiento de las Obras (6), beneficiario de las obras (7), atención a las necesidades de la población (8), servicios prestados por la MPLP (9 y 10), capacidad de gestión de proyectos (11 y 12) y gestión municipal (13).
- **Participación ciudadana:** Eventos cívicos (14), campañas y/o reuniones (15), actividades y eventos de inclusión (16), decisiones políticas y sociales (17,18,19 y 20) y promueve participación ciudadana (21).
- **Comunicación externa:** Medios para informarse (22), falencias en la comunicación (23), información adecuada y oportuna (24), simpatía del alcalde y administrativos (25,26 y 27), gestión de la comunicación (28).

3.4.2. Técnicas de recolección y procesamiento de datos

Para la ejecución de la investigación se aplicó las técnicas de recolección de información como son: la encuesta y revisión bibliográfica.

- a) Encuestas. Se utilizó esta técnica con su respectivo instrumento como es el cuestionario, el cual contuvo una serie de preguntas referidas a la opinión de la población urbana y rural de la ciudad de Tingo María, respecto a la percepción de la imagen de la municipalidad de Leoncio Prado.
- b) Revisión documental. Toda la investigación que se realizó tiene como base y fundamento para adquirir información los libros, revistas, trabajos e investigaciones anteriores.

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Estadística descriptiva

En la presente investigación los datos serán analizados mediante las siguientes técnicas estadísticas: Se emplearon las técnicas graficas (gráfico de barras y gráfico de tortas), técnicas numéricas (frecuencias, medida de centralidad y dispersión). Se realizó una recolección de datos con la finalidad de darle una interpretación adecuada. En este primer proceso, interviene la estadística descriptiva, cuyo objetivo fue el de resumir o descubrir numéricamente un conjunto de datos con el fin de facilitar esa información, para lo cual se empleó el conteo de frecuencia, histogramas con los cuales se construyó cuadros gráficos para un análisis más profundo y con mayor rapidez.

3.5.2. Estadística Inferencial

El análisis estadístico tuvo un propósito definido, el que orienta todo el proceso. Dicho propósito está relacionado con la demostración de una hipótesis planteada como una respuesta a la interrogante principal, a la cual se resumió el problema de investigación.

El proceso estadístico o del trabajo estadístico se inició con la determinación de la cantidad de elementos (tamaño de muestra) a quienes hay que preguntar (selección de unidades de muestra).

Para el análisis de datos se aplicó estadística inferencial, para demostrar las relaciones existentes entre las variables que estamos analizando, el diseño es de una investigación transversal.

La estadística que se utilizó el análisis de relación Rho de Sperman y el Chi cuadrado que son técnica de análisis de datos para datos ordinales, y nominales, utilizado para detectar y representar estructuras subyacentes en un conjunto de dato.

3.6. PROCEDIMIENTOS

3.6.1. Análisis del instrumento de medición

a. **Fiabilidad del instrumento** Para determinar la conformidad del instrumento se realizó las pruebas de confiabilidad del instrumento, mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, los ítems analizados corresponden a una valoración estándar tipo Likert con cinco opciones de respuesta. En la presente investigación el coeficiente de alfa cronbach es de 0.897, llegando a la conclusión que el cuestionario tiene buena consistencia interna, tal como se señala en la tabla 1.

Tabla 1.
Fiabilidad del instrumento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	
Alfa Cronbach	Casos
0.897	20

Fuente. Encuesta a la población tingalesa.

Según la tabla de Kuder Richardson, citado por Mejía, (1994), “este resultado de confiabilidad se ubica en el rango comprendido entre 0.72 a 0.99,

siendo excelente confiable la aplicación del instrumento”, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2.
Rangos de fiabilidad.

Rangos de fiabilidad	
0.53 menos	Nula fiabilidad
0.54 a 0.59	Baja fiabilidad
0.60 a 0.65	Fiable
0.66 a 0.71	Muy fiable
0.72 a 0.99	Excelente fiabilidad
1.00	Perfecta fiabilidad

Fuente. Tabla planteada por Kuder Richardson, 1994.

b. **Validez del instrumento.** La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, en el cual participaron tres profesionales de la especialidad de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La validez del cuestionario de encuesta tuvo un puntaje promedio de 92.0, por lo que podemos afirmar que, según la opinión especializada de expertos consultados, los indicadores propuestos son consistentes con las variables objeto de medición como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3.
Validación del instrumento de medición de variables.

CRITERIO	PUNTAJE		
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1	90	90	85
2	95	95	90
3	90	90	90
4	95	95	90
5	90	95	90
6	95	95	90
7	95	95	90
PROMEDIO	93	94	89
PROMEDIO TOTAL	92		

Fuente. Matriz de valoración de cuestionario (Abregú).

3.6.2. Aplicación del instrumento

El instrumento se aplicó en forma aleatoria a la población de la provincia de Leoncio Prado de la zona urbana y rural tanto a mujeres y varones, para conocer cuál es la percepción que tienen sobre la imagen de la municipalidad, considerando para ello la caracterización de la población y conocer si esta tiene relación directa y significativa, la aplicación de las encuestas estuvo condicionado al tiempo libre y predisposición que tiene el encuestado para responder al cuestionario.

3.6.3. Procesamiento de datos

Tabulación. La tabulación de los datos se realizó mediante el aplicativo Microsoft Excel, en el que se elaboró la tabla de datos recogido cuyas puntuaciones fueron en el intervalo de 1 a 5 de las respuestas correspondientes, esta tabla fue la base para proceder con el procesamiento de datos.

Aplicación de la prueba estadística. La aplicación de la prueba estadística se realizó mediante el programa estadístico SPSS v.22, al cual se ingresaron los datos para su posterior procesamiento con la finalidad de contrastar la hipótesis. Se procedió a la comprobación de los supuestos para determinar el tipo de análisis a utilizar para lo cual se aplicaron las pruebas estadísticas de Rho de Spearman y el Chi cuadrado para el contraste de la hipótesis general y específicas.

3.6.4. Elaboración del informe final

Para la redacción del informe final de tesis se tuvo en cuenta las normas de aplicación del protocolo APA para tesis de licenciatura de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

La investigación se aplicó a los ciudadanos de la ciudad de Tingo María que radican en zona urbana y rural (n= 244) en agosto y setiembre del 2018. Los resultados se estructuran partiendo del análisis descriptivo de la variable caracterización del ciudadano y niveles de percepción de la imagen de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

4.1.1 Descripción de la variable independiente: Caracterización del ciudadano

El estudio relacionado a la Estructura de la población se compone de 05 ítems, los cuales fueron tomados en cuenta en base a revisiones teóricas. Tabla 4.

Tabla 4.

Caracterización del ciudadano.

Estructura de la población	
Procedencia	Urbana o rural.
Actividad económica	Agricultor, ama de casa, comerciante, estudiante, ingeniero, personal de salud, profesor y otros.
Estado civil	Soltero, casado, conviviente y viudo
Sexo y edad	Menor 25 años, de 25 a 30 años, de 31 a 40 años, de 41 a 50 años, de 51 a 60 años y de 61 a más – Femenino y Masculino.
Nivel de instrucción	Analfabeto, primaria, secundaria, técnico, súper. Incompleto y súper Completo.
Gestión de proyectos	
Conocimiento de las Obras.	¿Alguna vez le informaron sobre las obras que ejecuto la actual gestión municipal?
Beneficiario de las obras.	¿Se benefició usted de alguna obra que ejecutó la

	gestión municipal?
Atención a las necesidades de la población.	¿Las obras que realizó la Municipalidad atiende a las necesidades de la mayoría de la población?
Servicios prestados por la MPLP.	¿Cómo califica las obras que realizó la actual gestión municipal?
	¿Cómo califica los servicios que presta la Municipalidad?
Capacidad de gestión de proyectos.	¿El Alcalde tiene capacidad para gestionar proyectos en beneficio de la comunidad?
	¿Los funcionarios de la Municipalidad gestionaron proyectos que beneficio a la comunidad?
Gestión municipal.	¿Cómo califica la actual gestión municipal?

Fuente. Elaboración propia.

4.1.1.1 Para la estructura de la población tenemos las siguientes dimensiones descritos a continuación.

En relación a la procedencia del encuestado, se determinó que el 50,0% proceden de zona rural y el otro 50,0% de zona urbana, según se observa en la figura 2.

PROCEDENCIA DE LOS ENCUESTADOS

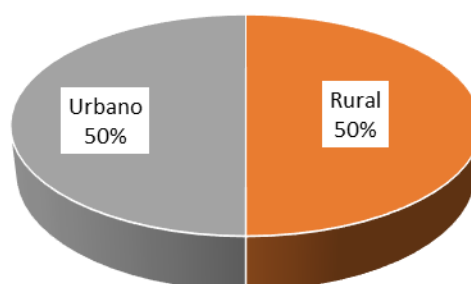


Figura 2. Procedencia del encuestado.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Según la actividad económica del encuestado, se consideró a la población que accedía a colaborar con la encuesta, pudiéndose observar que las personas de la zona rural estaban constituidas en mayor porcentaje por agricultores (32%), también se notó el recelo en algunos encuestados en revelar su profesión

prefiriendo la respuesta otros (20%) a la indicada pregunta, según se observa en la figura 3.

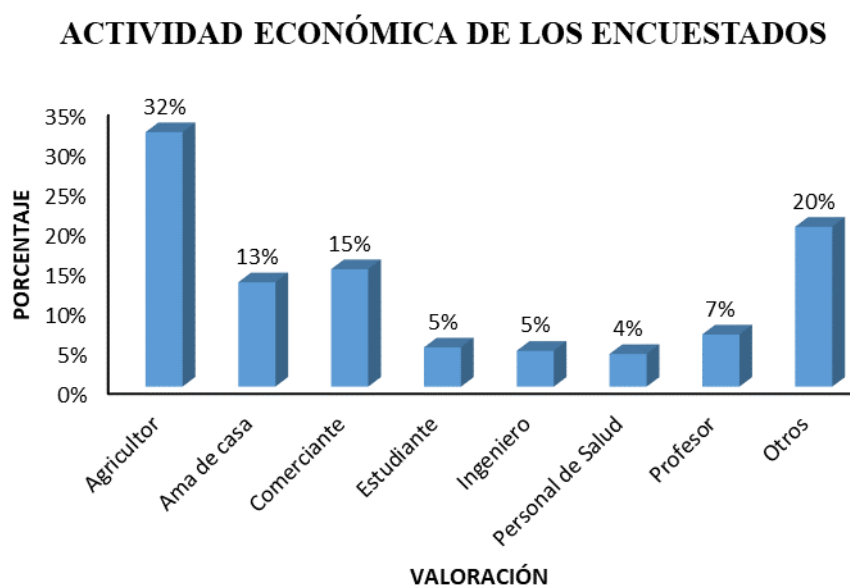


Figura 3. Actividad económica del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Respecto a la pregunta a los encuestados sobre su estado civil se observa un alto porcentaje de familias que están en la condición de convivientes (56%) seguido de los casados (24%), Solteros (16%) y finalmente viudos (4%), según se observa en la figura 4.

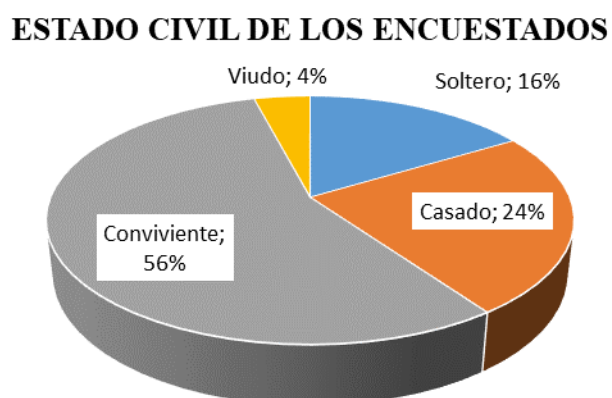


Figura 4. Estado civil del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Sobre las edades de los encuestados el mayor porcentaje se concentra entre 31 a 40 años (34%), siendo para los otros rangos de edad menor el porcentaje, según se observa en la figura 5.

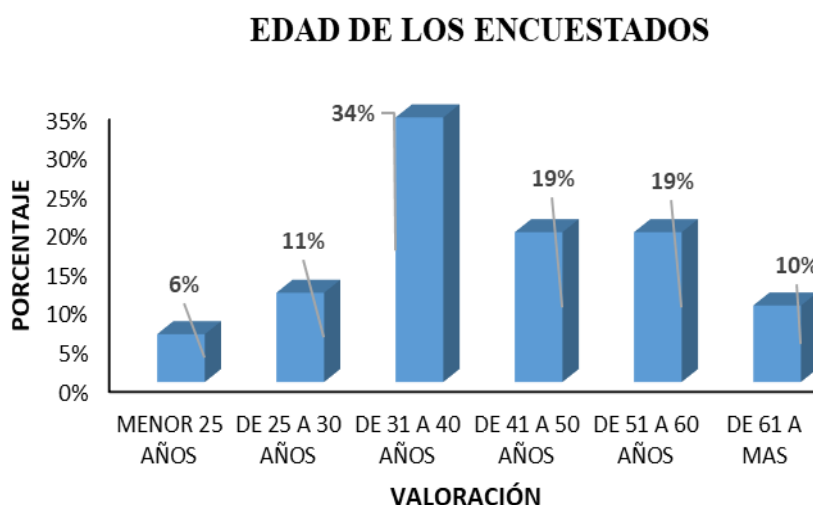


Figura 5. Edad del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto al género de los encuestados se concluye que el (60%) fueron masculinos y un (40%) femeninos, según se observa en la figura 6.

GÉNERO DE LOS ENCUESTADO

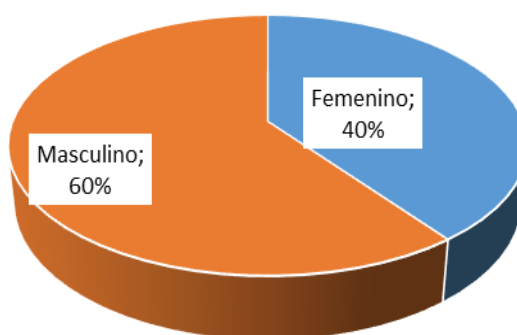


Figura 6. Género del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto al nivel de instrucción del encuestado el mayor porcentaje tiene estudios secundarios (42%), entre primaria y analfabeto hay un (25%), respecto a

los técnicos y con superior incompleto (25%) y solo un (8%) es profesional, según se observa en la figura 7.

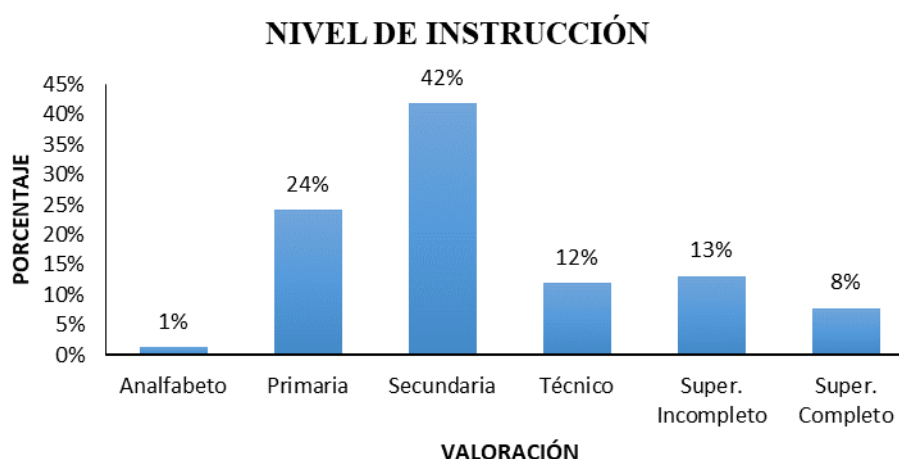


Figura 7. Nivel de instrucción del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.1.1.2 Para la gestión de proyectos tenemos las siguientes dimensiones descritos a continuación.

En cuanto a la pregunta si alguna vez le informaron sobre las obras que ejecuto la actual gestión municipal, hay un alto porcentaje que procede de la zona rural que manifestó que nunca o casi nunca haciendo un total de (65%), mientras que para la zona urbano se observa lo contrario ya que entre los que manifestaron casi siempre y siempre hacen un (55%), quizás esto se deba a la lejanía y poca accesibilidad que hay en la zona rural, según se observa en la figura 8.

¿Alguna vez le informaron sobre las obras que ejecuto la actual gestión municipal?

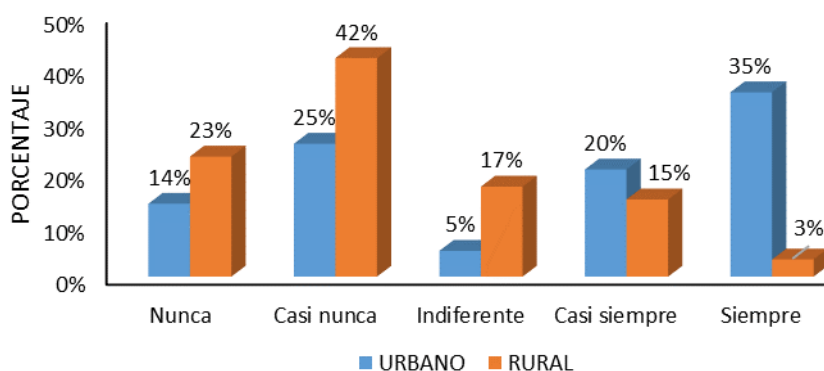


Figura 8. Informaron sobre obras que ejecuto la actual gestión municipal.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Caso similar a la pregunta anterior, el (86%) de la población de zona rural manifestó que nunca, casi nunca o esta indiferente, ya que no se benefició o quizás no percibió el beneficio de alguna obra que ejecutó la actual gestión de la Municipalidad Provincial mientras que para la zona urbana se presenta una situación diferente pues ahí el (54%), dice que casi siempre y siempre se benefició, según se observa en la figura 9.

¿Se benefició usted de alguna obra que ejecutó la gestión municipal?

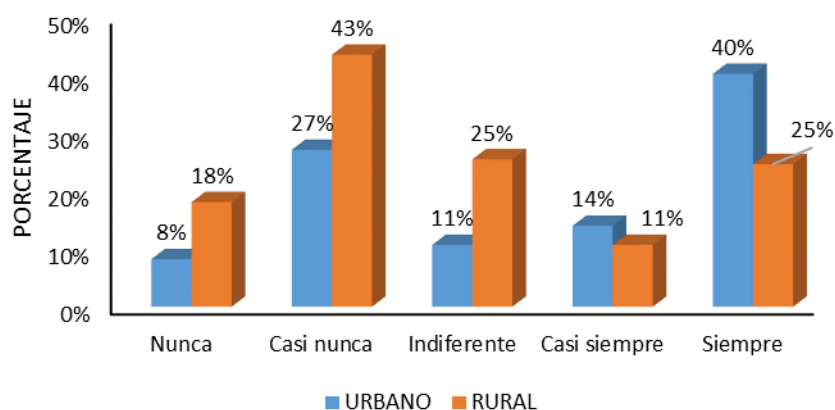


Figura 9. Se benefició con alguna obra que ejecutó la gestión municipal.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para el (85%) de la población rural las obras que realiza la municipalidad provincial no atienden a las necesidades de la mayoría de la población o están indiferente a ello, mientras que para la población urbana las obras que realiza la municipalidad si atiende a sus necesidades y de la mayoría de la población, ya que respondieron a casi siempre o siempre (56%), según se observa en la figura 10.

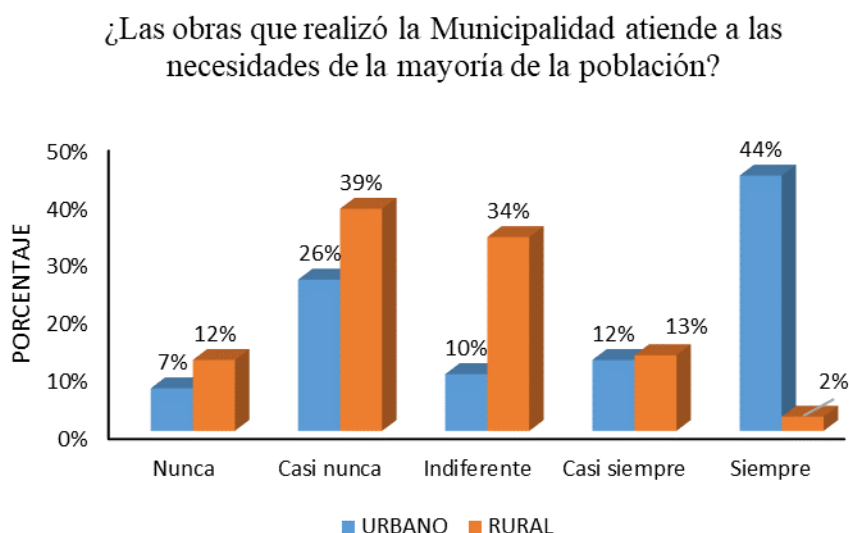


Figura 10. Obras atiende a las necesidades de la mayoría de la población.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Respecto a la calificación de la muestra encuestada sobre las obras que realizó la actual gestión municipal, se observa que tanto para la población de procedencia urbana y rural lo califica en mayor porcentaje como regular Rural (49%) y Urbana (66%) respectivamente, siendo importante resaltar que la población rural lo califica como mala (37%), mientras que la población urbana lo califica como buena en un (20%), según se observa en la figura 11.

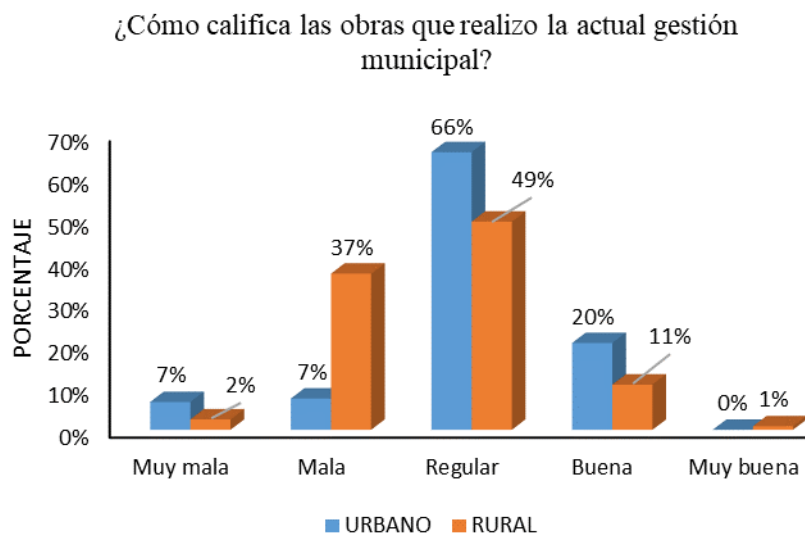


Figura 11. Calificación a las obras que realizó la actual gestión municipal.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Sobre la pregunta ¿Cómo califica los servicios que presta la Municipalidad?, para la población rural (59%) como urbana (54%), lo califica como regular, observándose una marca diferencia entre la población urbana que lo califica como buena (36%) mientras que para la población rural mala (27%), según se observa en la figura 12.

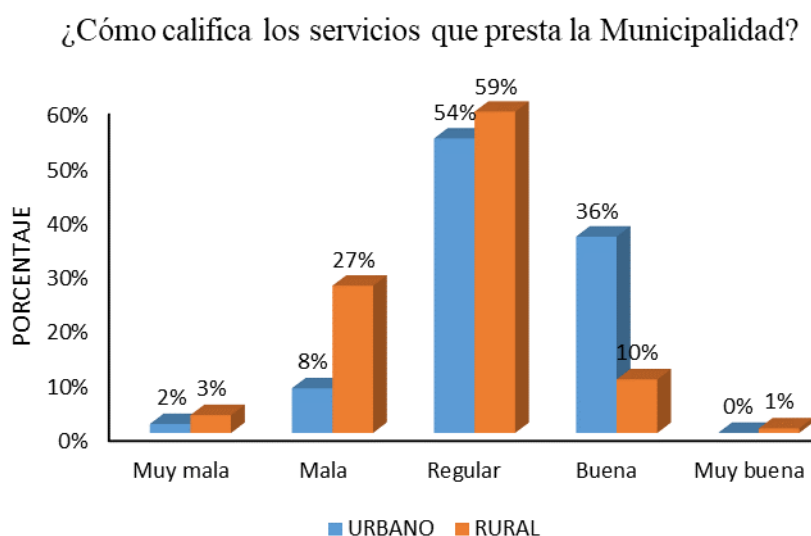


Figura 12. Calificación de los servicios que presta la municipal.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

La población encuestada respecto a la pregunta que si el alcalde, tiene capacidad para gestionar proyectos en beneficio de la comunidad los de procedencia rural es indiferente (45%), mientras que los que dicen casi nunca es (36%) y para los de la zona urbana también los que indican indiferente (31%), mientras que los que dicen casi nunca es (20%), según se observa en la figura 13.

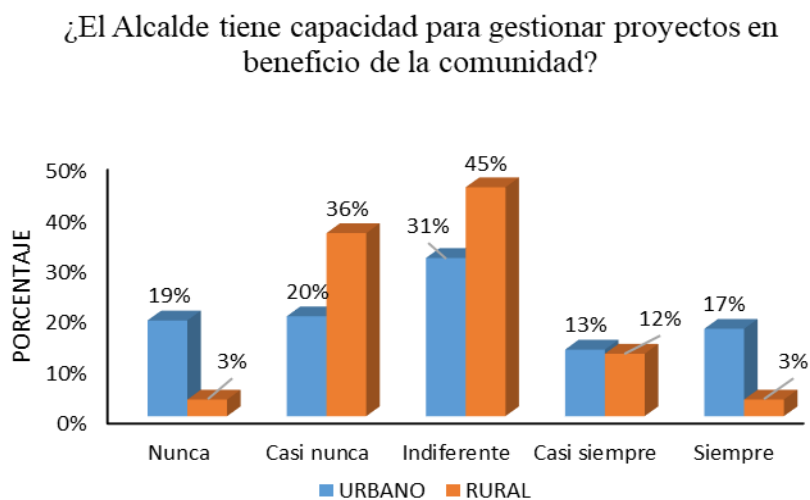


Figura 13. Capacidad del alcalde para gestionar proyectos que benefician a la comunidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

La población encuestada respecto a la pregunta que si los funcionarios, tiene capacidad para gestionar proyectos en beneficio de la comunidad los de procedencia rural son indiferentes (44%), mientras que los que dicen casi nunca es (37%) y para los de la zona urbana entre los que opinan que casi siempre y siempre es alto (62%), según se observa en la figura 14.

¿Los funcionarios de la Municipalidad gestionaron proyectos que beneficio a la comunidad?

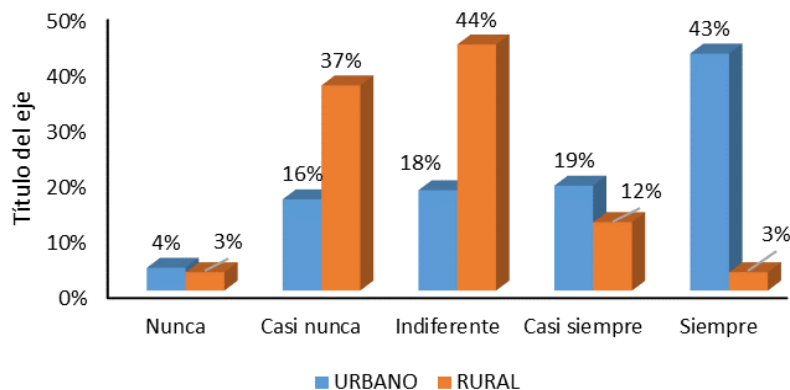


Figura 14. Capacidad de los funcionarios para gestionar proyectos que benefician a la comunidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para la población encuestada respecto a cómo califica la actual gestión municipal, para los de la zona rural (57%) y urbana (60%) es considerada como regular sin embargo los pobladores de la población rural el (30%) lo califica como mala, mientras que para los de la zona urbana el (29%) lo califica como buena, pero es evidente que ninguno lo califica como muy buena, según la figura 15.

¿Cómo califica la actual gestión municipal?

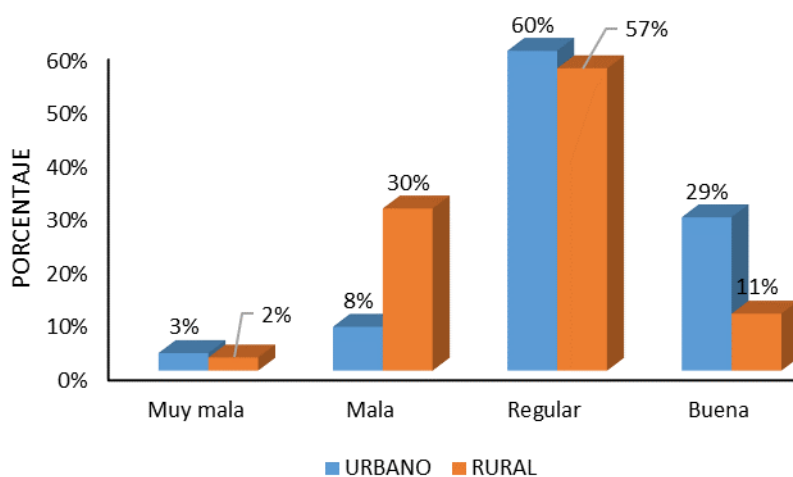


Figura 15. Cómo califica la actual gestión municipal.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.1.2 Descripción de la variable dependiente: Niveles de percepción de la imagen

El estudio relacionado sobre los niveles de percepción de la imagen de la actual gestión municipal tenemos la participación ciudadana y la comunicación interna tomados en cuenta en base a revisiones teóricas, según se detalladas en la Tabla 5.

Tabla 5.
Niveles de percepción de la imagen.

Participación ciudadana	
Eventos cívicos	¿Usted participa de los eventos cívicos organizados por la Municipalidad? (desfiles, izamiento, ceremonias, etc.)
Campañas y/o reuniones.	¿Usted participa de las reuniones en los que la municipalidad informa de los avances de su gestión?
Actividades y eventos de inclusión.	¿Usted se beneficia de las actividades y/o eventos de inclusión que realiza la municipalidad? (vaso de leche, comedores, DEMUNA, etc.)
Decisiones políticas y sociales.	¿Las inspecciones de tránsito en coordinación con la policía que realiza la actual gestión municipal beneficia a la comunidad? (política)
	¿Cómo califica el monto de las tasas e impuestos sobre autoevalúo, permisos y autorizaciones que decreta la actual gestión municipal?
	¿Cómo califica la decisión de incluir el pago de baja policía junto con el auto avalúo? (social)
Promueve participación ciudadana.	¿Cómo califica la decisión de incluir el pago de serenazgo junto con el autoevalúo? (social)
	¿La municipalidad promueve la participación ciudadana? (presupuesto participativo)
Comunicación externa	
Medios para informarse.	¿Cómo califica los medios de información que utiliza la actual gestión municipal? (radio, televisión e

	internet)
Falencias en la comunicación.	¿La información que brinda la municipalidad sobre la actual gestión como lo califica?
Información adecuada y oportuna.	¿Los comunicados e invitaciones que hace la municipalidad son adecuadas y oportunas? (amnistía tributaria, edictos, presupuesto participativo, festividades, etc.)
Simpatía del alcalde y administrativos.	¿Usted simpatiza con el alcalde? (es una persona amigable) ¿Cómo califica la gestión de los funcionarios de confianza de la municipalidad? ¿Cómo califica la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad?
Gestión de la comunicación.	¿Cómo califica usted a la unidad de Imagen Institucional de la Municipalidad?

Fuente. Elaboración propia, 2018.

4.1.2.1 En participación ciudadana tenemos las siguientes dimensiones descritas a continuación.

Respecto a la participación en eventos cívicos organizados por la municipalidad provincial el (50%) de la población rural encuestada dijo que nunca o casi nunca, mientras que el (54%) de la población urbana encuestada dijo que casi siempre o siempre, según se observa en la figura 16.

¿Usted participa de los eventos cívicos organizados por la Municipalidad? (desfiles, izamiento, ceremonias, etc.)

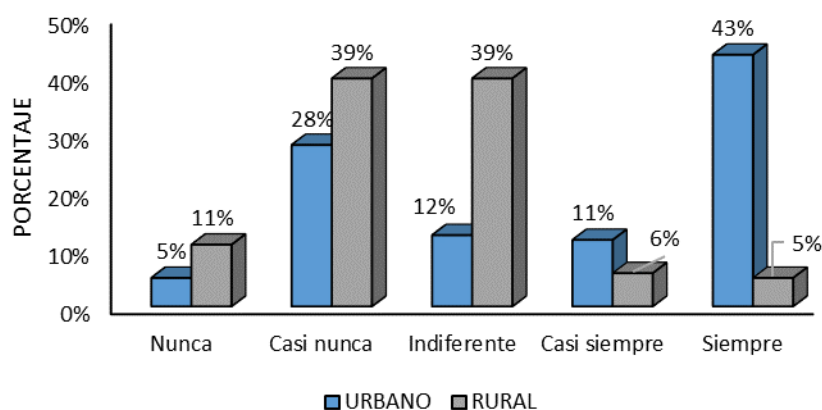


Figura 16. Participación en eventos cívicos organizados por la municipalidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Sobre la participación en reuniones en los que la municipalidad informa de los avances de su gestión el (51%) de la población rural encuestada dijo que nunca o casi nunca, al igual que los de la población urbana que el (49%) también dijo que nunca o casi nunca, según se observa en la figura 17.

¿Usted participa de las reuniones en los que la municipalidad informa de los avances de su gestión?

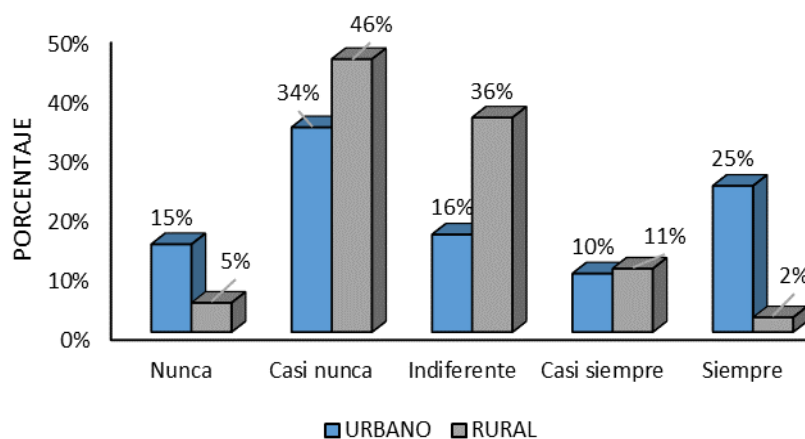


Figura 17. Participación en reuniones sobre informe de la gestión municipal.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

A la pregunta si se beneficia de las actividades y/o eventos de inclusión que realiza la municipalidad? (vaso de leche, comedores, DEMUNA, etc.) el (49%) de la población rural encuestada dijo que nunca o casi nunca, mientras que un (30%) de la población urbana dijo nunca y el (27%) manifestó que siempre, según se observa en la figura 18.

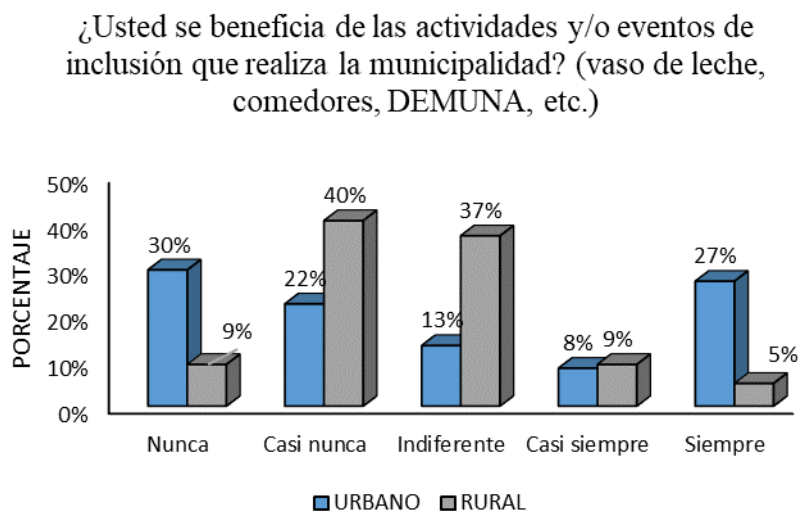


Figura 18. Beneficio de las actividades y/o eventos de inclusión.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto a la interrogante respecto a, si las inspecciones de tránsito en coordinación con la Policía Nacional del Perú que realiza la actual gestión municipal benefician a la comunidad, el (82%) de la población rural encuestada dijo que casi nunca o es indiferente, para la población urbana encuestada el (39%) manifiesta que siempre se beneficia y el (30%) es indiferente, según se observa en la figura 19.

¿Las inspecciones de tránsito en coordinación con la policía que realiza la actual gestión municipal beneficia a la comunidad? (política)

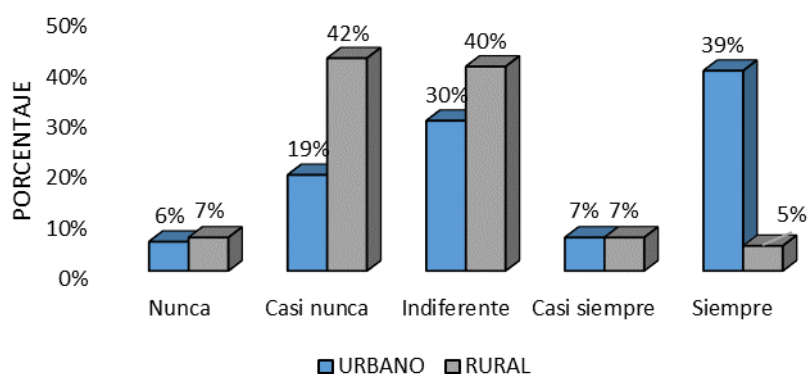


Figura 19. Inspecciones de tránsito beneficia a la comunidad.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para la población encuestada el monto de las tasas e impuestos sobre autoavalúo, permisos y autorizaciones que decreta la actual gestión municipal de procedencia rural el (82%) lo califica como regular a mala, y para los de procedencia urbana también lo califican en (86%) como regular a mala, según se observa en la figura 20.

¿Cómo califica el monto de las tasas e impuestos sobre autoavalúo, permisos y autorizaciones que decreta la actual gestión municipal?

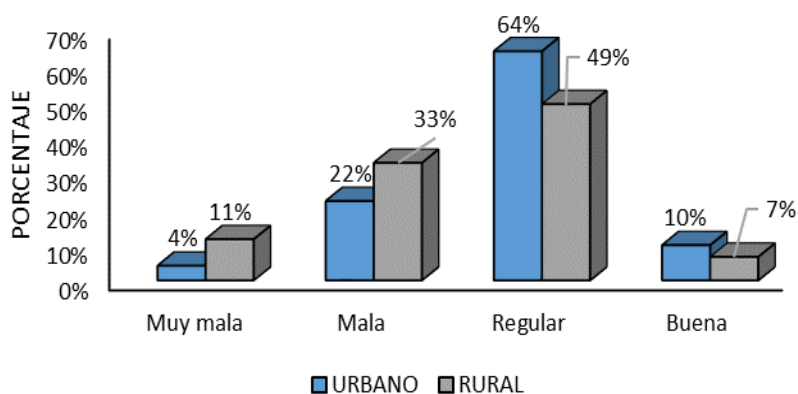


Figura 20. Calificación de los montos de tasas e impuestos que decretó la actual gestión municipal.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para la población encuestada la decisión de incluir el pago de la baja policía junto con el autoavalúo, de procedencia rural el (90%) lo otorga un calificativo comprendida entre regular a mala, y para las personas de procedencia urbana también lo califican en (85%) como regular a mala, según se observa en la figura 21.

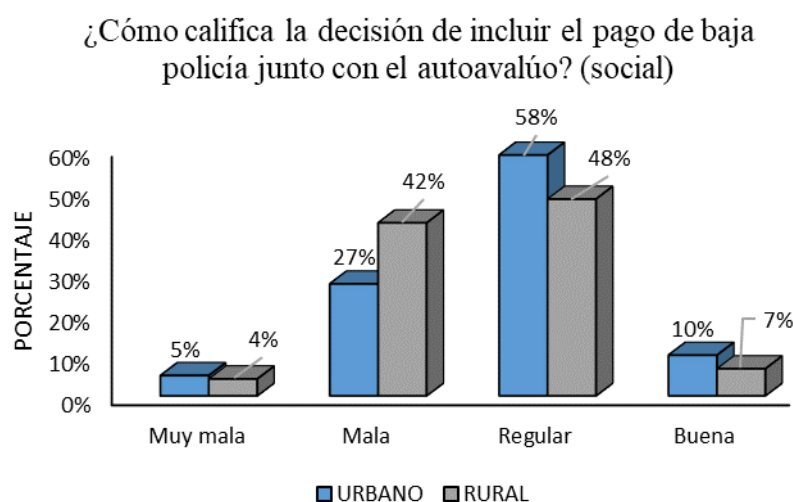


Figura 21. Calificación de incluir la baja policía en el autoavalúo.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para la población encuestada la decisión de incluir el pago de serenazgo junto con el autoavalúo, de procedencia rural el (82%) lo califica como regular a mala, y para los de procedencia urbana también lo califican en (84%) como regular a mala, según se observa en la figura 22.

¿Cómo califica la decisión de incluir el pago de serenazgo junto con el autoavalúo? (social)

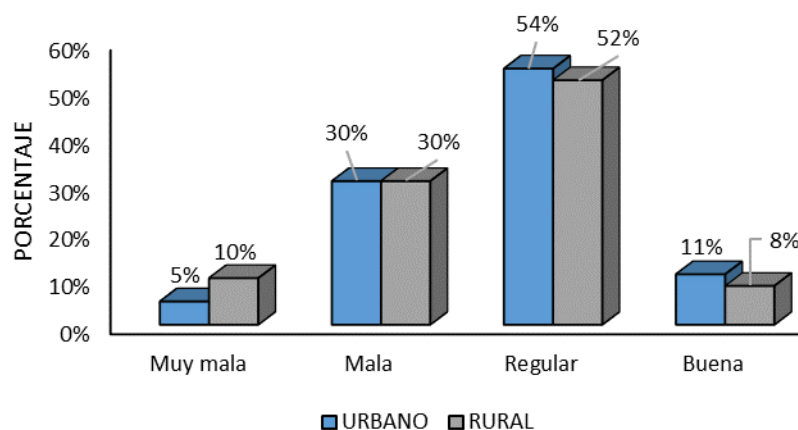


Figura 22. Calificación de incluir en serenazgo en el autoavalúo.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Sobre la pregunta que si la municipalidad provincial promueve la participación ciudadana (presupuesto participativo) para la población encuestada de procedencia rural el (79%) indica casi nunca o es indiferente y para la población de procedencia urbana el (40%) dice que siempre participa, según se observa en la figura 23.

¿La municipalidad promueve la participación ciudadana?
(presupuesto participativo)

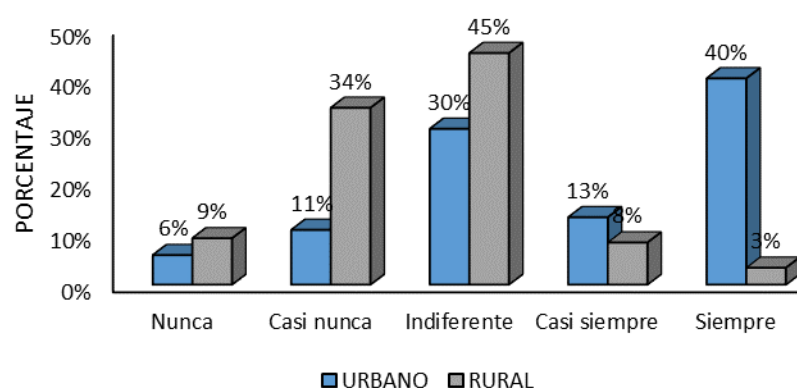


Figura 23. La municipalidad promueve la participación ciudadana.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.1.2.2 En cuanto a la comunicación externa se tuvo las siguientes dimensiones descritas a continuación.

Respecto a cómo califica los medios de información que utiliza la actual gestión municipalidad, para la población encuestada de procedencia rural el (83%) lo califica de regular a mala y para la población de procedencia urbana el (86%) de regular a buena, según se observa en la figura 24.

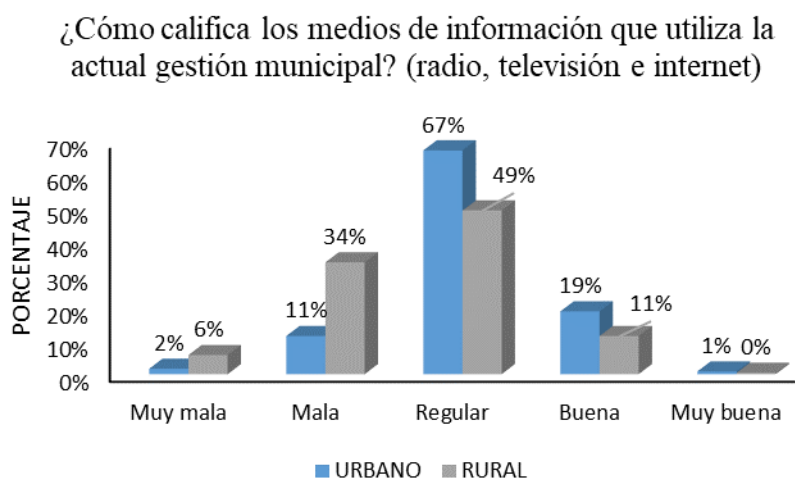


Figura 24. Calificación a los medios de información que utiliza la actual gestión municipalidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para los encuestados de la zona rural considera que la información que brinda la municipalidad (84%) es de regular a mala, mientras que para la población de la zona urbana (87%) es de regular a buena, según se observa en la figura 25.

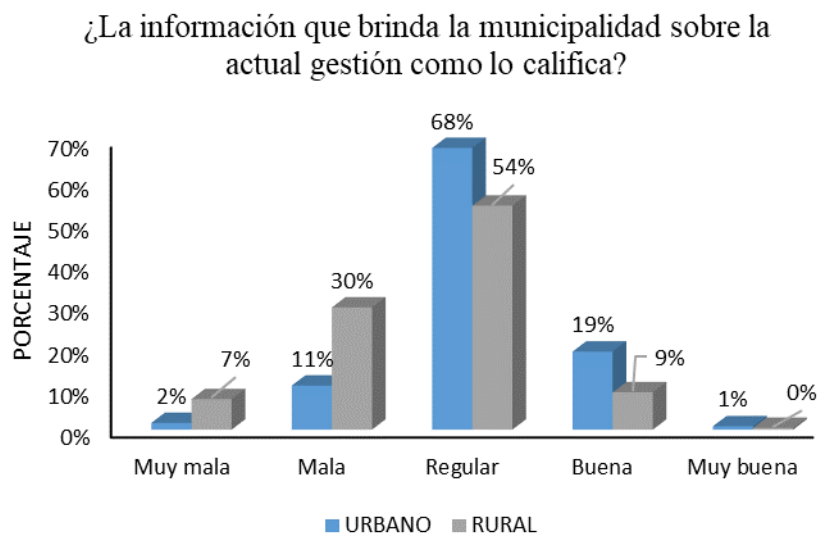


Figura 25. Calificación de la información que brinda la actual gestión municipalidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Respecto a que si los comunicados e invitaciones que hace la municipalidad son adecuadas y oportunas (amnistía tributaria, edictos, presupuesto participativo, festividades, etc.), la población de procedencia rural el (76%) dijo que es indiferente o casi nunca, y la población de procedencia urbana en un (50%) indicaron que casi siempre y siempre, pero el (33%) es indiferente a esta actividad municipal, según se observa en la figura 26.



Figura 26. Calificación de los comunicados e invitaciones que cursa la actual gestión municipalidad.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto a la simpatía que sienten por el alcalde, la población de procedencia rural el (74%) dijo que es indiferente o casi nunca, siente simpatía por el alcalde, y la población de procedencia urbana en un (47%) indicaron casi siempre y siempre, pero el (37%) es indiferente, según se observa en la figura 27.

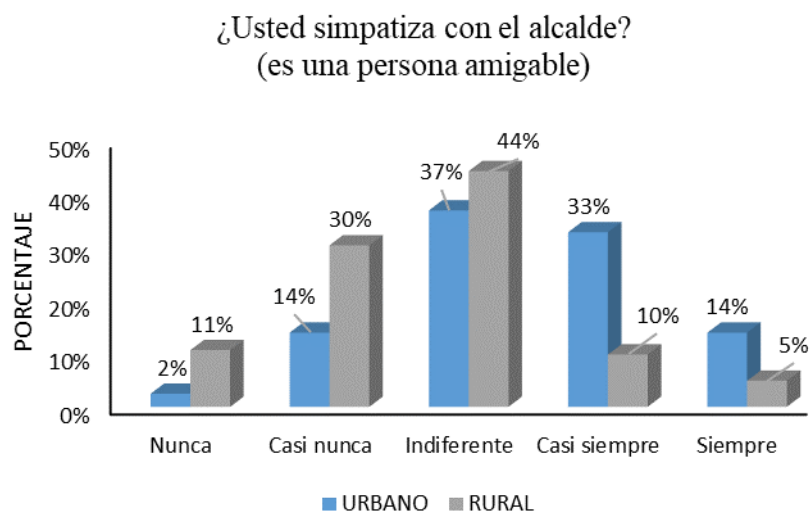


Figura 27. Simpatía con el alcalde.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto a la interrogante de cómo es la calificación que le otorgan a la gestión de los funcionarios de confianza de la municipalidad provincial, la población de procedencia rural el (85%) dijo de regular a mala, y la población de procedencia urbana un (93%) indicaron de buena a regular, según se observa en la figura 28.

¿Cómo califica la gestión de los funcionarios de confianza de la municipalidad?

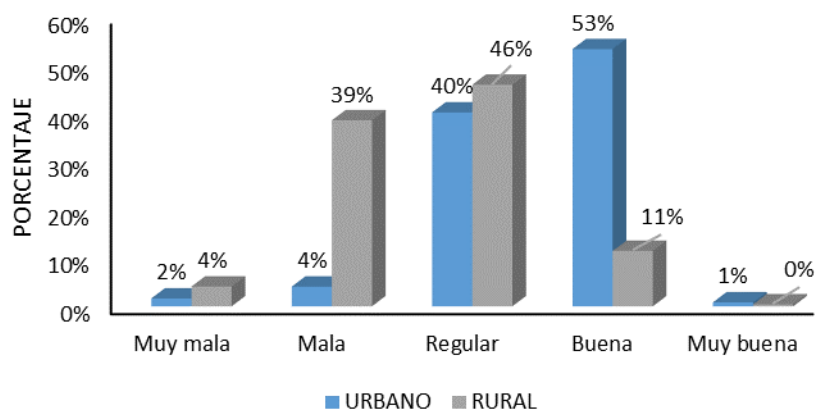


Figura 28. Calificación de los funcionarios de confianza de la actual gestión municipalidad.

Fuente: Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto a cómo califican la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial, la población de procedencia rural el (58%) dijo que es regular, y la población de procedencia urbana un (57%) indicaron que es buena, según se observa en la figura 29.

¿Cómo califica la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad?

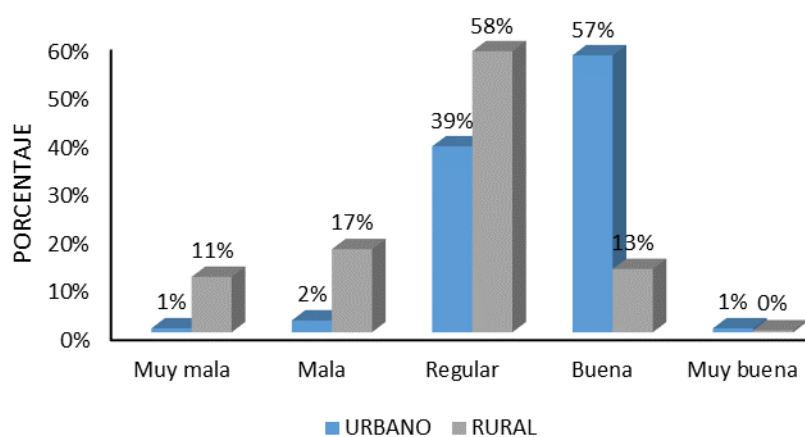


Figura 29. Calificación de la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para la calificación de la Unidad de Imagen Institucional de la municipalidad provincial, la población de procedencia rural el (78%) dijo de regular a mala, y la población de procedencia urbana un (97%) indicaron que es buena a regular, según se observa en la figura 30.

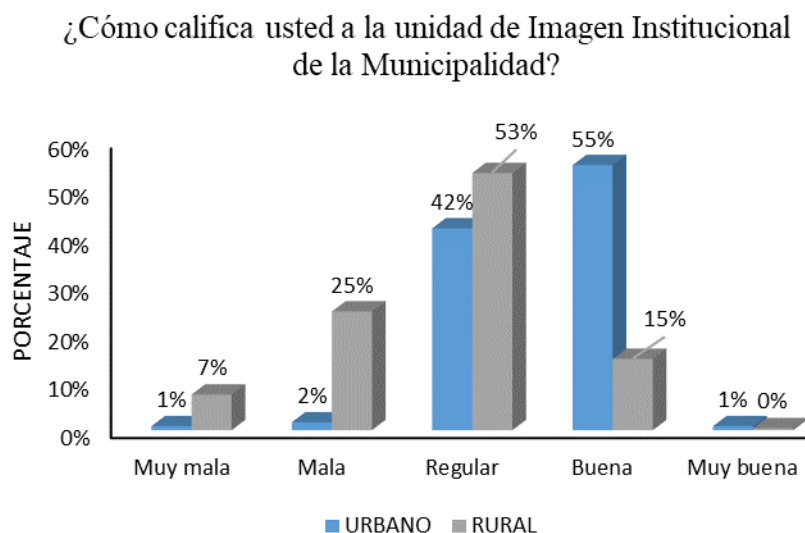


Figura 30. Calificación de la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.2 CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

4.2.1 Hipótesis general

Se utiliza la estadística inferencial para medir primero la fiabilidad y validez del instrumento y en base a ello el grado de relación entre las variables en estudio, al ser pruebas no paramétricas por las características de los datos ordinales se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, para medir el grado de correlación.

La prueba de correlación por rangos Rho de Spearman (r_s), mide el grado de correlación que oscila entre (-1 hasta +1); donde (-1) indica que existe una correlación inversa, (1) indica que existe una correlación directa. El valor (0)

indica una correlación nula. Matemáticamente la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

n = Número de elementos observados

d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para el contraste de hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la hipótesis general supone:

H_0 : La caracterización del ciudadano No se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

H_1 : La caracterización del ciudadano se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

Tabla 6.

Correlación para la hipótesis general caracterización del ciudadano y percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP.

		CARACT.CIUD	PERCEP.IMAG.
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,775**
	CARACT.CIUD Sig. (bilateral)	.	<0,001
	N	244	244
	Coeficiente de correlación	0,775**	1,000
	PERCEP.IMAG. Sig. (bilateral)	<0,001	.
	N	244	244

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Coefficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la variable independiente caracterización del ciudadano y Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP, con un grado de correlación calificado como buena ($r_s = 0.775$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor $< \alpha$), ($0.00 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_1), es decir: La caracterización del ciudadano se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

4.2.2 Prueba de Hipótesis para la variable específica

4.2.2.1 Prueba estadística de Chi cuadrado para determinar la significancia de la hipótesis específica estructura de la población.

Para el contraste de hipótesis específica estructura de la población se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95), al emplearse el estadístico chi cuadrado se obtuvo los siguientes resultados. Tabla 7.

Tabla 7.

Prueba estadística de correlación para la hipótesis específica estructura de la población y la percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP.

	Chi cuadrado	Significancia asintótica	Hipótesis	Decisión
Procedencia	25, 850	0.000	H1	La procedencia está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal
Actividad económica	60, 693	0.000	H1	La actividad económica está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal
Estado civil	16, 472	0.058	H0	El estado civil NO está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal

Edad	29, 777	0.013	H1	La edad está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal
Género	18, 610	0.000	H1	El género está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal
Nivel de instrucción	48, 637	0.000	H1	El nivel de instrucción está relacionada al nivel de percepción de la imagen de la actual gestión municipal

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.2.2.2 Análisis descriptivo de los indicadores de la variable estructura de la población.

Al evaluar los niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, en la figura 31 se observa, que para la población de procedencia urbana (30%) y rural (28%) es calificada como regular.

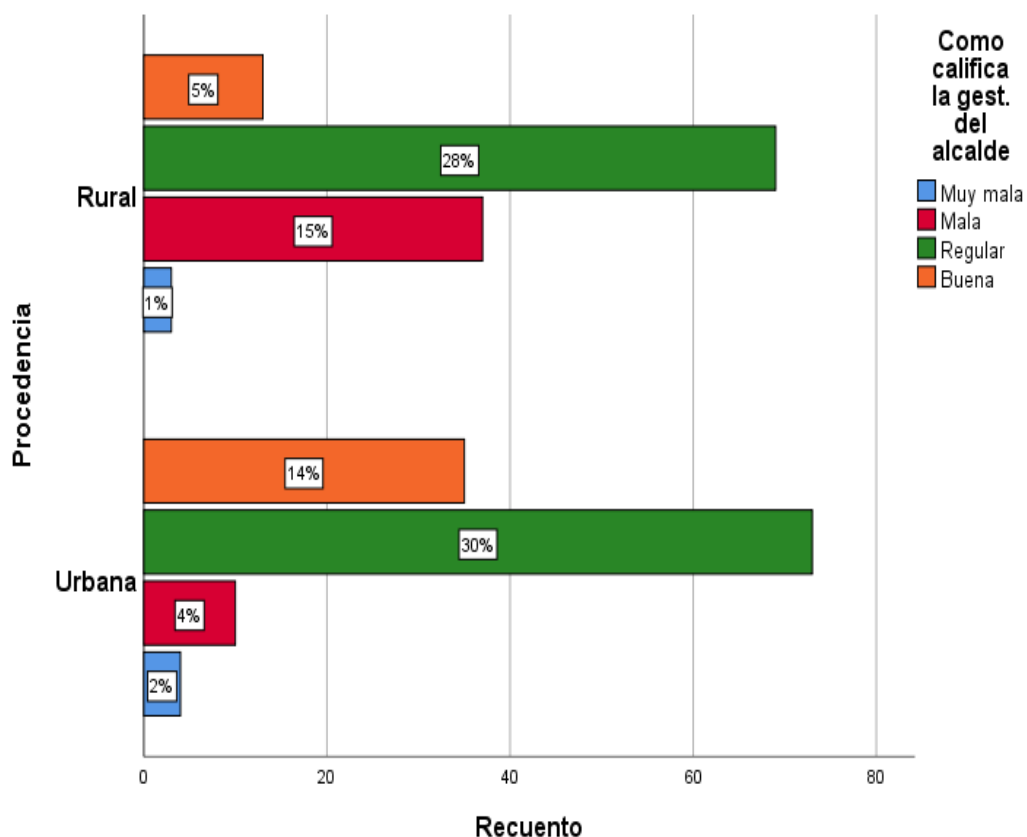


Figura 31. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según procedencia del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Respecto a la actividad económica, para los agricultores en mayor cantidad es considerado como regular (18%) y malo (13%) mientras que la población encuestada incluida en otras actividades económicas lo consideran como regular (12%) y buena (6%), respecto a los niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, como se muestra en la figura 32.

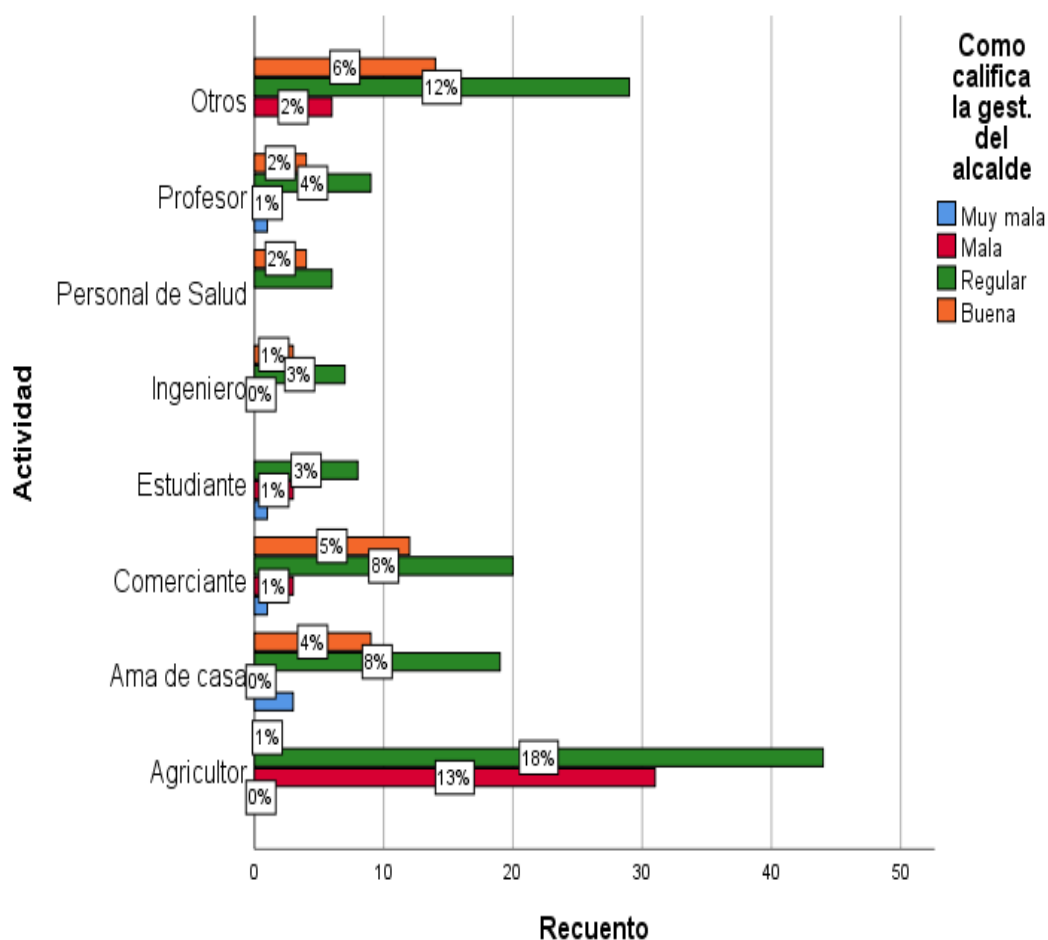


Figura 32. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según actividad del encuestado.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Sobre el Estado Civil se observa que para todas las condiciones se considera como regular, resaltando la condición de conviviente que se observa un alto porcentaje que tiene mala (15%), percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, como se muestra en la figura 33.

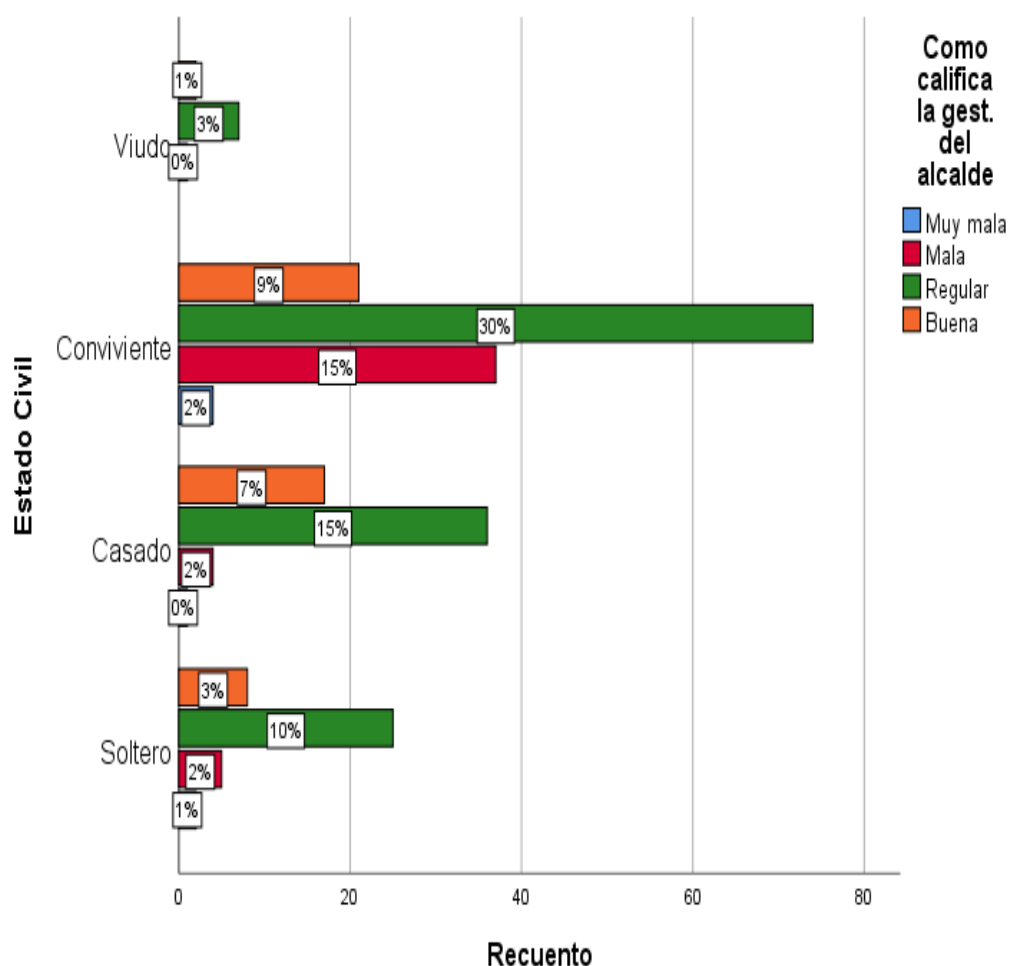


Figura 33. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según Estado Civil del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

En cuanto a la edad del encuestado es importante resaltar que la población encuestada de todas las edades lo consideran como regular, resaltando que para la población cuyas edades oscilan entre 31 a 60 años la califican en (18%) como mala y para la población adulta entre las edades de 61 a más solo calificaron como regular y mala, mientras que la población joven menor a 30 años hay un (2%) que la califica como muy mala, la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, como se muestra en la figura 34.

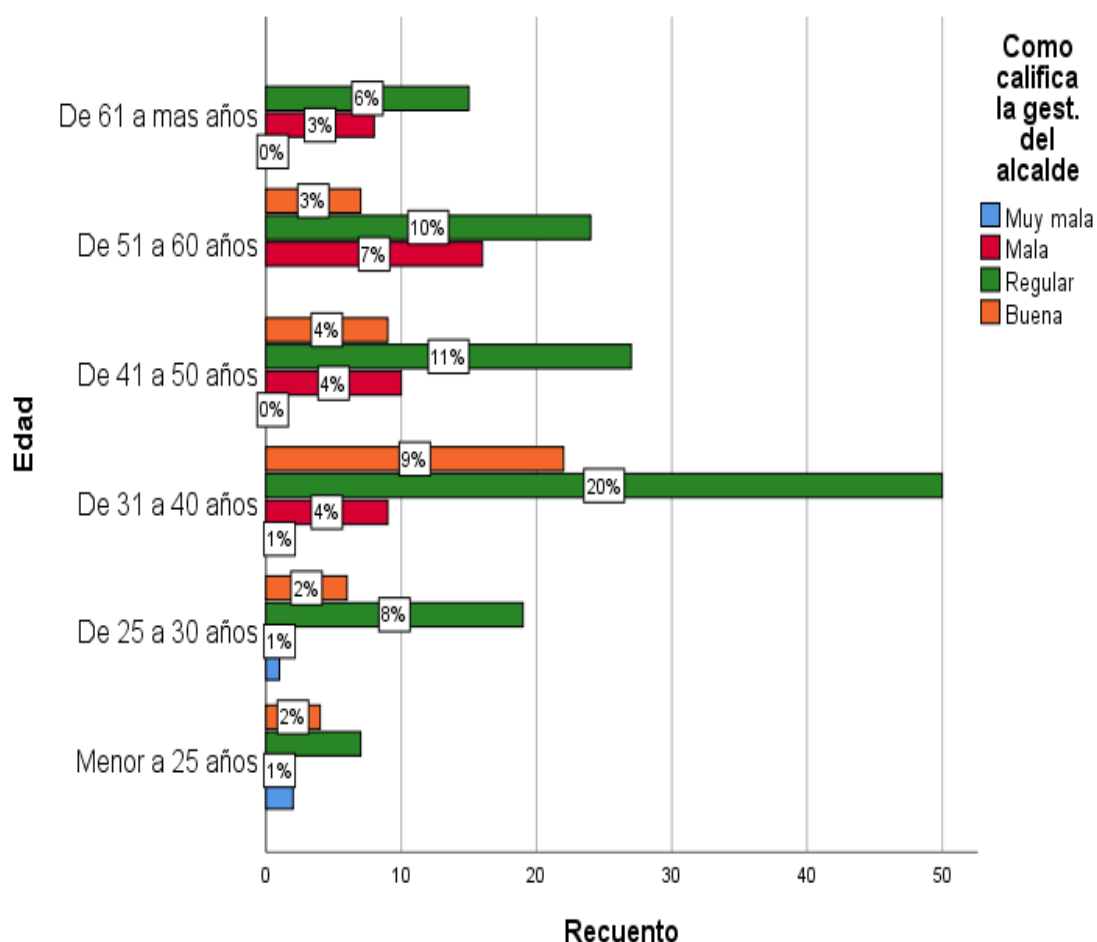


Figura 34. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según Edad del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Según el sexo de los encuestados se observa que para ambos sexos lo califican como regular en mayor porcentaje, existiendo una marcada diferencia para el género masculino ya que el (16%) lo califican como mala, asimismo hay que considerar que ambos géneros lo consideran como buena en (10%), por lo que se puede concluir que los encuestados de género masculino tienen una percepción negativa de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, así se observa en la figura 35.

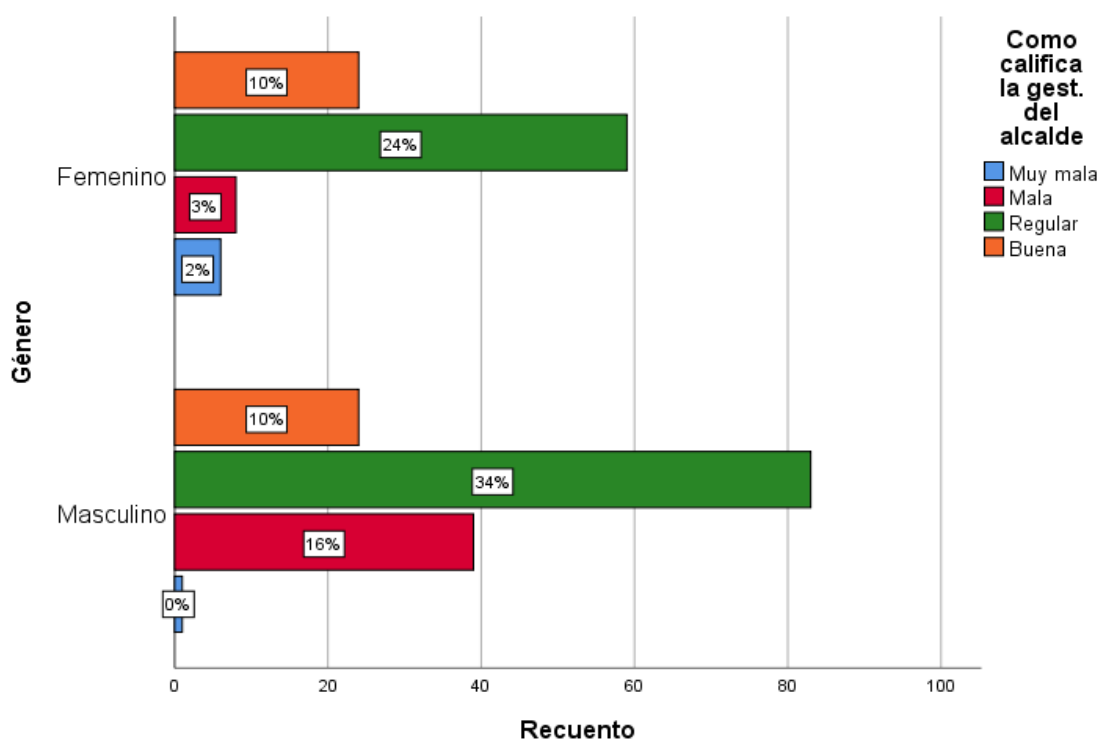


Figura 35. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según el Género del encuestado.

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

Para el nivel de instrucción todos lo consideran como regular, resaltando que para los que tienen un nivel de instrucción de secundaria a menos (secundaria, primaria y analfabeto) en un (16%) lo consideran como mala, mientras que para los que tienen un nivel de instrucción de secundaria a superior completa en un (19%) lo consideran como regular, en base a los resultados podemos concluir que el nivel de instrucción influye en el nivel de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según se observa en la figura 36.

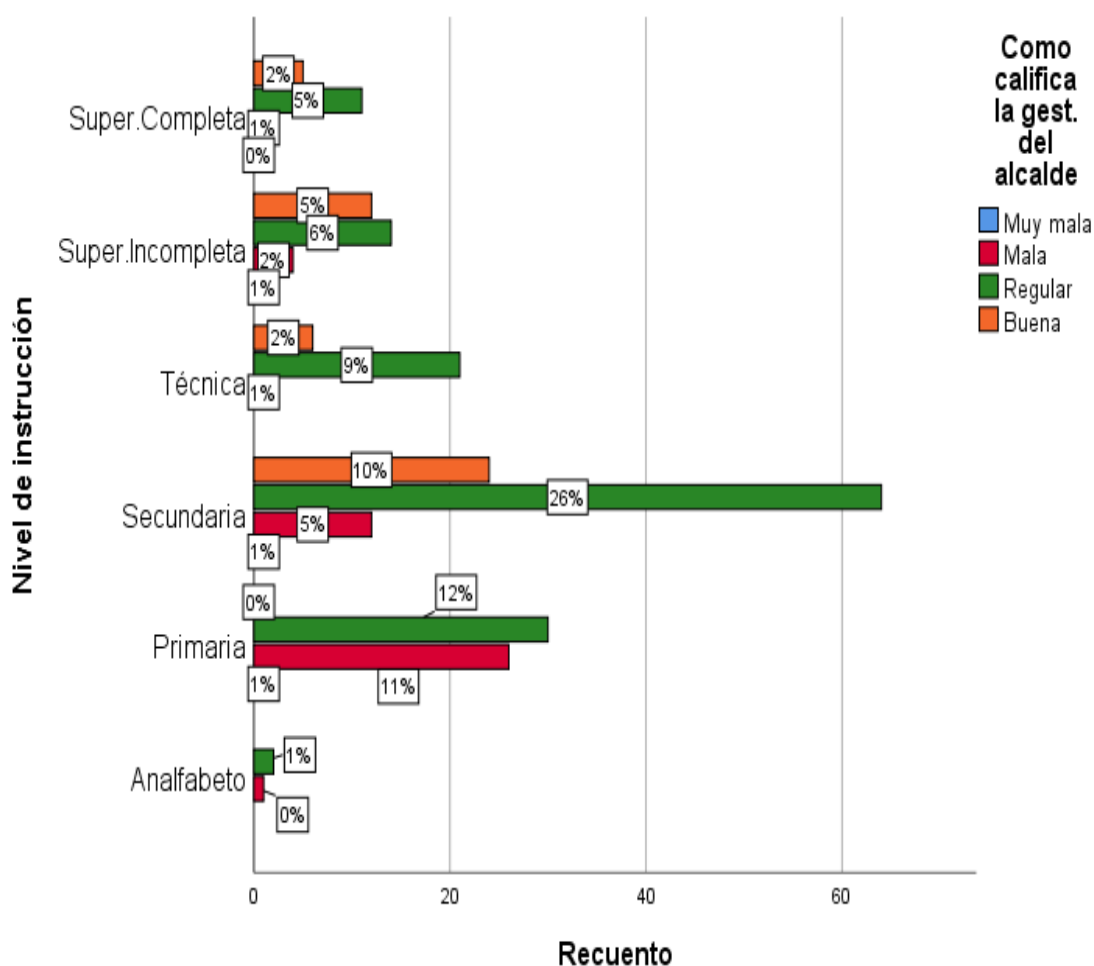


Figura 36. Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión del alcalde en la MPLP, según Nivel de instrucción del encuestado.
Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

4.2.2.3 Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para la hipótesis específica gestión de proyectos.

Para el contraste de la hipótesis de los indicadores se aplicó el estadístico para pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), debido a que los datos son ordinales y no se ajustan a una distribución normal.

Para el contraste de hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95).

Tabla 8.

Prueba de correlación de los indicadores de la variable independiente Gestión de proyectos.

		Correlación Rho Spearman	Significancia bilateral	Hipótesis que se acepta	Grado de correlación
CONOCIMIENTO DE OBRAS					
VCO1	Le informan de las obras que ejecuto la MPLP	0.618	0.000	H1 alterna	Buena
BENEFICIARIOS DE OBRAS					
VBO1	Se benefició de alguna obra que hizo la MPLP	0.594	0.000	H1 alterna	Moderada
ATENCION A NECESIDADES DE LA POBLACIÓN					
VANP1	Las obras atienden a neces. Mayoría población	0.652	0.000	H1 alterna	Buena
SERVICIOS PRESTADOS POR LA MPLP					
VSP1	Calificación de las obras que ejecuto la MPLP	0.633	0.000	H1 alterna	Buena
VSP2	Calificación de los servicios que ejecuto la MPLP	0.592	0.000	H1 alterna	Moderada
CAPACIDAD DE GESTION DE PROYECTOS EN LA MPLP					
VCGP1	Alcalde tiene capacid. de gestionar proy.	0.460	0.000	H1 alterna	Moderada
VCGP2	Funcionarios gestionan proy. en benef comunid.	0.676	0.000	H1 alterna	Buena
GESTION MUNICIPAL					
VGM1	Calificación de la actual gestión municipal	0.658	0.000	H1 alterna	Buena

Fuente. Encuesta, agosto y setiembre (2018).

ANÁLISIS.

Del análisis efectuado podemos concluir que los indicadores VCO1 (0.618), VANP1 (0.652), VSP1 (0.633), VCGP2 (0.676) y VGM1 (0.658) presentan una correlación buena y los indicadores VBO1 (0.594), VSP2 (0.592) y VCGP1 (0.460) tienen una correlación moderada; así mismo las significancias bilaterales de todos los indicadores tienen un (P-valor $< \alpha$), con valores ($0.00 < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alternante (H1), es decir: La gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen de la MPLP, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis, La caracterización del ciudadano se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP, se aplicó un cuestionario con 28 ítems con preguntas tipo Likert, siendo las cinco primeras preguntas tipo politómicas.

La variable independiente caracterización del ciudadano comprende las dimensiones estructura de la población y gestión de proyectos y respecto a la variable dependiente niveles de percepción de la imagen también comprende dos dimensiones participación ciudadana y comunicación externa.

Acosta, (2012), respecto al estudio de “la imagen de la administración del alcalde del Cantón Tulcán, en Ecuador, los encuestados en buen porcentaje conocen las obras que ejecuta el municipio”, para el caso de la investigación en la MPLP hay una marcada diferencia entre la procedencia de los encuestados ya que la población de la zona rural esta poco informada ya que (65%) dijo que nunca o casi nunca pero la población urbana si tienen información ya que el (55%) manifestó que casi siempre le informan sobre las obras que ejecuta el municipio en la actual gestión, al hacer el análisis estadístico presenta una correlación buena ya que ($r= 61.8\%$) se podría decir que la unidad de imagen hace la difusión adecuada de las obras ejecutadas, pero aun no logra abarcar a toda la población beneficiaria, ubicada en la zona rural.

Montenegro (2012), en su investigación titulada, “gestión de la comunicación y afianzamiento de la imagen del Cantón y el gobierno municipal de Mira, en Quito-

Ecuador, en dicha investigación el autor concluye que, respecto a la percepción obtenida acerca de la gestión municipal sobre su Imagen Corporativa, los resultados sobre la misma oscilan entre muy buena y buena, con un 25% y 44% respectivamente”. Para el caso de esta investigación hay algunas similitudes en la población urbana quienes la califican como buena y regular (55%) y (42%) respectivamente mientras que es contraria a la opinión de la población rural quienes la califica como regular y mala en (53%) y (25%) respectivamente, concluyendo que la población urbana tiene mejor percepción de la unidad de imagen institucional de la MPLP.

Silva (2014), en la tesis titulada, “planificación en el departamento de relaciones públicas del gobierno de Cuyabeno y su incidencia en la generación de su imagen institucional en el período octubre 2013 a febrero de 2014”; en el Municipio de Cuyabeno”, la mencionada investigación concluye en que las producciones informativas emitidas por la jefatura de comunicación generan mala imagen, lo que dificulta que la población se identifique con la misma y desconozca sus acciones positivas que desarrolla en beneficio de los demandantes. Hechos similares ocurren con la Unidad de Imagen Institucional de la MPLP, sobre la calificación de la actual gestión municipal los encuestados de la zona rural el (57%) lo califica como regular y el (30%) como mala existiendo una opinión contraria para la población encuestada de la zona urbana ya que ellos en (60%) lo califica como regular y un (29%) como buena, considerando que la unidad de imagen emplea más esfuerzos en la zona urbana descuidando la implementación de estrategias para llegar a la población rural.

Salinas, et al (2011), en la tesis titulada, “análisis de la imagen institucional que genera el gobierno municipal de Zamora y su incidencia en sus públicos internos y externos; durante el periodo 2010-2011, en Ecuador, el autor concluye de la siguiente manera; la imagen que proyecta el Gobierno Municipal de Zamora a sus públicos no es

del todo positiva, generando con ello un resquebrajamiento de su identidad como institución prestadora de servicios, los productos comunicacionales realizados por la Unidad de Relaciones Públicas no ha tenido un impacto deseado en la ciudadanía, lo que no ha logrado un posicionamiento adecuado en sus usuarios, contribuyendo aquello a la difícil identificación de la institución”. Situación similar ocurre en la MPLP, sobre todo en la población rural pues ellos califican la gestión de los funcionarios de confianza como regular (46%) y mala (39%), para la gestión de los trabajadores nombrados es similar como regular (58%) y mala (17%), y respecto a la simpatía con el alcalde lo califican como indiferente (44%) y casi nunca (30%) y para el caso de la población urbana hay una mejora, ellos califican la gestión de los funcionarios de confianza como regular (40%) y buena (53%), para la gestión de los trabajadores nombrados es similar como regular (39%) y buena (57%), y respecto a la simpatía con el alcalde lo califican como indiferente (37%) y casi siempre (33%), en resumen se observa que la imagen de los funcionarios de confianza, el personal nombrado y la simpatía con el alcalde es deficiente para la zona rural y regular a buena para la población urbana, reflejo del trabajo de la unidad de imagen institucional que no llega al 100% de la población de la provincia.

Álvarez, Guillen & Lacayo (2010), en la tesis titulada, “evaluación de la gestión comunicacional del municipio de Caluco durante el periodo 2006-2009, focalizado en el área rural”; orientado a conocer las gestiones de comunicación que tiene la Alcaldía del Municipio de Caluco El Salvador, hacia los habitantes del área rural, pues es este el sector que más población posee. En la mencionada investigación el autor concluye que, durante la realización de este trabajo de campo y de análisis, surgieron factores positivos y negativos sobre la opinión de los pobladores del Municipio de Caluco, de cómo se está manejando la gestión comunicacional de la Alcaldía, pues se han

realizados proyectos de gran envergadura que no registran conocimiento en la ciudadanía”.

En el caso de la presente investigación la municipalidad no aprovecha adecuadamente sus mecanismos de participación ciudadana ya que la población rural encuestada el (45%) es indiferente y el (34%) casi nunca asiste a los presupuestos participativos, tampoco hay participación en reuniones en los que se informa de los avances de la gestión el (46%) casi nunca participa de estas reuniones, incluso no se beneficia ni participa en actividades y/o eventos de inclusión ya que el (37%) es indiferente y el (40%) casi nunca participa e incluso a la pregunta sobre cómo califica las obras que realizó la actual gestión también lo califican como regular (49%) y mala (37%), entonces podemos decir que la población rural está marginada para la actual gestión municipal.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que, si existe relación entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP, ya que mediante el estadístico correlación de Spearman lo califica como correlación positiva buena, por lo que se acepta la hipótesis alternante ($r_s = 0.775$, Sig. bilateral $0,00 < 0.00$).
2. A través del análisis estadístico se demuestra que existe correlación significativa entre la estructura de la población y los y los Niveles de percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP, ya que mediante el estadístico chi cuadrado se determinó que casi todos tienen significancia bilateral ($0,00 < 0.05$), a excepción del Estado civil quien presentó una significancia bilateral ($0,00 > 0.05$).
3. Mediante el análisis descriptivo de la variable estructura de la población se determinó que en todos los indicadores analizados califican como regular los niveles de percepción de la imagen en la MPLP, existiendo algunas variaciones como es el genero de los encuestados pues las mujeres tienen una mejor percepción ya que solo el 3% lo considera mala mientras que para los del género masculino considera como mala en un 16%, similar caso ocurre en la procedencia pues los de la zona rural en 15% lo considera mala y en la zona urbana solo el 4%, para la actividad económica el 13% de agricultores también lo considera mala, en cuanto a la condición civil solo los convivientes lo consideran mala en mayor porcentaje 15%, para el análisis de la edad las personas mayores de 31 años en una 18% también lo consideran mala, y por último para el nivel de instrucción las personas con estudios básicos son los que indican que hay una mala 16% percepción de la imagen de la actual gestión de la MPLP.

4. A través del análisis estadístico se demuestra que existe correlación significativa entre los indicadores de la dimensión gestión de proyectos con un calificativo de bueno respecto a que si le informan de las obras que ejecuto la MPLP ($\rho=0.618$, $p=0,00$); si las obras atienden a necesidades de la mayoría población ($\rho=0.652$, $p=0,00$); a cómo califica las obras que ejecuto la MPLP ($\rho=0.633$, $p=0,00$); si los funcionarios gestionan proyectos en beneficio de la comunidad ($\rho=0.676$, $p=0,00$); como califica la actual gestión municipal ($\rho=0.658$, $p=0,00$) y los que son considerados como moderado: Si se beneficio de alguna obra que hizo la MPLP ($\rho=0.594$, $p=0,00$); como califica los servicios que ejecuto la MPLP ($\rho=0.592$, $p=0,00$) y si el Alcalde tiene capacidad de gestionar proyectos ($\rho=0.460$, $p=0,00$).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Unidad de Imagen Institucional de la MPLP mejore sus estrategias para estar mejor comunicado con la zona rural porque son los que tienen una mala percepción de la imagen en la MPLP, en más alto porcentaje.
2. Se propone que las autoridades y sobre todo el alcalde establezca los mecanismos de participación ciudadana según indica la Ley para que la población organizada participe activamente en la gestión de las obras y demás proyectos de la comunidad y de esta manera mejoren los niveles de percepción de la imagen de la MPLP.
3. En cuanto a las obras y proyectos que realice la comunidad se comunique a la población para que esté informada en donde se invierten los tributos y quizás así mejore la recaudación y también los niveles de percepción de la imagen de la MPLP.
4. Se propone que capacite a su personal y haga un seguimiento sobre su desempeño estableciendo mecanismos de premiación y castigo para así mejorar la imagen de la MPLP, en la prestación de los servicios ya que actualmente es regular enfocándose más en el segmento rural ya que el 27% lo califica como mala.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, D. V. (2012). *Estudio de imagen de la administración del Ing. Julio César Robles Guevara, alcalde del Cantón Tulcán, provincia de Carchi, en relación a las obras prioritarias ejecutadas y en ejecución*. (Trabajo de titulación en Máster internacional en comunicación empresarial e institucional. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
- Álvarez, M. O. & Santander, F. (2008). *Indicadores de participación ciudadana y evaluación de procesos participativos*. (1ra. Edición). La Paz: La Paz.
- Álvarez, R., Guillen, C. & Lacayo, M. (2010), *Evaluación de la gestión comunicacional del municipio de Caluco durante el periodo 2006-2009, focalizado en el área rural*. (Tesis de grado de licenciatura en Comunicaciones). Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán, El Salvador
- Anderson, D., Sweeney, D. & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. (10ma. Edición). México D. F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Arnoletto, E. J. (2007). *Impacto de la tecnología en la transformación del mundo*. Córdoba. España.
- Asencio, P. (2008). *Marketing municipal*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Campillo, C. (2010). *Pensar la publicidad. Comunicación pública y administración municipal*. Una propuesta de modelo estructural, n° 1 (Vol. 4), 45-62.
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago: Andros impresores.
- Habermas, J. (1998). *Ciudadanía e identidad nacional. Reflexiones sobre el futuro europeo*. Conferencia impartida el Instituto de Filosofía del CSIC, Madrid.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Edición). México D. F.: Mc Graw Hill.
- Hurtado, A. & Gonzales, R. E. (2011). *Centro de Estudios y Desarrollo de la Amazonía. Planificación local y municipal en el Perú*, n° 1 (Vol. 3), 125-132.
- Lara, R. M. (2011). *Medicina y cultura hacia la formación integral del profesional de la salud*. México D.F.: Plaza y Valdés editores.
- Centro de estudios sociales y de opinión pública. (2006). *Legislando la agenda social: Mecanismos para evaluar la participación ciudadana*: México D. F.: Centro de estudios sociales y de opinión pública.
- Montenegro, D. (2012). *Gestión de la comunicación y afianzamiento de la imagen del Cantón y el gobierno municipal de Mira*. (Investigación de fin de carrera de Licenciatura en Comunicación). Universidad de los hemisferios, Quito, Ecuador.
- Mora, V. E. (2013). *La planificación de la unidad de comunicación y participación ciudadana y la incidencia en su imagen institucional en el periodo enero – abril 2013*. (Tesis de grado de licenciado en Ciencias de la Comunicación Social). Universidad de Loja, Quito, Ecuador.
- Ortiz, A., Serrano, T. y & Vásquez, G. (2011). *Antología de demografía y de estudios de población*. (1ra. Edición). México D.F.: UAEH.
- PDGL. (2007). *Guía para la implementación de estrategias de comunicación en municipalidades*: USAID
- Pindado, F. (2008). *La participación ciudadana es la vida de las ciudades Barcelona*: Editorial del Serbal.
- PMI. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* (Guía del PMBOK). Pensilvania: Project management institute.

- Ponce, M. E. (2013). *Factores determinantes en la capacidad de gestión de los municipios del Perú*. (1ra. Edición). Lima: Guzlop Editoras.
- Salinas, A., Castillo C., & Leandro J. (2011). *Análisis de la imagen institucional que genera el gobierno municipal de Zamora, de la provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en sus públicos internos y externos; durante el periodo 2010 – 2011*. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/3135>
- Sanhueza, A. (2004). *La participación ciudadana en la gestión pública*. Santiago: Corporación Participa.
- Sanz, L. A. (1996). *Auditoría de la imagen de la empresa. Métodos y técnicas de estudio de la imagen*. Madrid: Síntesis.
- Silva, N. G. (2014). *La planificación del departamento de relaciones públicas del gobierno municipal de Cuyabeno y su incidencia en su imagen institucional durante el periodo octubre 2013 – a febrero 2014*. (Tesis de grado de licenciado en ciencias de la comunicación social). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- Welp, Y. (2013). Oficina Nacional de Procesos Electorales. *¿Por qué Perú? Análisis de la revocatoria del mandato en perspectiva comparada, n° 13* (Vol. 12), 53–77.
- Ziccardi, A. (2004). *Participación ciudadana y políticas sociales del ámbito local*. (1ra. Edición). México D.F.: ISBN.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Está la caracterización del ciudadano relacionado a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP?	Determinar el grado de relación entre la caracterización del ciudadano y los niveles de percepción de la imagen en la MPLP.	La caracterización del ciudadano se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP	Caracterización del Ciudadano	Estructura de la población	1. Población rural y urbana	El estudio corresponde al tipo de investigación básico, nivel correlacional. Diseño no experimental, de corte transversal.
					2. Actividad económica	
					3. Sexo, edad, estado civil	
					4. Nivel de instrucción	
					5. Población rural y urbana	
				Gestión de proyectos	6. Conocimiento de las Obras.	
					7. Beneficiario de las obras.	
					8. Atención a las necesidades de la población.	
					9. Servicios prestados por la MPLP.	
					10. Capacidad de gestión de proyectos.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿La estructura de la población se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP?	Conocer si la estructura de la población se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP	La estructura de la población se relaciona con los niveles de percepción de la imagen en la MPLP	Niveles de Percepción de la Imagen MPLP	Participación ciudadana	11. Eventos cívicos	La muestra está conformada por la población procedente de zona urbana y rural de la provincia (244) El instrumento para recolectar información fue el cuestionario, tipo Likert de 5 alternativas.
					12. Campañas y/o reuniones.	
					13. Actividades y eventos de inclusión.	
					14. Decisiones políticas y sociales.	
					15. Promueve participación ciudadana.	
¿La gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP?	Saber si la gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP	La gestión de proyectos se relaciona a los niveles de percepción de la imagen en la MPLP		Comunicación externa	16. Medios para informarse.	
					17. Falencias en la comunicación.	
					18. Información adecuada y oportuna.	
					19. Simpatía del alcalde y administrativos.	
					20. Gestión de la comunicación	

Anexo 2. Encuesta anónima



“UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTRUCCIONES:

Estimado Señor (a), agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es desarrollar una tesis.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que cree conveniente y asígnele el valor correspondiente.

Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a la investigación. Cerciórese en responder todas las preguntas.

ENCUESTA ANÓNIMA

Las preguntas van enfocadas a conocer su opinión sobre la actual gestión municipal

1. Usted vive en zona Urbana..... Rural.....
2. Usted a que actividad se dedica
Agricultor..... Profesor..... Comerciante.....
Ama de casa..... Ingeniero..... Personal salud.....
Estudiantes..... Otros.....
3. Estado civil: Soltero..... Casado..... Viudo..... Conviviente..... Otro.....
4. Edad.....y Sexo
5. Nivel de instrucción
Ninguno..... Primaria.....
Secundaria.....
Técnico..... Profesional incompleto..... Prof.
Completo.....

N°	Enunciado					
GESTIÓN DE PROYECTOS						
6	¿Alguna vez le informaron sobre las obras que ejecuto la actual gestión municipal?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
7	¿Se benefició usted de alguna obra que ejecutó la gestión municipal?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre

8	¿Las obras que realizó la Municipalidad atiende a las necesidades de la mayoría de la población?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
9	¿Cómo califica las obras que realizó la actual gestión municipal?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
10	¿Cómo califica los servicios que presta la Municipalidad?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
11	¿El Alcalde tiene capacidad para gestionar proyectos en beneficio de la comunidad?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
12	¿Los funcionarios de la Municipalidad gestionaron proyectos que beneficio a la comunidad?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
13	¿Cómo califica la actual gestión municipal?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
14	¿Usted participa de los eventos cívicos organizados por la Municipalidad? (desfiles, izamiento, ceremonias, etc.)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
15	¿Usted participa de las reuniones en los que la municipalidad informa de los avances de su gestión?	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
16	¿Usted se beneficia de las actividades y/o eventos de inclusión que realiza la municipalidad? (vaso de leche, comedores, DEMUNA, etc.)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
17	¿Las inspecciones de tránsito en coordinación con la policía que realiza la actual gestión municipal beneficia a la comunidad? (política)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
18	¿Cómo califica el monto de las tasas e impuestos sobre autoavaluo, permisos y autorizaciones que decreta la actual gestión municipal?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
19	¿Cómo califica la decisión de incluir el pago de baja policía junto con el autoavalúo? (social)	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
20	¿Cómo califica la decisión de incluir el pago de serenazgo junto con el autoavalúo? (social)	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

21	¿La municipalidad promueve la participación ciudadana? (presupuesto participativo)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
COMUNICACIÓN EXTERNA						
22	¿Cómo califica los medios de información que utiliza la actual gestión municipal? (radio, televisión e internet)	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
23	¿La información que brinda la municipalidad sobre la actual gestión como lo califica?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
24	¿Los comunicados e invitaciones que hace la municipalidad son adecuadas y oportunas? (amnistía tributaria, edictos, presupuesto participativo, festividades, etc.)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
25	¿Usted simpatiza con el alcalde? (es una persona amigable)	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Siempre	Casi siempre
26	¿Cómo califica la gestión de los funcionarios de confianza de la municipalidad?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
27	¿Cómo califica la gestión de los trabajadores nombrados de la municipalidad?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
28	¿Cómo califica usted a la unidad de Imagen Institucional de la Municipalidad?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena