



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Municipal y la Satisfacción de los Usuarios en el Pueblo Joven

La Libertad, Comas – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Pezzutti Taconan, Genesis Belen (orcid.org/0000-0002-5241-3531)

ASESOR:

Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio (orcid.org/0000-0002-3835-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con mucho amor a mis padres que son mi principal motivación y razón de ser, a mi esposo el cual es mi compañero inseparable y mi gran amor y a mi pequeña hermana, anhelando que también ella se pueda realizar profesional y personalmente.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios en primer lugar, por darme la sabiduría y el entendimiento que me han permitido culminar con éxito mis estudios de maestría. A la Universidad por los conocimientos otorgados a través de los cursos y docentes calificados. A mi esposo por sus palabras de aliento y apoyo incondicional. Y finalmente a mi profesor y asesor de tesis, mi principal guía en este proceso integral y final de formación para concluir este grado académico.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Métodos de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1 Resultados descriptivos.....	25
4.2 Resultados inferenciales	33
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Validación de expertos	22
Tabla 2. Niveles de la variable gestión municipal	25
Tabla 3. Niveles de la dimensión normatividad municipal	26
Tabla 4. Niveles de la dimensión administración municipal	27
Tabla 5. Niveles de la dimensión compromiso organizacional.....	28
Tabla 6. Niveles de la variable satisfacción del usuario.....	29
Tabla 7. Niveles de la dimensión aspectos tangibles	30
Tabla 8. Niveles de la dimensión fiabilidad.....	31
Tabla 9. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	32
Tabla 10. Correlación entre gestión municipal y la variable satisfacción del usuario 33	
Tabla 11. Correlación entre normatividad municipal y la variable satisfacción del usuario.....	34
Tabla 12. Correlación entre Administración municipal y la variable Satisfacción del usuario.....	34
Tabla 13. Correlación entre compromiso organizacional y la variable satisfacción del usuario	35

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión municipal	25
Figura 2. Niveles de la dimensión normatividad municipal	26
Figura 3. Niveles de la dimensión administración municipal.....	27
Figura 4. Niveles de la dimensión compromiso organizacional	28
Figura 5. Niveles de la variable satisfacción del usuario	29
Figura 6. Niveles de la dimensión aspectos tangibles	30
Figura 7. Niveles de la dimensión fiabilidad	31
Figura 8. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	32

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, 2021.

El método fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, y corte transeccional. La población estuvo conformada por 156 usuarios en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, con una muestra de 111 personas, se utilizó el muestreo probabilístico de aleatoria simple, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 20 preguntas por cada variable, las respuestas tipo Likert, se validó por 3 expertos, y se realizó la prueba de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Así mismo, para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, por ser variables cualitativas, finalmente se concluyó la investigación indicando que, la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021, se acepta la hipótesis general, y los resultados inferenciales indican que existe una relación moderada positiva según la prueba Rho de Spearman con una $r = 0.605$ y un valor de significancia de ,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión, calidad de servicio, comuna y normatividad.

Abstract

The main objective of this research was: To determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the young town of La Libertad, Comas district, 2021.

The method was hypothetical deductive, the quantitative approach, basic type, non-experimental design, and transectional cut, the population was made up of 156 users in the young town of La Libertad, Comas district, with a sample of 111 people, used simple random probabilistic sampling, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire of 20 questions for each variable, the Likert-type answers, it was validated by 3 experts, and the reliability test was carried out using Cronbach's Alpha .

Likewise, to verify the hypothesis, the non-parametric Spearman's Rho test was used, since they are qualitative variables, the investigation was finally concluded indicating that municipal management is significantly related to user satisfaction in the young town of La Libertad. Comas – 2021, the general hypothesis is accepted, and the inferential results indicate that there is a moderate positive relationship according to Spearman's Rho test with $r = 0.605$ and a significance value of .000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, service quality, commune and normativity.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el problema de la insatisfacción de usuario respecto de la gestión de su municipio se ha acrecentado ampliamente. Según el Ministerio de la presidencia española (2009), medir la calidad respecto a la satisfacción del servicio proporcionado por el sector público es un aspecto importante y fundamental para lograr la mejora de la gestión en relación a la población que atiende, ya que esta simple acción puede dar a conocer de manera verídica y real cuales son los aspectos positivos o negativos que el organismo público se encuentra ejecutando en la gestión que precede y al mismo tiempo sirve como una medida de contingencia para aplacar el descontento y/o desaprobación por parte de los ciudadanos hacia su gobierno. Sin embargo, este aspecto es descuidado en muchos países alrededor del mundo, obteniendo como resultado que el ciudadano califique la gestión desarrollada por sus autoridades como ineficaz, ineficiente y hasta ridícula en contraste con las necesidades reales de la población, brindando a los funcionarios públicos calificativos como corruptos, incapaces, irresponsables, entre otros adjetivos. Sumado a ello hay agrupaciones de funcionarios que lejos de poner su atención en la correcta e idónea ejecución de sus responsabilidades asignadas a su puesto constituyen un grupo de poder, brindando una percepción de botín político inconstitucional y no asignado por el voto de los ciudadanos, sintiéndose protegidos e intocables, sin la presión de ofrecer una gestión justa y que genere satisfacción (Marín y Delgado, 2020).

A nivel nacional el problema de lograr la satisfacción en los usuarios de una comunidad es un aspecto muy común y poco tomado en cuenta. Según Solis et al (2019) manifestó que, en el municipio de Taraco - Huancané, Puno, el personal de la institución pública y sus autoridades de turno realizan una gestión que no tiene como foco principal la satisfacción del ciudadano teniendo como resultado un elevado nivel de insatisfacción en los usuarios. Así también Briceño (2016), menciona que, en la municipalidad distrital de Chugay - Sánchez Carrión, La Libertad, existe una deficiente gestión municipal generado por diversos factores (políticos, sociales y económicos) los cuales contribuyen a que los pobladores del distrito no reciban un servicio de calidad por parte de su municipio, generando de esta manera un malestar e insatisfacción por parte de toda la comunidad.

Sin ir muy lejos en el municipio metropolitano de Lima, se puede observar que no existe una adecuada administración municipal que englobe la satisfacción y cumplimiento de las necesidades urgentes de la población debido a conflictos de intereses entre las necesidades de las autoridades y las de los ciudadanos, ocasionando retrasos en lo social y económico, entorpeciendo el crecimiento del distrito, siendo este punto evidenciado en la baja capacidad de respuesta a eventos fortuitos, el incremento de la pobreza y el incumplimiento de promesas en aspectos muy importantes en la gestión municipal como es el adecuado manejo de la limpieza y salubridad pública, seguridad ciudadana y la ejecución y la gestión de obras civiles, plasmados a inicios o en medio de cada gobierno de turno, puesto que su cumplimiento permite: ordenar y priorizar el rumbo del distrito acorde a su misión, aplacando la incertidumbre del cambio, teniendo como foco los objetivos propuestos y garantizando la eficacia y eficiencia institucional para medir los resultados propuestos, destinando los recursos de manera sustentable y con visión de futuro, evitando la improvisación y aparición de deficiencias en materia del desarrollo distrital, Miranda (2014).

En particular en el pueblo joven La Libertad, parte del Distrito de Comas, este problema no es ajeno, ya que la satisfacción de los usuarios con respecto de la gestión municipal es mínima y no es tomada en cuenta como prioridad por las autoridades de turno, siendo esto evidenciado en la escasa participación que tiene el municipio en los puntos de dolor de la población y en el incumplimiento de sus propuestas y estrategias formuladas en los distintos aspectos líneas arriba citados, dimensiones importantes en la gestión de un municipio y que van de la mano con la satisfacción del usuario final, esto debido a que hay una clara carencia de mecanismos de democracia directa lo que dificulta una comunicación eficiente entre estos dos actores, debido a que existen gran cantidad de problemas que siguen sin ser atendidos de manera directa en la comunidad (seguridad ciudadana, salubridad y limpieza pública, saneamiento, cumplimiento y ejecución de obras y proyectos, atención al ciudadano y la búsqueda de su satisfacción), lo que hace que se perciba un descontento popular por la gestión que el municipio viene desarrollando. Sumado a los constantes cambios de representantes distritales que no han sabido colmar las expectativas de la población con respecto a la gestión municipal que han venido desarrollando, tratando superficialmente los problemas más graves e

importantes que aquejan a la comunidad, generando inconsistencias entre lo propuesto en las grandes campañas políticas y las acciones ejecutadas al asumir la gestión del distrito. Particularmente fue parte del año 2019 y todo el 2020 en donde el pueblo joven La libertad necesitó el interés y la acción de su municipio en las calles. Buscando la implementación del desarrollo poblacional en el ámbito de servicios básicos y los procesos por los cuales, los pobladores son usuarios capaces de percibir la eficacia y eficiencia del municipio. Esto en la eficacia de solucionar el inconveniente o problemática de forma celer, o la eficiencia o ineficiencia en los servicios puestos a su disposición, en un distrito con el cual se debe gestionar según la planificación del desarrollo municipal integral. Bajo este contexto es que se debe ejecutar una reforma en la gestión municipal y en sus lineamientos de manera que podamos contribuir a una modernización del estado desde los integrantes más pequeños, que son los municipios, para llegar a cambiar y transformar la realidad tan paupérrima en el que está nuestro país.

La presente investigación se justifica teóricamente en que permitirá conocer cómo la gestión municipal influye en la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, con el fin de realizar mejoras en la calidad de vida del de la comunidad en la medida que sus demandas más básicas y relevantes sean cubiertas, tomando los principales puntos de dolor de la población y validando los aspectos que influyen e impactan en el crecimiento progresivo de la satisfacción del usuario.

Respecto a la justificación práctica se brindará un estudio de valor el cual servirá de base para nuevas investigaciones y de marco de referencia a diversas municipalidades, organismos y entidades que tengan problemas similares, abriendo paso al desarrollo de una mejor gestión y ejecución de propuestas designadas en planes estratégicos y operativos, acciones que desencadenen una alta satisfacción y aceptación por parte de la población que dirigen.

En la justificación metodológica se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño descriptivo, no experimental, con un nivel correlacional y de corte transversal, teniendo como población al pueblo joven de la libertad en el distrito de comas, determinando la muestra con la aplicación de la fórmula finita, la misma que

servirá de data para aplicar el instrumento de cuestionario y así obtener información para determinar los resultados.

Por ello se formula el problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción de los usuarios de en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021? Los problemas específicos fueron: ¿De qué manera se relaciona la normatividad municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021? ¿De qué manera se relaciona la administración municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021? ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021?

Como objetivo general se plantea: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021. Dentro de los objetivos específicos se tuvo: Determinar la relación entre la normatividad municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021. Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021. Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción del usuario en el pueblo joven la Libertad, Comas - 2021.

Así también, se propuso la hipótesis general: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021. Siendo las hipótesis específicas las siguientes: La normatividad municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021; La administración municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021; El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como principales antecedentes de investigación internacionales tuvimos a Fuentes (2020) su objetivo fue identificar la relación existente entre la participación ciudadana y la gestión pública. Para ello, en la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, y utilizando como muestra a 30 personas provenientes de una población conformada por 500. De esta investigación se obtuvo como conclusión que existe un vínculo directo entre las variables de participación ciudadana y gestión pública puesto que el coeficiente de RHo de spearman es de 0,6 73 con un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$; motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, que determina la relación de ambas variables.

En el mismo sentido, Carpio (2020) se planteó el objetivo de determinar la relación existente entre gestión municipal y satisfacción ciudadana. Por lo tanto, se utilizó como parte de la metodología una investigación correlacional de diseño no experimental de corte transversal, que fue dirigida a una muestra de 45 personas de vivientes de una población de 350 sobre las cuales se aplicaría como técnica de recolección de datos el cuestionario. De dicha investigación se llegó a la conclusión, que existe un vínculo directo entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana puesto que el coeficiente de Rho de spearman es de 0,562 con un nivel de significancia de p igual $0,0 22 < 0,05$; por el cual es aceptable rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que determina la relación entre ambas variables, es decir la hipótesis alternativa

Así mismo Fualta (2018) planteó como objetivo principal de investigación determinar la relación que hay entre el modelo de gestión municipal y la incidencia en la provisión de los servicios de agua. La metodología aplicada fue el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con un corte transversal correlacional, para la cual se utilizó un cuestionario cerrado con 30 ítems, estos relacionados a las dimensiones provenientes de las variables que se aplicaron sobre una muestra de 23 personas, extraídas de una población de 150. Por ello se llegó a concluir que, existe una vinculación directa entre la gestión municipal y la provisión de servicios, esto se respalda por el nivel de significancia arrojado por el Rho de spearman que es de 0,6 51, por el cual se determina el vínculo directo entre las variables teniendo

en cuenta que $p = 0,00$ menor $0,05$; motivo por el cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, Villa y Guaigua (2019) establecieron como principal objetivo de la investigación, establecer y validar la relación existente entre la gestión municipal y el compromiso organizacional. Para ello se realizó una investigación de tipo básica denominada también pura, de nivel correlacional, aplicando para ello un diseño no experimental y permitiendo, además, qué sobre una muestra conformada por 30 personas devinientes de una población de 140, se aplique un cuestionario cerrado de 30 preguntas. De la cual se concluye que existe relación directa entre las variables que posee la investigación de Villa y Guaigua; ello debido a que el RH o de spearman arroja un resultado de $0,562$ con un nivel de significancia de p igual $0,002$ menor $0,05$, por lo que es posible aceptar con ellos la hipótesis alternativa rechazando de esta forma la hipótesis nula.

Sobre la satisfacción ciudadana Carpio (2020) tuvo como objetivo de gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía. Utilizando como metodología el enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, utilizando un cuestionario cerrado con 35 ítems con una escala de Likert para una muestra total de 40 personas de una población de 300. De la cual se permite concluir que existe un vínculo directo entre las variables puesto que el coeficiente Rho de spearman es de $0,675$ con un nivel de significancia de p igual $0,013 < 0,05$, por el que se abrió paso a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo para la hipótesis nula.

Como antecedentes nacionales se tuvo, Toscano y Salazar (2020) cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre la gestión en la municipalidad y el desarrollo local. Utilizando como parte de la metodología un enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño no experimental y de nivel descriptivo. Investigación que tuvo como conclusión que si existía un vínculo directo entre la gestión municipal y el desarrollo local, esto como producto del resultado arrojado por el Rho de Spearman de $0,533$ con un nivel de significancia de p igual $0,021 < 0,05$, por el cual se acepta la hipótesis alternativa que respalda la relación entre variables y se rechaza la hipótesis nula.

Para Navarro y Allpas (2018) establece como objetivo principal de la investigación identificar la relación entre la variable gestión municipal y la variable dependiente el acceso a los servicios, en este caso de saneamiento y agua potable. Por tal motivo se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal, ellos sobre una muestra de 50 personas correspondiente a una población de 340. Investigación de la cual se concluyó que hay relación existente entre las variables de estudio en la investigación de Navarro y Allpas, ya que el coeficiente de RH o de spearman establece como resultado 0,672 con un nivel de significancia de p igual $0,034 < 0,05$, por el que se termina aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Según Abad y Carrasco (2018) determinó como principal objetivo establecer el grado de relación existente entre la variable gestión municipal y la variable dependiente propuesta estratégica. Utilizando como metodología el enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental con un corte transversal de tipo correlacional, por el cual se utilizó un cuestionario cerrado con 20 ítems con una escala de likert sobre una población muestreada de 60 personas. De la cual se permite concluir que existe un vínculo directo entre las variables puesto que el coeficiente RH o de spearman es de 0,562 con un nivel de significancia de p igual 0,000 menor 0,05, por el que se abrió paso a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula.

En consecuencia, Esplana (2017) determinó como principal objetivo establecer el grado de relación existente entre la variable gestión municipal y la variable dependiente sistemas administrativos. Utilizando como metodología el enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional, por el cual se utilizó una muestra de 50 personas de una población de 300. De la cual se permite concluir que existe un vínculo directo entre las variables puesto que el coeficiente Rho de spearman es de 0,561 con un nivel de significancia de p igual 0,000 menor 0,05, por el que se abrió paso a la aceptación de la hipótesis alternativa y el consecuente rechazo sobre la hipótesis nula.

Para López (2021) determinó como objetivo principal establecer el grado y nivel de relación entre la variable gestión municipal y su impacto en los gobiernos

locales. Utilizando como metodología el enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental de tipo correlacional con corte transversal, por el cual se utilizó un cuestionario cerrado con 30 ítems aplicando una escala de likert sobre una población muestreada de 40 personas. De la cual se permite concluir que existe un vínculo directo entre las variables puesto que el coeficiente Rho de spearman es de 0,631 con un nivel de significancia de p igual $0,000 < 0,05$, por el que se concluye con la aceptación la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula.

Como primera variable se tuvo a la Gestión municipal y como autor base se tuvo Ascencio (2012) quien indicó que la gestión municipal se dimensiona en 3 aspectos el primero fue la normatividad municipal, la administración municipal y por último compromiso organizacional.

La gestión municipal se desempeña en base a los trabajadores, a las capacitaciones que reciben los mismos. Se da a conocer gracias a que se ocupa de considerar una guía que pueda detectar el grado de satisfacción con respecto a las necesidades de un municipio. Es la administración municipal llevada a cabo tras el propósito de obtener la consecución de los recursos óptimos e idóneos (Casiano y Cueva, 2019). Esta gestión se encuentra en primera línea de combate en diferentes áreas, es así que se enfrenta a problemas reales y actuales, por lo que cual deben dar una solución para resolver de manera rápida y de acorde a la necesidad (Vargas et al, 2020).

Para entender mejor sobre la gestión municipal, debemos entender ¿Qué es la municipalidad y municipio?, como se desarrollan los gobiernos locales y municipales; en primer lugar debemos entender que la municipalidad es la organización que administra una ciudad o población, el local municipal donde se produce o asienta, dentro del municipio; por consiguiente el municipio es el territorio, no solo el espacio geográfico, sino las personas que viven dentro de esta extensión, las costumbre, tradiciones y cultura que establece en ese espacio geográfico; teniendo la capacidad de elegir al consejo municipal, este consejo tiene virtudes de producir normal legales para la institución, entre ellos tenemos las ordenanzas acuerdo de consejo, resoluciones (Rodríguez, 2020).

El territorio es el área, espacio, la extensión de tierra, además enfocándonos en la gestión municipal, el territorio tiene un gran desempeño, un rol fundamental,

para un mejor desarrollo de la gestión; el cual se basa en ofrecer a otro territorio que carece de algún producto, asimismo recibir, complementándose así entre los territorios (Lloria y Pino, 2021).

Las municipalidades son órganos del gobierno local, que tienen como finalidad brindar servicios, siendo responsables de promover el desarrollo integral del municipio al que sirven, para que puedan llevar a cabo las funciones que le son atribuibles mediante la ley orgánica de las municipalidades. Por lo consiguiente, es necesario que la administración posea un marco general que determine asuntos de orden tanto legal como administrativo. Ello, constituye a cada municipio, como una institución garantista que respalda el bienestar de la población permitiendo la ejecución de obras y satisfacción de sus necesidades. Por lo tanto, fortalece la misión del territorio, el cual es encontrar la razón de ser del territorio, para el desarrollo pleno de las personas que habitan (Benabent y Vivanco, 2021).

Por último, tenemos al gobierno local, quien promoverá el progreso pleno del municipio al que sirve; dando todas las facilidades, adecuando las actividades económicas, organizando de tal manera que sean un atractor turístico y comercial, entre otros aspectos relevantes que necesita el Municipio (Gamboa et al., 2021).

Sobre la dimensión normatividad municipal, Asencio (2012) lo conceptualiza como aquel conjunto de políticas que se llevan a cabo para ejecutar prestaciones de servicios públicos locales, al margen del ordenamiento legal vigente. Normatividad, que posibilita el adecuado uso y manejo de recursos técnicos, financieros, económicos y humanos, que buscan satisfacer las principales necesidades que tiene la ciudadanía.

Las municipalidades buscan cumplir con las competencias internas de la institución, en conjunto con lo que establece la Constitución Política del Estado, es importante saber que las municipalidades están bajo una ley orgánica de municipalidades, el cual permite dar un orden legal, administrativo, político y técnico, para que cada municipio se constituya una institución de garantía; es una instancia descentralizada a nivel de gobierno local, gobierno provincial, regional, y gobierno nacional (Gamboa et al., 2021).

La virtud de la municipalidad es la institución pública que permite mostrar de los ciudadanos que viven en la zona territorial que administra la municipalidad,

promueve un desarrollo integral sostenible, local, económico, social y ambiental, también es una institución prestadora de servicios, las municipalidades cuentan con tres tipos de autonomía: i) autonomía política como elemento que permite la emisión de las normas con la naturaleza municipal para emitir todo tipo de ordenanzas, que definirán las cosas que se desarrollan, del mismo modo la autonomía administrativa, ya que la municipalidad tiene la capacidad de emitir ciertos reglamentos y actos administrativos en cuanto a su estructura organizacional, y iii) la autonomía económica debido a que se dan en aspectos en que la posibilidad genera sus propios recursos o disponen de los recursos que tiene, el cual tiene como presupuesto anual (Díaz et al., 2021).

Sobre la dimensión administración municipal Asencio (2012) teorizó que es poner en práctica un conjunto de acciones que guardan relación con distintos elementos que componen y forman parte de la comunidad, según la estructura orgánica planteada para su administración y la debida ejecución de las estrategias que impulsan el plan municipal.

Así mismo es un cumulo de proyectos, en donde se efectuarán diferentes funciones. La estructura de la administración pública municipal se contempla en tres lineamientos base, ya sea por medio de la administración pública centralizada, desconcentrada, descentralizada. Dentro de la administración pública se va a identificar a todas las independencias que están bajo la orden y las que refieren a la estructura desconcentrada serán estos órganos auxiliares (Villasmil et al., 2021).

La estructura de la administración pública es aquella que tiene tanto patrimonio propio como personalidad jurídica propia. La administración pública se organiza por medio de la zona publica, el control de gestión, para organizarse la administración pública asume dentro del área de organización áreas relevantes o importantes, como la planeación, entre otros aspectos relevantes (Díaz et al., 2021).

Las municipalidades tienen funciones bastante relevantes en las que se busca cumplir las competencias internas de la institución, en conjunto con lo que establece la constitución política del estado. Es importante considerar que están dentro del marco de una ley de municipalidades, la famosa LOM, en el que se busca dar ese marco dentro de la administración pública municipal, permitiendo dar un

orden legal, administrativo, técnico, para que exista una institución educativa, para prestar servicios públicos locales, siempre con el fin supremo de darle bienestar (Gamboa et al., 2021).

Las comunas a nivel de gobierno local, o gobierno provincial regional. La virtud de la municipalidad es en instancia de representación ciudadana, ya que permite mostrar el interés de los ciudadanos que se encuentran dentro del marco jurisdiccional de los peruanos, promoviendo de esa manera el desarrollo de la economía a nivel de los sujetos que se encuentran en la misma. Es una institución prestadora de servicios, con un promedio de 196° municipalidades provinciales (Acuña, 2021).

Se considera a su vez tipos de autonomías, que debe de tener la municipalidad, bastante bien consideradas, como la autonomía política, mismo que es un elemento que permite la emisión de normas con naturaleza municipal, para emitir ordenanzas que van a administrar como efectuar diferentes funciones, reflejando reglamentos internos. Del mismo modo, como se maneja internamente en la economía municipal, y en disponer de los recursos que tiene (Peixoto, 2021).

La municipalidad recibe recursos económicos, por lo mismo debe de gestionarlos y presupuestarlos cada año, la municipalidad debe de trabajar bajo un presupuesto por resultados. Es importante considerarse, ya que se tiene el municipio en el que se tiene la posibilidad de elegir el consejo municipal, para la institución, ordenanzas, acuerdos de consejo, entre otros, que tienen como virtud crear resoluciones de alcaldía, ordenanzas, entre otros actos jurídicos (Benabent y Vivanco, 2021).

Para poder conocer el reflejo de las funciones de la municipalidad, es importante conocer el alcance de la misma, ya que tiene diversos órganos de gobierno local, en la cual hay una organización interna que debe de cumplir, es importante porque tiene otras características, siendo una organización pública del estado como una suerte de personaría jurídica bastante limitada de derecho público (Rodríguez, 2020).

La virtud suprema de la municipalidad es buscar situaciones, que se muestra de manera amplificadas o de manera gráfica, en el que se tiene al municipio en el cual tiene la capacidad de elegir al consejo municipal. Se busca sobre todo la

satisfacción de su población. La municipalidad debe de organizarse internamente bien para poder avanzar dichas necesidades (Lloria, 2021).

En ese orden de ideas también existe la autonomía municipal como una forma en la que este ente es capaz de gestionar de manera sólida e independiente inmerso en los asuntos atribuidos como propios de las municipalidades. (Villasmil et al., 2021).

Es importante considerar que la autonomía municipal tiene más dimensiones, mismas que son usadas para que haya una autoridad que cumpla los demás asuntos que señala y manifiesta la ley expresamente, a fin de impulsar un determinado desarrollo local (Díaz et al., 2021).

Esta autonomía administrativa se ve reflejada en que si se logra la posibilidad de la emisión de todo tipo de reglamentos y actos a nivel administrativo como una forma en la que una organización se desempeñara en funciones que contravengan un interés social y positivo (Gamboa et al., 2021).

Se sabe que la administración municipal se encuentra constantemente vigilada, por lo que debe de señalar cada cierto tiempo cuando dinero está recibiendo de la administración pública, y luego en que se está gastando, es decir debe de comprender un sistema de administración de gastos que se efectúan dentro de la municipalidad. La municipalidad también se encarga de su almacenamiento interno en ese ámbito local (Acuña et al., 2021).

En cuanto a la dimensión compromiso organizacional Asencio (2012) establece que como un constructo natural desarrollado entre los colaboradores y la organización; genera compromiso entre empleados y empleadores, para poder alcanzar una gestión municipal adecuado que beneficie a la organización por medio del fortalecimiento de objetivos y aseguramiento del cumplimiento de planes municipales.

El compromiso organizacional se da debido a que existe también una autonomía económica en la municipalidad, por lo que el compromiso es importante para que no haya alguna afectación en la municipalidad y por ende el presupuesto de los ciudadanos. Se da la autonomía economía en aspectos en donde se generan recursos propios y sólidos, así como en disponer de los mismos sobre los aspectos claros que se tienen, uno de los más relevantes son la de la tributación municipal,

en ejercicio de la potestad tributaria y de acuerdo a la decisión de disponer del presupuesto (Fernández, 2021).

En tiempos pandémicos la capacidad presupuestal es las municipalidades es bastante carente, por eso se necesita que las municipalidades reciban presupuestos por resultados, donde no solo se base en ejecutar los presupuestos, sino que el mismo se encuentre ligado a la meta de la municipalidad que se establece en el plano estratégico institucional en donde decreta la Cimaplan (Medina y Carrasco, 2021).

Se va a ver entonces las distintas programaciones, de cómo se unen las asignaciones de los recursos, sumados con otros municipios locales, pueden lograr el desarrollo de la municipalidad provincial que pertenece, cuando se habla de niveles de gobierno en cuando a municipalidades existen tipos de municipalidades, tales como las provinciales, las distritales y de centros poblados, este último se crean a través de una ordenanza municipal provincial y se les establecen funciones claras y concretas por la zona del centro poblado (Domínguez y Pino, 2021).

El alcance de esta ley orgánica que tiene que conocer toda municipalidad, se debe de establecer que tiene características muy particulares, en las que tiene peculiaridades concretas, cuando ya se habla de las funciones de la municipalidad, la institución se tiene que organizar, en el cual la municipalidad también tiene que conocerlas. Según la ley orgánica de las municipalidades tiene división en 3 elementos, representación, instancia del desarrollo y los servicios públicos (Maciel, 2021).

Todos los ciudadanos y ciudadanas, buscan en ellos ser el reflejo de sus necesidades, mismas que todo ciudadano tiene. Este mandato que es representado por la municipalidad que este sujeto a un cumplimiento, ya que se genera cierta desconfianza de la ciudadanía. Entonces el ciudadano no ve un reflejo en la municipalidad, por ello es importante que las autoridades busquen ser el reflejo de la población, para lo cual hay muchos medios para poder conocer a profundidad dichas municipalidades (Bravo y Sánchez, 2021).

El compromiso organizacional esté ligado a un desarrollo integral sostenible, es decir se busca el mejoramiento de la calidad de vida de una determinada población, las condiciones de pobreza, de salud, condiciones económicas y

laborales, en todos los ámbitos, ya sea por medio del ambiente, económico, y social. Estos componentes buscan ser promovido por la municipalidad, ya que hay gerencia y desarrollo económico, porque tiene que estar alineada con el desarrollo integral, teniendo delimitación con las gerencias y subgerencias, y sobre todo como fin supremo alcanzar el mejoramiento y por consiguiente el progreso en la calidad de vida de la organización (Pliscoff, 2017).

Se busca siempre la participación ciudadana, de los gremios, de asociaciones, etc. Entonces, el documento que se menciona por medio del CEPLAN tiene varios componentes, ya que se deben de poner de acuerdo todos, mismos que van a permitir que se logre una mejora de la ciudadanía, en donde hay intereses muy comunes, probablemente con la situación de los agricultores, con mayor enfoque en sus recursos, con acuerdos, por medio de documentos que permiten el establecimiento del desarrollo (Rosendo et al., 2016).

El plan municipal está regido por el CEPLAN, lo que es organización interna, basado en el funcionamiento a la continuación, que menciona la ley orgánica de municipalidades en promedio, teniendo diversos órganos, como órganos que buscan dirigir los intereses en la municipalidad para lograr los objetivos en el bienestar de la economía. La alcaldía tiene también características propias y elementales que debe de cumplir, liderado por el alcalde como la autoridad administrativa máxima y el representante legal de la misma, dándole un poder frente al consejo municipal, para que el porcentaje de los votos pueda presidir el acuerdo municipal (Tikhonovskova et al, 2019).

Sobre la Variable satisfacción de los usuarios y como autor base se tuvo a Martínez et al, (2020) e indicó que depende mucho de cómo el administrador haga sentir al usuario en el momento en el que es atendido, ya sea de manera directa o presencial, como indirecta o virtual. Es decir, el usuario como ciudadano ingresará a la municipalidad ya sea por medio de la sede presencial o por medio de la plataforma con la finalidad de ser atendido en cualquiera de sus intereses, sin embargo, muchas veces no encuentran una buena atención, debido a que la municipalidad maneja una gran cantidad de espacio jurisdiccional, lo que provoca que haya mayor carga procesal.

La satisfacción se mide al observar la percepción que los usuarios tienen, de acuerdo con la atención que reciben como usuarios de un servicio o ante la adquisición de un producto. Son entonces, elementos del trabajo, aquella percepción que tienen los usuarios y proveedores, ante la satisfacción de sus necesidades o deseos_(Bravo y Sánchez, 2020).

Los principales componentes para la satisfacción de un usuario, es cumplir con las expectativas que tiene el usuario cuando se acerca a realizar un trámite en la municipalidad, por lo que es importante que los administrados traten de cumplir con los lineamientos de plazos y tiempo, con el fin que los usuarios se sientan complacidos por una atención rápida y de calidad (Lemma, 2020).

No solo se trata de una atención amable, en la que a los usuarios se les orientara de manera adecuada para que tomen una buena decisión, sino se trata de que se busque junto al usuario se soluciona los inconvenientes y luego los administrados podrán obtener mejor calidad de servicio de parte del personal administrativo, más aun si se toma en consideración los plazos que señala la norma (Durand et al., 2021).

En cuanto a la dimensión aspectos tangibles la situación de satisfacción de un usuario viene a ser parte de indicador fundamental en lo referente a la atención con la calidad esperada en los servicios ofrecidos por la municipalidad. Por lo que, se cuenta que mide de manera objetiva la calidad de atención administrativa (Casiano et al., 2019).

La calidad de atención brindada por los servicios administrativos, a medida en la que el grado y nivel de satisfacción en base a los usuarios dentro de un eje importante de evaluación del sistema actual que se le brinda a los administrados para que puedan estar inmersos en un ambiente objetivo de solución de sus necesidades (Vargas et al, 2020).

Los aspectos tangibles, hacen referencia a todo lo material que pueda ser percibido por alguno de los sentidos del usuario, es decir, por algo que no necesariamente cuenta con grado de objetividad, o material. Es entonces tangible cuando se trata de aportar a los administrados en aras de cumplir con sus funciones diligentemente (Molina, 2016).

Es fiable la administración municipal, porque se desempeña en base a una ordenanza, a regulaciones claras, en defensa siempre de los derechos de los ciudadanos para complementar sus intereses, es decir una municipalidad tendrá como prioridad dar atención gratuita a los ciudadanos en cualquiera de los tramites, asimismo orientación adecuada dentro de la misma entidad por medio de personal capacitado para tales funciones (Bailey, 2016).

Se señala que el pueblo peruano, se constituye en una república, lo que significa que en nuestro país existen una división de poderes, esto es que, para llevar a cabo las funciones derivadas de un estado constitucional, los poderes cumplen con brindar también un aval legal, y una regulación de los ciudadanos en aras de que no haya alegaciones o prevenir litis. Conforme a la doctrina clásica o tradicional, implica que siempre existe tres poderes, mismas que se desempeñan en el legislativo, ejecutivo y judicial (Ivanovna et al, 2018).

Siendo el ejecutivo quien maneja el presupuesto y brinda a las municipalidades para que esta usar debidamente al presupuesto estatal, lastimosamente hasta la fecha no hay una regulación constante de las entidades. Porque se tienen municipalidades que son usadas como fachada para la corrupción de los funcionarios, lo que ha demostrado clara situación trágica en la que se encuentra la administración pública, pero a su vez una popularidad bastante disminuida o considerada despreciable por el ciudadano de a pie (Criado, 2016).

La capacidad de respuesta en la entidad administrativa como la municipalidad, de basa principalmente en los procedimientos que esperan los ciudadanos, lastimosamente en la praxis es una situación bastante lenta, debido a que la capacidad de respuesta no aporta directamente a realidad sobre la cual se encuentran (Hurtado y Gonzales, 2015).

La capacidad de respuesta es la intención que tiene el administrador por medio de sus representantes para requerir una solución óptima en vías de mejorar la experiencia del usuario frente a la entidad que es la municipalidad, una mala capacidad de respuesta solo lograría que el usuario no se sienta identificado con la municipalidad, mucho menos satisfecho con la atención que recibe (Founded, 2018).

En la practica la capacidad de respuesta no se da de manera celeril, logrando que el usuario se sienta muy distante de la situación, con lo que la capacidad de respuesta es una obligación para las municipalidades, y en no tener una celeridad suficiente puede desempeñar una clara ineficiencia en el servicio que está logrando esta municipalidad (López, 2020).

La seguridad parte de la premisa de cuidar a un sujeto del peligro, un peligro que puede ocasionarle futuramente un daño extrapatrimonial o patrimonial, siendo el primer caso una situación jurídica que puede desempeñar al sujeto frente a una situación en la que recibe un daño a su moral, y en el segundo aspecto recibe un daño directo a sus bienes patrimoniales o económicos (Morán y Ayvar, 2020).

La seguridad para el usuario en la municipalidad es bastante buena, puesto que la atención que recibe está ubicada dentro de la municipalidad, logrando que el sujeto adquiera ciertos beneficios seguros, ya sea para que pueda depositar o pagar sus impuestos, o bien para efectuar algún tipo de trámites, sin contar con que los administrados por medio de sus trabajadores tiene que efectuar una función de calidad para el usuario, salvo caso contrario, el usuario puede quejarse a una entidad superior, provocando que la municipalidad tenga responsabilidad sobre el daño que pudo haber cometido (Founded, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, debido a que busca como finalidad desentrañar misterios que poseen su origen en la vida natural y humana. Por ello el desarrollo de la investigación no desempeña cambios en la estructura de la realidad, sino que al tratarse de una investigación no práctica, pretende realizar aplicación inmediata que direcciona el aporte teórico. (Palomino, 2019) Gracias a esta finalidad propuesta, se puede considerar la investigación como teórica o pura ya que no altera ni trata de alterar la realidad dando como resultado que el enfoque brindado sea de tipo teórico, siendo la misma realizada sobre la información recopilada de hechos visibles. Su diseño fue el no experimental, por lo consiguiente las variables no sufrieron manipulación alguna siendo visualizada bajo una perspectiva problemática, evaluando su transaccionalidad o longitudinalidad. (Sánchez y reyes, 2015)

La investigación realizada fue de diseño no experimental, de corte transaccional o también conocida como transversal, teniendo como propósito instantáneo la contrastación y verificación de la relación entre las variables, tomando como referencia a los objetivos planteados en la misma. Imposibilita la manipulación o mutación de las variables ya que está orientada a realizar una observación constante del estado natural de las variables y su posterior examinación mediante las estadísticas. (Hernández y Mendoza, 2018)

Enfoque

El enfoque cuantitativo, es el aplicable a la investigación ya que parte de un informe modelo, el cual tiene como ítem predominante la objetividad sobre la subjetividad, por lo que, los resultados obtenidos se evidenciaron mediante informes estadísticos-descriptivos o numéricos e inferenciales; así como también informes de fiabilidad. Los resultados fueron tabulables en el programa SPSS y mediante un excel aplicando inferencias numéricas lógicas. (Hernández et al, 2014)

Nivel

La investigación fue de nivel correlacional; debido a que los objetivos permitieron establecer y conocer la relación entre variables, teniendo como grado

de medición a la escalera de 4 niveles, entre los cuales son: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo (Valderrama, 2013)

Se utilizó el método deductivo partiendo sobre formas investigación documental de propósito cuantitativo. Por otra parte, los objetivos que se ejecutaron en lo cuantitativo resultan de determinar la cuantificación, en otras palabras, estas respondieron a preguntas de ¿cuánto? Obteniendo del ámbito general la deductividad, hasta un ámbito particular. (Palomino, 2019)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual

Para entender mejor sobre la Gestión Municipal, debemos entender ¿Qué es la Municipalidad y Municipio?, como se desarrollan los Gobiernos Locales y Municipales; en primer lugar debemos entender que la Municipalidad es la organización que administra una ciudad o población, el local municipal donde se produce o asienta, dentro del municipio; por consiguiente el municipio es el territorio, no solo el espacio geográfico, sino las personas que viven dentro de esta extensión, las costumbre, tradiciones y cultura que establece en ese espacio geográfico; teniendo la capacidad de elegir al consejo municipal, este consejo tiene virtudes de producir normal legales para la institución, entre ellos tenemos las ordenanzas acuerdo de consejo, resoluciones (Rodríguez, 2020).

Definición operacional

La variable gestión municipal se operacionalizó en tres (3) dimensiones: normatividad municipal, administración municipal y compromiso organizacional, estas dimensiones contaron con tres indicadores cada una, realizándose de esta forma un cuestionario elaborado de 20 preguntas, medidas por medio de la escala de Likert, teniendo en cuenta los rangos y niveles para los baremos.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

La satisfacción de los usuarios es medible con la atención por medio de la percepción que se tienen con los familiares y los pacientes, por lo que también se tiene la idea de identificar los distintos elementos de la atención que se determinan tras su insatisfacción o satisfacción, de modo que la percepción por parte de los proveedores y la identificación son parte de elementos de trabajo (Bravo y Sánchez, 2020).

Definición operacional

Al operacionalizar la variable satisfacción al usuario, esta se dividió en tres (3) dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, dichas dimensiones contaron con tres (3) indicadores cada una, realizándose de esta forma un cuestionario elaborado de 20 preguntas, medidas por medio de la escala de Likert, teniendo en cuenta los rangos y niveles para los baremos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 156 lugareños del pueblo joven La Libertad, Comas.

La población fue definida por el número de personas que tienen en común ciertas características; bajo esta premisa, en la presente investigación, las personas encuestadas bajo un anonimato tuvieron opción de responderla por medios virtuales, ello debido a cuestiones pandémicas, o en su defecto de manera presencial. La encuesta aplicada fue desarrollada mediante un lenguaje simple, por lo tanto, los encuestados tuvieron un entendimiento sencillo. (Hernández et al, 2014)

Criterios de inclusión:

- Personas que hayan realizado algún trámite o solicitud en el municipio citado el último año.
- Que sean pobladores del pueblo joven la libertad que está ubicado en Comas
- Personas con mayoría de edad

Criterios de exclusión:

- Que no sean pobladores del pueblo joven la libertad que está ubicado en Comas
- Trabajadores municipales

Muestra

La muestra, puede ser conceptualizada como subgrupo de la población, posee para todos sus componentes, la probabilidad de ser seleccionados, siempre y en cuando el muestreo sea probabilístico (Palomino, 2019)

Muestreo probabilístico

En la presente investigación se desarrolló la técnica del muestreo probabilístico, aplicando una fórmula matemática a la totalidad de la población, el cual brindó un respaldo auténtico para su desarrollo, el cual buscó formalizar mediante la distinción de rasgos básicos. La información recopilada, fue almacenada de forma documental y técnica, por lo que, se logró cuantificar y clasificar de forma correlacional; ello mediante un respaldo teórico a través de tesis, libros y jurisprudencia concomitante, las mismas que acreditaron la veracidad y validez de la hipótesis. (Hernández et al, 2014)

El muestreo fue de 111 usuarios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada para la presente investigación fue la encuesta, la cual es definida como un mecanismo de tipo estratégico que fortalece y respalda la investigación; la cual se aplica teniendo en cuenta el enfoque que posee la investigación, por ello, al ser un enfoque cuantitativo cuando se extrae la información a través de la encuesta, es factible de utilizar. (Takayama, 2014)

Instrumentos

La herramienta utilizada fue el cuestionario de 20 preguntas por ítem, el cual permitió recopilar información necesaria e importante para incrementar el conocimiento del fenómeno a evaluar; y que como herramienta, permitió la comprobación de supuestos categóricos, comprobación de la hipótesis, mediante la veracidad de la información obtenida. (Hernández et al, 2014)

Ficha técnica de instrumento 1: Gestión municipal

Denominación: Cuestionario elaborado para medir la variable Gestión municipal

Autor:

Adaptación: Pezzutti Taconan, Génesis Belén

Ámbito de aplicación: A usuarios de una Municipalidad de Lima

Tiempo: 20 minutos

Forma de administración: Presencial

Naturaleza: Cualitativa

Baremos: Deficiente, Moderado y apropiado

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción del usuario

Denominación: Cuestionario elaborado para medir la variable Satisfacción del usuario

Autor:

Adaptación: Pezzutti Taconan, Génesis Belén

Ámbito de aplicación: A usuarios de una Municipalidad de Lima

Tiempo: 20 minutos

Forma de administración: Presencial

Naturaleza: Cualitativa

Baremos: Deficiente, Moderado y apropiado

Validación

La validación es importante, ya que respalda confiabilidad de los cuestionarios, ya que al ser revisada por expertos afines a la materia, se realiza una minuciosa y detallada revisión mediante una calificación basada en el contenido, constructo y criterio en base a su aplicación. (Sánchez y Reyes, 2015)

Tabla 1.

Validación de expertos

Experto 1

Experto 1

Experto 1

Confiabilidad

La confiabilidad es considerada como la parte más relevante de todo el proceso de recolección de datos, obviamente, sin desvalorizarse la imparcialidad y la validez, la confiabilidad es el ítem que se contrapone al concepto de falla o error de medición, en otras palabras, si el cuestionario por estimación de error de medición posee sus resultados afectados, de ninguna forma puede ser válida, imparcial, ni argumentada. (Palomino, 2019)

3.5 Procedimientos

Se aplicó los 2 cuestionarios, previa validación a la muestra elegida, los baremos fueron calculados según el número de respuestas, se realizó una prueba piloto para medir la fiabilidad de los instrumentos, mediante el alpha de cronbach, como superó el estándar de confiabilidad se aplicó a la totalidad de la muestra a emplear, dentro del cuestionario se puso el consentimiento conformado en una pregunta precisa, la escala de medición será ordinal, porque la respuesta del cuestionario será multirrespuesta.

3.6 Métodos de análisis de datos

Con el fin de analizar la información, procesarla y presentar los datos, se aplicaron las medidas estadísticas y los estadígrafos correspondientes por el cual se elaboró una base_de datos, utilizada para llevar a cabo la estadística descriptiva, en donde se utilizó la tabla de frecuencias y la tabla cruzadas.

Se tuvo en cuenta los siguientes enunciados

V. 1 = Gestión municipal

V. 2 = Satisfacción al usuario

Si el grado de significancia es menor o igual a 0.05 será no paramétrico y se utilizará el estadígrafo R de Spearman (estadígrafo utilizado para medir el nivel o grado de relación y la contratación de hipótesis)

3.7 Aspectos éticos

Para la investigación y su desarrollo, se tomaron en cuenta los parámetros y criterios establecidos por las normas nacionales de la ética y estipuladas en la guía de la universidad. Por lo tanto, se desarrollaron las citas en correspondencia a las referencias aplicadas; manteniendo en anonimato la identidad de los

encuestados. En este punto es necesario precisar; que se elaboró un consentimiento informado, el cual fue colocado en la parte inicial de cada cuestionario a fin de respetar las recomendaciones y sobre todo los principios brindadas por parte de la institución, relacionadas directamente con el principio de confidencialidad.

Importante es mencionar que, por ningún medio se ha puesto al descubierto la identidad de los encuestados; además de ello, la originalidad de la tesis fue respaldada mediante la ratificación realizada por el software de turnitin, el cual tiene como objetivo primordial buscar similitudes en palabras y teorías por la red, constatándose de esta forma que se respetó el principio de veracidad.

Así mismo se respetó el principio de beneficencia, que se refiere haciendo una analogía con el estudio de la biomedicina, en el bienestar de los pacientes, en este caso, en el bienestar de los usuarios de la problemática, este principio tiene 2 directrices, el de contribuir con la problemática y la segunda cuidar la integridad de todos y cada uno de los participantes.

En cuanto al principio de no maleficencia, tiene que ver con el juramento hipocrático, de los profesionales en general, es decir se prohíbe el daño y tener en cuenta la prevención de peligro, la investigación no está hecha para hacer una crítica a una teoría o algo por el estilo.

En cuanto a la autonomía, la tesis tiene su cuota de originalidad, es decir se citó y se tuvo en cuenta el formato APA

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

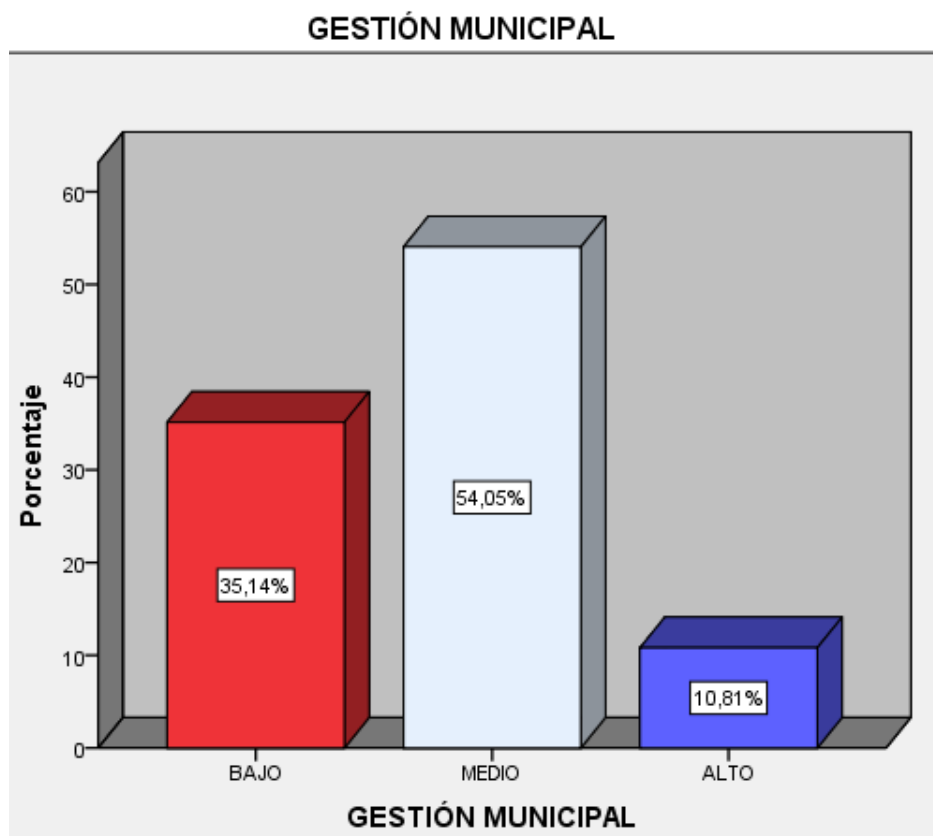
Tabla 2.

Niveles de la variable Gestión Municipal

	F	%
Bajo	39	35,1%
Medio	60	54,1%
Alto	12	10,8%
Total	111	100,0%

Figura 1.

Niveles de la variable Gestión Municipal

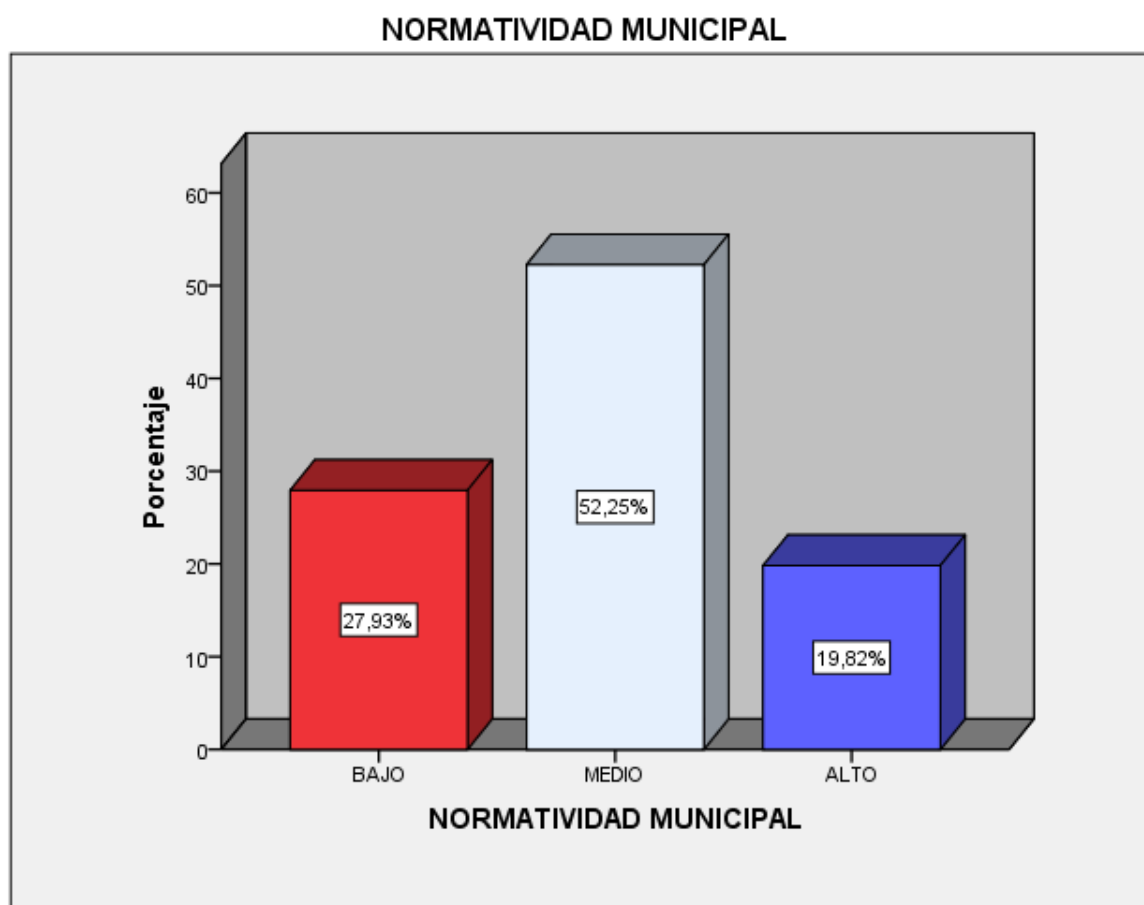


En la tabla 2 figura 1, se puede indicar que 39 personas con representación del 35.14% indicaron que la Gestión municipal, está en un nivel Bajo y el 54.05% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 3.
Niveles de la dimensión Normatividad Municipal

	F	%
Bajo	31	27,9%
Medio	58	52,3%
Alto	22	19,8%
Total	111	100,0%

Figura 2.
Niveles de la dimensión Normatividad Municipal

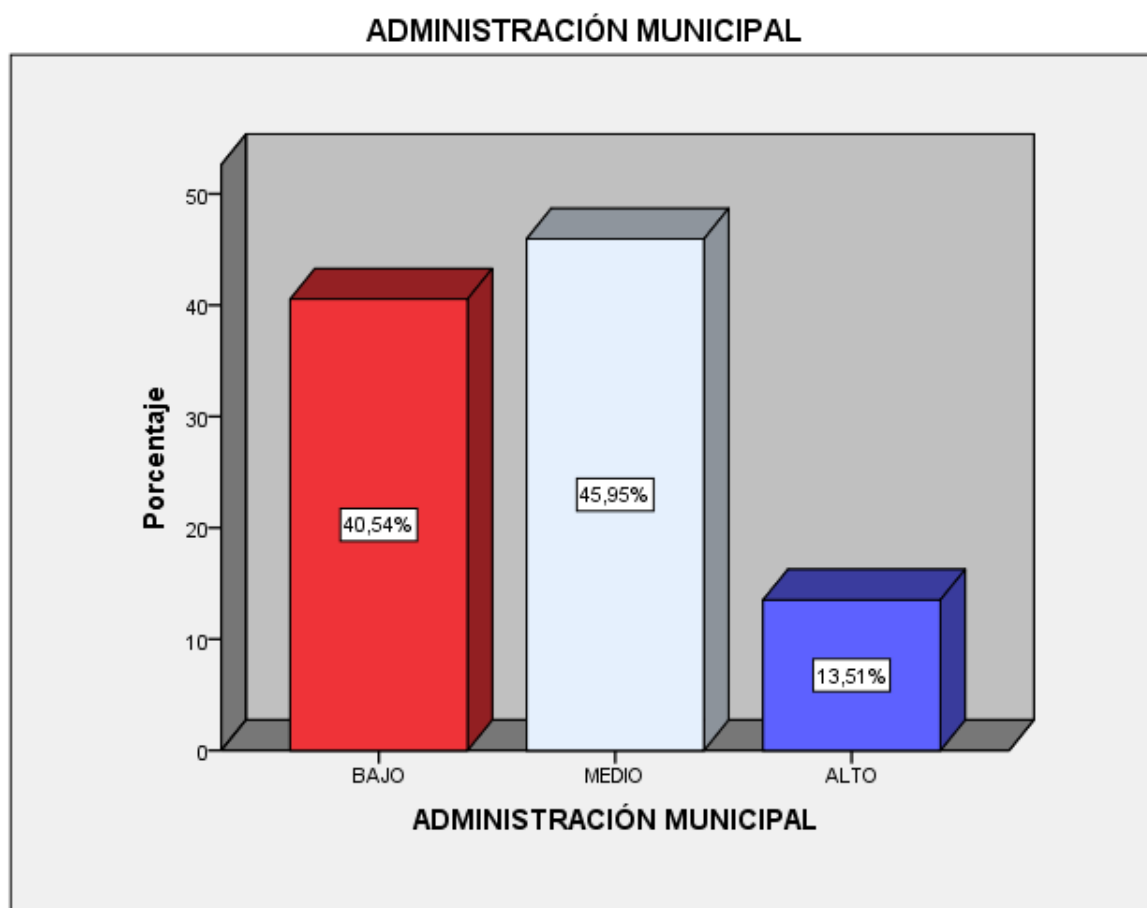


En la tabla 3 figura 2, se puede indicar que 31 personas con representación del 27.93% indicaron que la Normatividad municipal, está en un nivel Bajo y el 52.25% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 4.
Niveles de la dimensión Administración Municipal

	F	%
Bajo	45	40,5%
Medio	51	45,9%
Alto	15	13,5%
Total	111	100,0%

Figura 3.
Niveles de la dimensión Administración Municipal

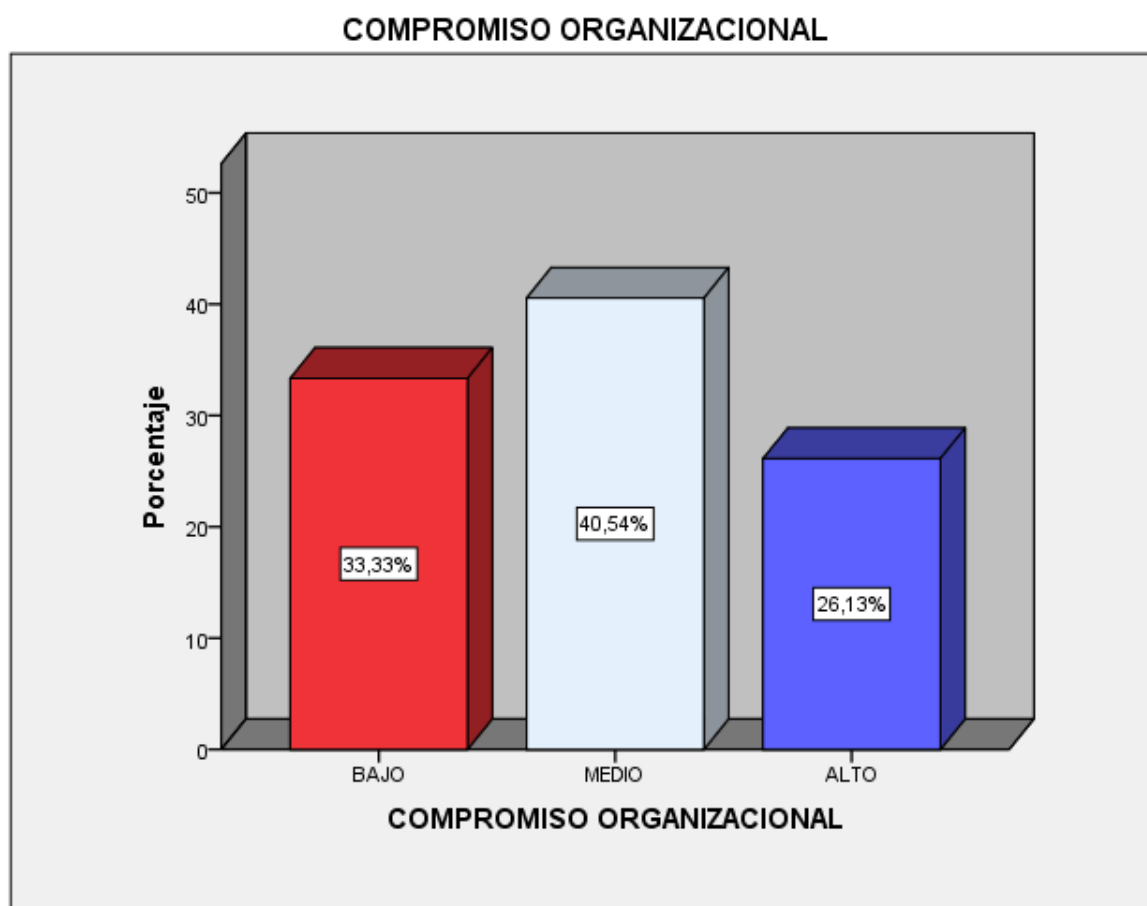


En la tabla 4 figura 3, se puede indicar que 45 personas con representación del 40.54% indicaron que la Administración municipal, está en un nivel Bajo y el 45.95% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 5.
Niveles de la dimensión Compromiso Organizacional

	F	%
Bajo	37	33,3%
Medio	45	40,5%
Alto	29	26,1%
Total	111	100,0%

Figura 4.
Niveles de la dimensión Compromiso Organizacional

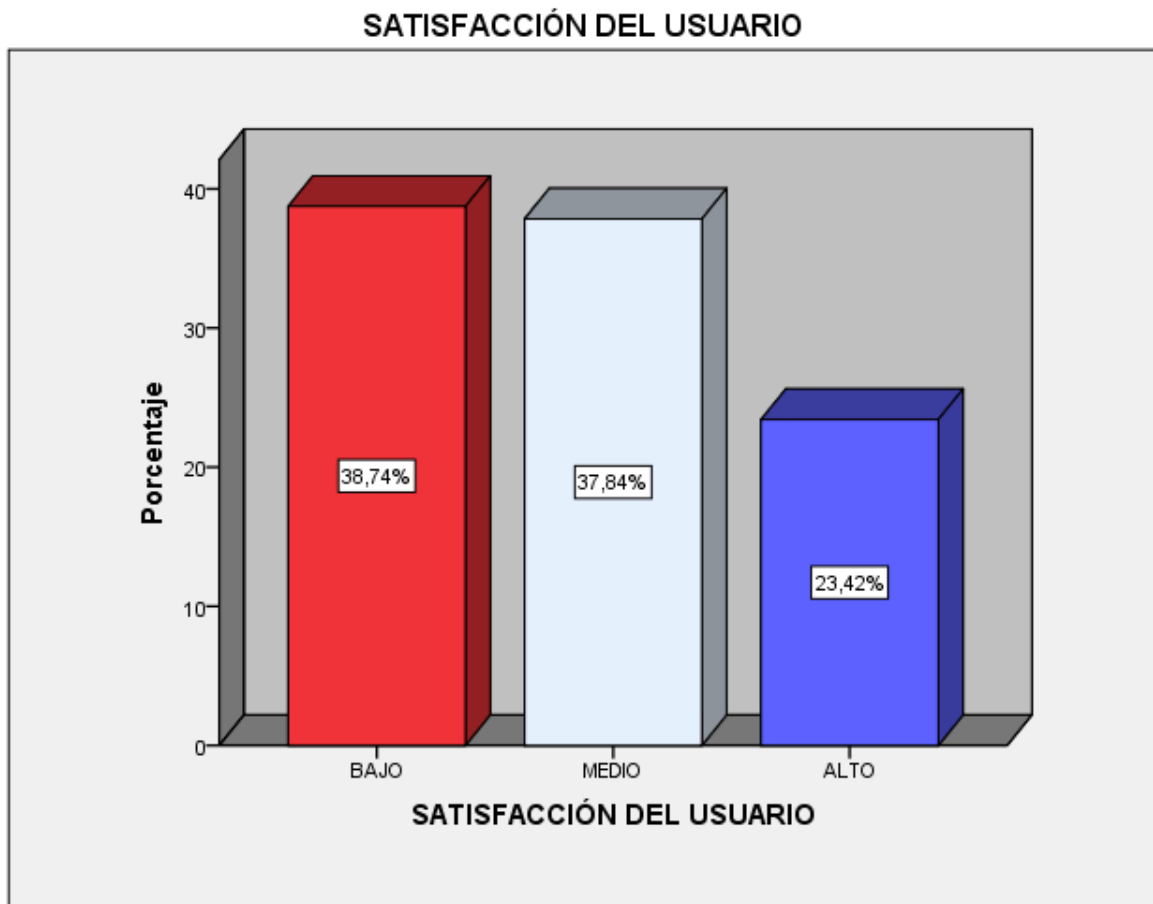


En la tabla 5 figura 4, se puede indicar que 37 personas con representación del 33.33% indicaron que el compromiso organizacional, está en un nivel Bajo y el 40.54% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 6.
Niveles de la variable Satisfacción del Usuario

	F	%
Bajo	43	38,7%
Medio	42	37,8%
Alto	26	23,4%
Total	111	100,0%

Figura 5.
Niveles de la variable Satisfacción del Usuario

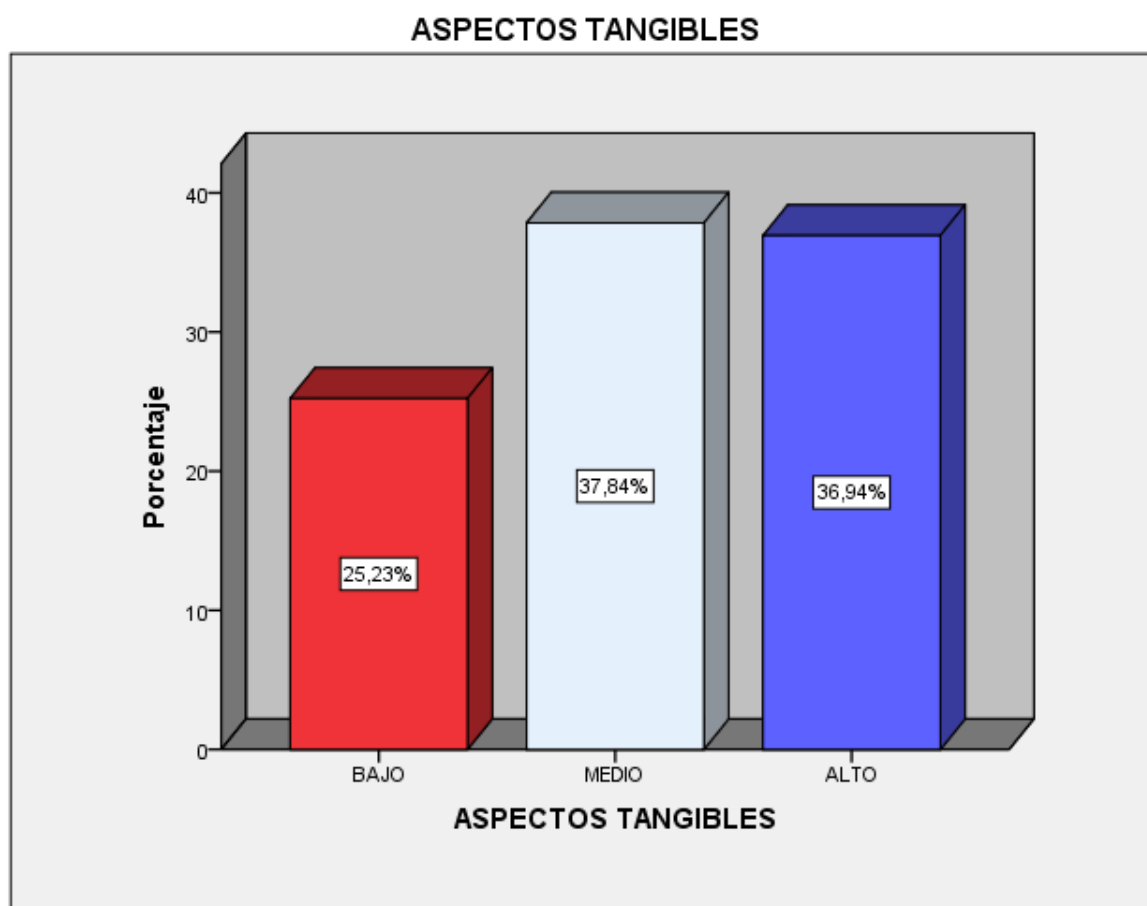


En la tabla 6 figura 5, se puede indicar que 43 personas con representación del 38.74% indicaron que la satisfacción del usuario, está en un nivel Bajo y el 37.84% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 7.
Niveles de la dimensión Aspectos Tangibles

	F	%
Bajo	28	25,2%
Medio	42	37,8%
Alto	41	36,9%
Total	111	100,0%

Figura 6.
Niveles de la dimensión Aspectos Tangibles

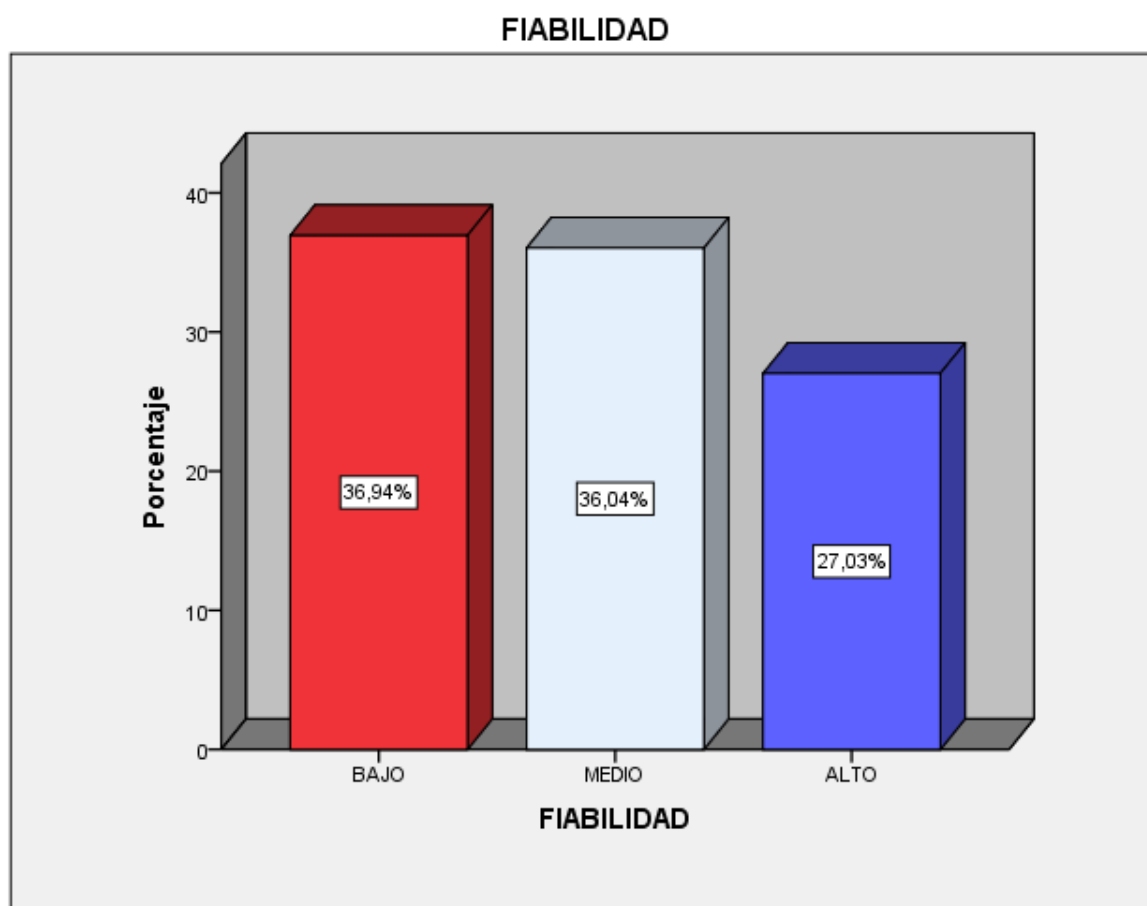


En la tabla 7 figura 6, se puede indicar que 28 personas con representación del 25.23% indicaron que los aspectos tangibles de la municipalidad, está en un nivel Bajo y el 37.84% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 8.
Niveles de la dimensión Fiabilidad

	F	%
Bajo	41	36,9%
Medio	40	36,0%
Alto	30	27,0%
Total	111	100,0%

Figura 7.
Niveles de la dimensión Fiabilidad

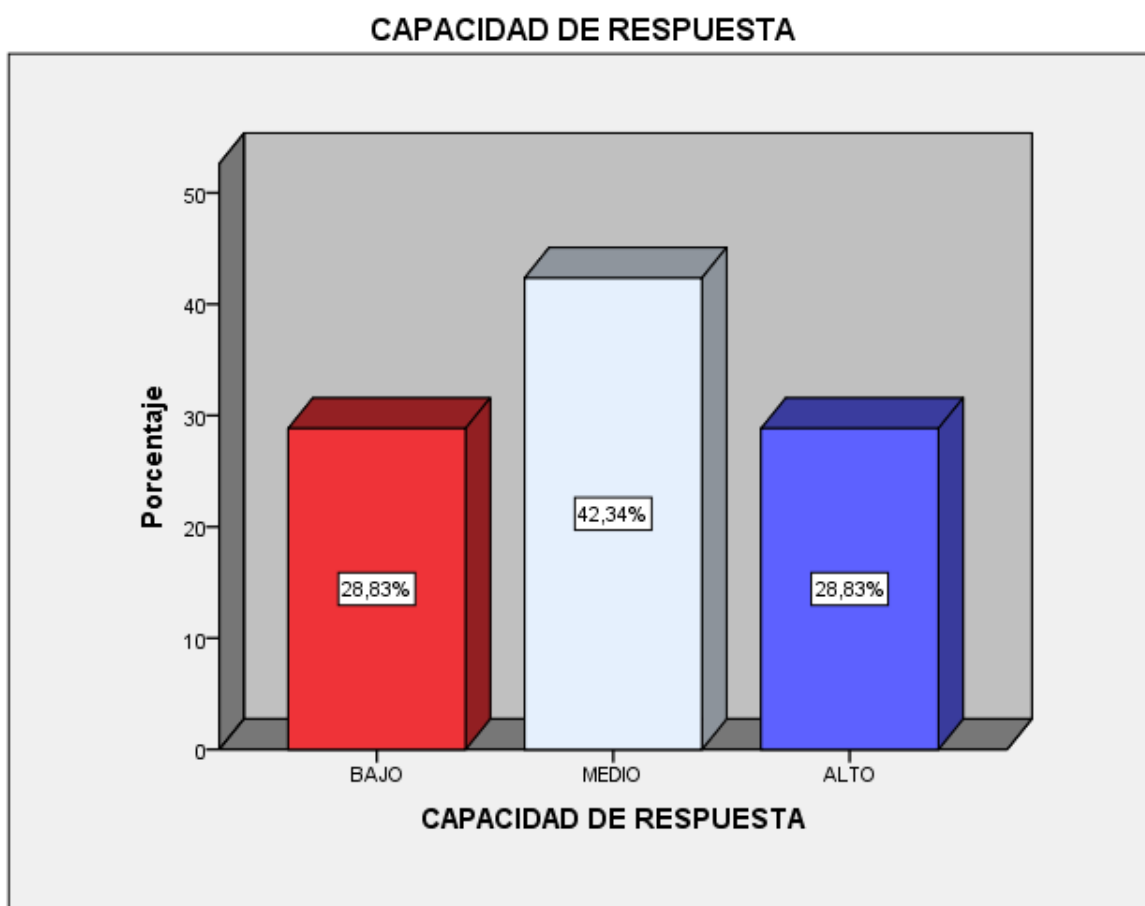


En la tabla 8 figura 7, se puede indicar que 41 personas con representación del 36.94% indicaron que la fiabilidad, está en un nivel Bajo y el 36.04% indicó que esta en un nivel Medio.

Tabla 9.
Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta

	F	%
Bajo	32	28,8%
Medio	47	42,3%
Alto	32	28,8%
Total	111	100,0%

Figura 8.
Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta



En la tabla 9 figura 8, se puede indicar que 32 personas con representación del 28.83% indicaron que la dimensión capacidad de respuesta, está en un nivel Bajo y el 43.34% indicó que esta en un nivel Medio

4.2 Resultados inferenciales

H₁ La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

H₀ La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Tabla 10.

Correlación entre Gestión Municipal y la variable Satisfacción del Usuario

Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	Gestión Municipal
	Sig. (bilateral)	,605**
	N	,000
		111

La relación entre las variables fue de 60.5%, se tiene una relación moderada positiva, el grado de sig. = 0,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, se puede inferir que es directamente proporcional, a mejor gestión municipal, mejor será la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1:

H₁ La normatividad municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

H₀ La normatividad municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Tabla 11.*Correlación entre Normatividad Municipal y la variable Satisfacción del Usuario*

		Normatividad Municipal
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,614**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

La relación entre la dimensión normatividad municipal y la variable satisfacción del usuario fue de 61.4%, se tiene una relación moderada, el grado de sig. = ,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, se puede inferir que es directamente proporcional, a mejor normatividad municipal, mejor será la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2:

H₁ La administración municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

H₀ La administración municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Tabla 12.*Correlación entre Administración Municipal y la variable Satisfacción del Usuario*

		Administración Municipal
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,510**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

La relación entre la dimensión administración municipal y la variable satisfacción del usuario fue de 51%, se tiene una relación moderada, el grado de sig. = ,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, se acepta la

hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, se puede inferir que es directamente proporcional, a mejor administración municipal, mejor será la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3:

H₁ El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

H₀ El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Tabla 13.

Correlación entre Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción del Usuario

		Compromiso Organizacional
Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,560**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

La relación entre la dimensión compromiso organizacional y la variable satisfacción del usuario fue de 56%, se tiene una relación moderada, el grado de sig. = ,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula, se puede inferir que es directamente proporcional, a mejor compromiso organizacional, mejor será la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación dispuso como principal objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, 2021, esta investigación se inició señalando que en la actualidad la gestión estatal en general no es la mejor, en el Perú existe una norma de modernización del estado que tiene como objetivo, la satisfacción del ciudadano en general ya puesto en marcha políticas de mejora continua en relación a este tema, por otro lado, cualquier cambio para mejorar o empeorar incide en las cabezas de institución, y como se ve que estas mejoran, la respuesta es en la eficiente gestión, es por ese motivo se planteó la siguiente hipótesis : La gestión municipal se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Teniendo como principales hallazgos: 35.14% de los encuestados indicaron que la gestión municipal está en un nivel bajo y el 54.05% indicó que esta en un nivel Medio, así mismo en cuanto a la satisfacción del usuario se puede indicar que 43 personas con representación del 38.74% indicaron que la satisfacción del usuario, se ubicaba en un nivel Bajo y el 37.84% indicó que se encontraba en un nivel Medio. Así mismo, la relación encontrada entre las variables fue de 60.5%, o un Rho de Spearman de 0,606 se tiene una relación moderada positiva, el grado de sig. = 0,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, por lo tanto la hipótesis general queda como aceptada y la hipótesis nula se rechaza, infiriéndose de esta forma que si existe proporcionalidad directa en el enunciado, a mejor gestión municipal, mejor será la satisfacción del usuario, estos resultados guardan relación con lo señalado por Carpio (2020) cuyo objetivo fue llegar a determinar la relación existente entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Su investigación fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, corte transversal, su población fue de 350 personas y su muestra fue de 45 personas. La conclusión a la que llegó su investigación fue que el coeficiente de Rho de Spearman marcó 0,562 sosteniendo que existe vínculo directo positivo entre ambas variables, su nivel de significancia determinando entre ambas variables fue de $p = 0,022 < 0,05$, abriendo paso a la aceptación de la hipótesis alternativa, rechazando inminentemente la hipótesis nula. Dicho resultado sostiene

relación directa con lo enunciado por Toscano y Salazar (2020) en su investigación desarrolló como objetivo identificar la relación entre la gestión en la municipalidad y el desarrollo local. Su metodología se basó en el enfoque cuantitativo, con tipo de investigación correlacional, de diseño no experimental, nivel descriptivo. Se llegó a la conclusión que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,533 indicando que entre ambas variables si existe vínculo directo, con un nivel de significancia de $p = 0,021 < 0,05$, por lo cual se procede con la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula.

Así mismo, estos resultados guardan relación con lo enunciado por Fuelta (2018) quien tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el modelo de gestión municipal y la incidencia en la provisión de los servicios, utilizo la técnica del cuestionario cerrado de 30 preguntas en base a las variables y dimensiones. Se tuvo como conclusión que, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,651 indicando que si existe vínculo directo entre ambas variables, con un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$ abriendo paso a la aceptación de la hipótesis alternativa, rechazando inminentemente la hipótesis nula, claramente, ambos antecedentes señalan que la gestión municipal es vital para llevar eficientemente la comuna, y cumplir con los objetivos trazados, la gestión municipal, se desempeña en base a los trabajadores, a las capacitaciones que reciben los mismos. Se da a conocer gracias a que se ocupa de considerar una guía para la detección y la satisfacción de las necesidades de un municipio, en ese mismo sentido se tiene una relación directa con lo indicado por Vargas et al (2020) quien señaló que esta gestión se encuentra en primera línea de combate en diferentes áreas, es así que se enfrenta a problemas reales y actuales, por lo que cual deben dar una solución para resolver de manera rápida y de acorde a la necesidad de los administrados, concluyendo de manera uniforme que si la gestión municipal es eficiente, la satisfacción del usuario mejoraría. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción del usuario Martínez et al, (2020) indicó que depende mucho de cómo hagan sentir al usuario en el momento en el que es atendido, ya sea de manera directa o presencial, como indirecta o virtual, y esta tiene que ver directamente con la administración.

En cuanto al objetivo específico 1: Determinar la relación entre la normatividad municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, 2021, la normatividad es un tema importante en las instituciones ya que son las que dan pautas de como funcionar la estructura, la normativa municipal, es la que es promulgada o dictada por la autoridad máxima de una municipalidad con legitimidad dentro de una comuna o municipio. Mientras la ordenanza provincial, es aquella que extiende su alcance a toda una provincia, la normativa municipal es la directriz de cómo se maneja cierto procedimiento y de eso dependerá la satisfacción del usuario, si la norma es constituida en post de la mejora de vida del ciudadano, en función a la ley de modernización del estado, la satisfacción será alta, por ese motivo se planteó la siguiente hipótesis específica 1: H_1 La normatividad municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Los principales hallazgos del primer objetivo, se puede indicar que 31 personas con representación del 27.93% indicaron que la normatividad municipal, está en un nivel Bajo y el 52.25% indicó que esta en un nivel medio, la relación entre la dimensión normatividad municipal y la variable satisfacción del usuario fue de 61.4%, se tiene una relación moderada, el grado de sig. = ,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, abriendo paso a la aceptación de la hipótesis específica 1, rechazando inminentemente la hipótesis nula, se puede inferir que existe proporcionalidad en el enunciado, a mejor normatividad municipal, mejor será la satisfacción del usuario, queda claro que cuando exista una normatividad clara, sencilla y este cumpla con su función de orden y la mejora en la calidad de vida del ciudadano, estos hallazgos guarda relación con lo señalado por: Villa y Guaigua (2019) quien propuso como objetivo el identificar la gestión municipal y el compromiso organizacional, se tuvo como tipo de investigación básico o puro, con una población de 140 personas, con una muestra de 30 personas, tras un cuestionario cerrado de 30 preguntas. Se tuvo como coeficiente el Rho de Spearman = 0,562 indicando que, si hay una relación directa entre la gestión municipal y el compromiso organizacional, con un nivel de significancia de $p = 0,002 < 0,05$ determinando que hay relación entre ambas variables,

procediendo a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula.

En ese mismo sentido, validamos que lo enunciado tiene relación con lo indicado por Esplana (2017) quien tuvo como objetivo determinar la relación entre la normativa de gestión municipal y los sistemas administrativos, con una población de 300 personas y una muestra de 50 personas. Se concluyó que, el Rho de Spearman es de 0,561 indicando que hay una relación existente directa entre la gestión municipal y los sistemas administrativos, asimismo con un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$ determinando que ambas variables se relacionan, procediendo a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula. Por otro lado, guarda relación con lo indicado por Asencio (2012) quien conceptualiza como aquel conjunto de políticas que se llevan a cabo para ejecutar prestaciones de servicios públicos locales, al margen del ordenamiento legal vigente. Normatividad, que posibilita el adecuado uso y manejo de recursos técnicos, financieros, económicos y humanos, que buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, 2021, se puede indicar sobre este punto que la administración de una institución es la política interna de cómo y que se hace dentro de una municipalidad además otra de las funciones es como se viene llevando el control de una municipalidad, en la actualidad en gran cantidad de municipalidades tienen la problemática de una mala administración, esta acción de administrar es básicamente lo conocido como Gestión Municipal la cual ejerce el gobierno en un intervalo de tiempo, cuyas máximas autoridades (entre ellas regidores y alcaldes) fueron elegidos bajo la premisa de elección directa por parte de la ciudadanía a través del voto popular. Por otro lado el término "Municipalidad", es interpretado como el predio público (lugar físico) al que los ciudadanos pueden acudir con el fin de ejercer sus derechos como vecinos y pobladores, por ese motivo se planteó la siguiente hipótesis específica 2: H_1 La administración municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Entre los principales hallazgos encontrados en este ítem se tuvo: se puede indicar que 45 personas con representación del 40.54% indicaron que la administración municipal, está en un nivel bajo y el 45.95% indicó que esta en un nivel Medio, claramente la percepción de las personas que utilizaron el municipio han señalado su descontento con la administración, en ese mismo sentido en cuanto la relación entre la dimensión administración municipal y la variable satisfacción del usuario fue de 51%, se tiene una relación moderada, el grado de sig. = ,000 este dato es menor a 0.05, por regla de nivel de confianza, procediendo a la aceptación de la hipótesis específica 2 y el rechazo sobre la hipótesis nula, infiriéndose de esta forma que existe proporcionalidad en el enunciado, a mejor administración municipal, mejor será la satisfacción del usuario, la relación es moderada se puede inferir que si de alguna manera se pusiera énfasis en la administración esta acción haría que funcionen de manera correcta alguna situaciones en la municipalidad y esta no solo causaría satisfacción hacia el usuario, sino que mejoraría la imagen de la institución, estos datos que se encontraron guarda relación con lo estudiado por López (2021) quien propuso como objetivo principal la identificación de la relación entre la gestión municipal y su impacto en los gobiernos locales, se utilizó 30 preguntas con la técnica del cuestionario y se aplicó a una población muestreada de 40 personas. Se concluyó que, el Rho de Spearman es de 0,631 sosteniendo que, si hay una relación directa entre la gestión municipal y el impacto en la gobernabilidad, con un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$ determinando el relacionamiento entre ambas variables, procediendo a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula, concuerda con lo indicado por el teórico Acuña et al. (2021) quien indicó que la administración municipal se encuentra constantemente vigilada, por lo que debe de señalar cada cierto tiempo cuando dinero está recibiendo de la administración pública, y luego en que se está gastando, es decir debe de comprender un sistema de administración de gastos que se efectúan dentro de la municipalidad. La municipalidad también se encarga de su almacenamiento interno en ese ámbito local, también guarda relación con lo señalado por Díaz et al. (2021) quien indica que es importante considerar que la autonomía municipal tiene más dimensiones, mismas que son usadas para que haya una autoridad que cumpla los

demás asuntos que señala y manifiesta la ley expresamente, a fin de impulsar un determinado desarrollo local

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, distrito de Comas, 2021, se puede indicar que el compromiso organizacional de una institución es como está formado la comuna para poder liderar el municipio, debe de realizarse un organigrama con la finalidad que el personal y los usuarios sepan quien está al mando, el compromiso organizacional es considerado en la literatura habitualmente como una actitud o reflejo hacia el trabajo, el cual es desarrollado durante el proceso de socialización. La trascendencia de poder estudiarla radica en que esta actitud genera influencia sobre el comportamiento que desarrolla el elemento humano dentro de una organización, en este caso en la nupcialidad y como cuando este funciona bien la satisfacción de los usuarios se eleva por estas consideraciones se tuvo como hipótesis específica 3: H_1 El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.

Como principales hallazgos para este objetivo se tuvo: indicar que 37 personas con representación del 33.33% indicaron que el compromiso organizacional, está en un nivel bajo y el 40.54% indicó que esta en un nivel medio. se puede indicar que 43 personas con representación del 38.74% indicaron que la satisfacción del usuario, está en un nivel bajo y el 37.84% indicó que esta en un nivel medio, claramente se puede inferir, que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio bajo, las personas encuestadas no se sienten a gusto con la administración, normas y organización actual, guardando relación de esta forma con lo indicado por Carpio (2020) quien tuvo a manera de conclusión el coeficiente de Rho de Spearman de 0,675 señalando que, existe relación directa entre la gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía, con un nivel de significancia de $p = 0,013 < 0,05$ determinando la relación entre ambas variables, procediendo a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo sobre la hipótesis nula, en el mismo sentido coincide con lo indicado por Pliscoff (2017) quien indicó que el compromiso organizacional esté ligado a un desarrollo integral

sostenible, es decir se busca la mejora de la calidad de vida de la población, la disminución en los factores que inciden en las condiciones de pobreza, de salud, condiciones económicas y laborales, en todos los ámbitos, ya sea por medio del ambiente social, económico y sobre todo el de gestión estatal.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021, se acepta la hipótesis general, y los resultados inferenciales indican que existe una relación moderada positiva, $r = 0.605$ y un valor de significancia de ,000 y este valor es menor a 0.05.

Segunda

Se determinó que la normatividad municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021, se acepta la hipótesis general, y los resultados inferenciales indican que existe una relación moderada positiva, $r = 0.614$ y un valor de significancia de ,000 y este valor es menor a 0.05.

Tercera

Se determinó que la administración municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021, se acepta la hipótesis general, y los resultados inferenciales indican que existe una relación moderada positiva, $r = 0.510$ y un valor de significancia de ,000 y este valor es menor a 0.05.

Cuarta

Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021, se acepta la hipótesis general, y los resultados inferenciales indican que existe una relación moderada positiva, $r = 0.560$ y un valor de significancia de ,000 y este valor es menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Debido a que la gestión es un eje fundamental en la administración pública, es indispensable, fortalecerlo en las comunas, a través de la Gerencia de la municipalidad de plantear en el presupuesto anual un mayor énfasis en el gasto de capacitaciones; teniendo como finalidad la mejora de la atención al usuario para poder generar valor público y poder mejorar la calidad de vida de los administrados.

Segunda

Se recomienda al alcalde de la municipalidad, mejora en la redacción de las normas que emite la comuna, en relación a la claridad, además realizar el cumplimiento de las ordenanzas municipales, como de la ley misma, en el sentido de obedecer la ley de modernización del estado, que uno de sus objetivos es mejorar la calidad de vida del ciudadano.

Tercera

Se recomienda al jefe de recursos humanos, verificar todas las áreas y en especial el área de atención al usuario de manera periódica, con la finalidad de evidenciar el desempeño de desarrollo del trabajo, como procedimientos y servicios que debe de brindar a los usuarios, de esta manera se mejoraría la administración dentro de la municipalidad.

Cuarta

Se recomienda al gerente de recursos humanos de la municipalidad, realizar talleres de trabajo en conjunto, dirigido a todas las personas que laboran dentro de la institución, charlas de compromiso organizacional que debe de realizarlas un especialista con la finalidad de mejorar la atención al público.

REFERENCIAS

- Abad, W. & Carrasco, L. (2018). *Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Académico. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acuña, A., Gualdron, C. y Padrón, R. (2021). Framework of good practices for the initiation and planning in the management of projects in the Housing Fund for Social Interest in Corvivienda, Cartagena de Indias D.T. and C. 6(3) 78-86. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122010843&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=12&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Asencio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal*. España: Diaz de Santo. <https://books.google.com.gi/books?id=TgakYwsmQIUC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Bailey, J. (2016). *Implementing technology in the justice sector: A Canadian perspective*. Western University Scholarship. <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1056&context=fimspub&httpsredir=1&referer=>
- Benabent, M. y Vivanco, L. (2021). Ecuador's cantonal (municipal) planning system: The need for reform.69(41) 163-179. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105455770&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=18&citeC>

nt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT

- Bravo, L y Sánchez, K. (2020). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Velex* 5(11) 89-105. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/776>
- Bravo, L. y Sánchez, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. 6(12) 87-98. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/776/1062>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile] Repositorio Académico. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3239415>
- Criado, J., I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 245-275. doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Casiano, D. y Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 7(2), 157–165, <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Díaz, F. Y Lourés, M. (2021). Citizen management public spaces: New ways of public-communitarian management in zaragoza (spain). 30(2) 67-100. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112736143&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=15&citeC>

nt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Dominguez, L. Y Pino, J. (2021). Analysis of the management and organization of music teaching in the non-formal environment. 27(1) 167-189. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128469506&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Duarte, L. K., & González, C. H. (2015). Metodología y Trabajo. Guía práctica para Negocios Internacionales. Metodología y Trabajo. *Guía práctica para Negocios Internacionales. Colombia.* <https://docplayer.es/amp/35701826-Metodologia-y-trabajo-de-grado-guia-practica-para-negocios-internacionales.html>

Durand, K., Vilches, L. y Estrada, N. (2021). Análisis de la gestión municipal provincial 2011-2014 en el sector SG-1 (núcleo del centro histórico del Cusco). 18(34) 78-98. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2616-49492021000100095&script=sci_arttext

Esplana, L. (2017). *La gestión municipal y los sistemas administrativos de los funcionarios de la municipalidad distrital del Rosario, Provincia de Acobamba departamento Huancavelica – 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1815/TESIS_2017_POSGRADO_GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20CCEE_LUIS%20ALBERTO%20ESPLANA%20PAITAN_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, J. (2021). Local police and urban planning. New strategies in the management and protection of historic heritage. 32(2) 401-415. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122971317&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1](https://search.proquest.com/docview/2162339552/E1EB8D98168F4C89PQ/1?accountid=37408)

Founded, A. (2018). *Biometric Scan Software Industry*. Global Industry Snapshot <https://search.proquest.com/docview/2162339552/E1EB8D98168F4C89PQ/1?accountid=37408>

Fueltala, V. (2018). *El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Montúfar*. [Tesis de Maestría, Universidad de Empresas Públicas]. Repositorio Académico. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4885>

Fuentes, D. (2020). *Participación ciudadana en la gestión pública local: el caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)*. [Tesis de Maestría, Universidad de los Andes]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17017>

Gamboa, A., Hernández, C y Ramirez, P. (2021). Public management in a Colombian border city: The gaze of its inhabitants. 27(52) 521-533. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120955081&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=13&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5.

- Hurtado Villanueva, A. Gonzales Vallejos, R.E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL-RTE*, 28(4), 110-118. <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/407/286>
- Lemma, M. (2020). Gestión municipal y planificación urbana en Córdoba, Argentina. 3(12) 167-179. <https://www.scielo.br/j/urbe/a/4D4KL6k68GCpxw8hLMSs4sf/abstract/?lang=es>
- López López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, H. (2021). *La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845>
- López, J. (2021). Gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. 6(12) 167-180. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1146>
- Lupo, G. (2016). *Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples*. <file:///C:/Users/Dr/Downloads/laws-03-00353.pdf>
- Lloria, S. y Pino, J. (2021). Management and organization of professional music conservatories. 26(2) 120-130. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85094198039&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=28&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Maciel, R. (2021). Public space and urban security management: A sociological study of the community protection cell of Jangurussu. 21(3) 479-488.

https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122425964&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Martínez, J., Salazar, C. y Rivas, L. (2020). ¿Son los gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades. 47(1) 49-78. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ede/v47n1/0718-5286-ede-47-1-00049.pdf>

Medina, R. y Carrasco, J. (2021). Heritage management from the municipal level: new prospects for the future for Aroche (Huelva). 32(2) 365-385. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122949260&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Marín Cárdenas, J. L., Delgado Bardales, J. M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

Molina, F. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108-120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552016000200007

Morán, F., J. C. Ayvar C, F. J. (2020). Municipal efficiency and public services in Michoacán. *Journal of Institutional Economics*, 277 - 299. Doi: <https://doi.org/10.18601/01245996>

- Navarro, C. & Allpas, L. (2018). Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento. [Tesis de Maestría, Universidad Del Pacífico] Repositorio Académico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2212/Cinthia_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1
- Ñaupas, H; Mejía, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Palomino G, L. (2019). "El ABC de la investigación". Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.
- Peixoto, R. (2021). Municipal management of construction and demolition waste: influence of disposal fees. 23(1) 1-21. <https://www.scielo.br/j/asoc/a/9YKyTKSnpZpvcynw8zjWk6J/>
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. 24(73) 109-178. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141
- Rodriguez, A. (2020). Transparency and circular economy: Analysis and assessment of municipal management solid waste. 99(32) 233-272. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088989606&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=26&citeCnt=2&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Rodriguez, D. (2020). Corruption and mismanagement in spending on education: Socioeconomic and political factors. 45(12) 301-320. <https://www.scielo.br/j/rap/a/w6yxg7qHSsTcHWJGpX8Qbbf/?lang=en&format=pdf>

- Rosendo, F. Cruz, I. y Álvarez, T. (2016). Obstacles of Municipal Management Hamper Local Development Due to Poor Knowledge Application. 10(2) 67-89. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Ivanovna, N. V. Viktorovich, D. A. Vladimirovich K. V. Vladimirovich S. A. (2018). Sociocultural And Political-Administrative Grounds Of City Management In Russian Municipal Management. *International Journal Of Civil Engineering And Technology*, 9(10) 1158 – 1168. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36706326>
- Solís, R.M., Salgado, S. A. y Montiel, D. A. (2019). Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*. 2019(10), 1-22. <https://revistahorizontes.uv.mx/index.php/horizont/article/view/1>
- Takayama R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/559/INTRODUCCION%20A%20LA%20INVESTIGACION%20CUALITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tikhonovskova S.A. Barsukova T.I. Maksimov V.Y. Levchenko N.A. Asryan V.M. Vodenko K.V. (2019) The Role Of Ideological Factor In Improving The Quality Of Municipal Management System In The Modern Russian Society. *Journal Of Environmental Treatment Techniques*, 7(4) 669 – 672. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43209070>
- Toscano, Y. & Salazar, L. (2020). *La gestión en la municipalidad y el desarrollo local en el distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco en el periodo 2018-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Repositorio Digital. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2189/1/T026_72952947_T.pdf

- Vargas, N. Morales, J. Coyla M. (2020). Classification Model of Municipal Management in Local Governments of Peru based on K-means Clustering Algorithms. (*IJACSA*) *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(7) 568 – 576. <https://pdfs.semanticscholar.org/cf29/d9e59eb2b90e32b47bcb24ddab57e82afb5c.pdf>
- Valderrama, R. (2013). Diagnóstico participativo con cartografía social. *Innovaciones en metodología Investigación-Acción participativa*. <https://idus.us.es/handle/11441/50721>
- Villasmil, M., Romero, F. y Socorro, C. (2021). Ethical leadership in municipal public management in the state of Zulia, Venezuela. 27(1) 199-216. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85106570800&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=1fcfd2a42948108b0635c20595cf978a&sot=b&sdt=sisr&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+municipal%29&ref=%28municipal%29&relpos=17&citeCnt=4&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Villa, J. y Guaigua, A. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de Maestría, Universidad técnicas de Ambato]. Repositorio Académico. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29197>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tema: Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Gestión Municipal	La gestión municipal se desempeña en base a los trabajadores, a las capacidades que reciben los mismos. Se da a conocer gracias a que se ocupa de considerar una guía para la detección y la satisfacción de las necesidades de un municipio. Es la administración municipal llevada a cabo tras el propósito la consecución de los recursos idóneos y óptima (Casiano y Cueva, 2019).	La variable gestión municipal se divide en 3 dimensiones con 13 indicadores, se realizó un cuestionario con 20 preguntas, la escala es ordinal.	Normatividad municipal	Resolución Directivas Reglamento Interno	Ordinal	1,2 3,4,5 6,7
			Administración Municipal	Manuales de Organización Planeación Organización Dirección Control		8 9,10 11,12 13,14
			Compromiso Organizacional	Motivación interna Ambiente de trabajo Metas		15,16 17,18 19,20

Tema: Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Satisfacción de los usuarios	Se puede medir entonces la satisfacción de los usuarios con la atención a través de la percepción que se tienen con los pacientes y familiares, por lo que también se tiene la idea de identificar los elementos de la atención que se determinan tras su satisfacción o insatisfacción, de modo que la percepción de los proveedores y la identificación son parte de elementos de trabajo (Bravo y Sánchez, 2020).	La variable satisfacción del usuario se divide en 3 dimensiones con 13 indicadores, se realizó un cuestionario con 20 preguntas, la escala es ordinal.	Aspectos Tangibles	Equipos e instalaciones.	Ordinal	1, 2
				Apariencia impecable del personal.		3,4
			Materiales informativos	5,6,7		
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesa.	8	
				Interés por resolver los problemas.	9,10	
			Capacidad De Respuesta	Desempeño correcto.	11,12,13,14	
Atención con prontitud	15,16					
	Disposición de ayuda	17,18				
	Disponibilidad de tiempo.	19,20				

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia									
Título: Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021									
Autor: Pezutti Taconan, Génesis Belén									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción de los usuarios de en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021?</p> <p>Problemas Específico ¿De qué manera se relaciona la normatividad municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la administración municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la normatividad municipal con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021. Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021. Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas - 2021.</p>	<p>Hipótesis general: La satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la gestión municipal en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: La normatividad municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021. La administración municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021.</p>	Variable 1: Gestión municipal						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
			Normatividad municipal	Resolución	1,2,	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto Medio Bajo		
				Directivas	3,4,5				
				Reglamento Interno	6,7				
			Administración Municipal	Manuales de Organización Planeación Organización Dirección Control	8,9				
					10				
					11,12				
					13				
					14				
			Compromiso Organizacional	Motivación interna	15,16				
				Ambiente de trabajo	17,18				
				Metas	19,20				
			Variable 2 Satisfacción del usuario		Ítems			Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de medición	Niveles y rangos
Aspectos Tangibles	Equipos e instalaciones.	1,2	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto Medio Bajo					
	Apariencia impecable del personal.	3,4							
	Materiales informativos	5,6,7							
Fiabilidad	Cumplimiento de promesa.	8							
	Interés por resolver los problemas.	9,10							
	Desempeño correcto.	11,12,13,14							
Capacidad De Respuesta	Atención con prontitud	15,16							
	Disposición de ayuda	17,18							
	Disponibilidad de tiempo.	19,20							

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: Hipotético – deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está constituido por 156 pobladores</p> <p>Muestra probabilística 111 pobladores</p>	<p>Variable 1: Gestión municipal</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Año: 2022 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación:</p> <hr/> <p>Variable 2: satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Año: 2022 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A pobladores del pueblo Joven</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho de Spearman</p>

ANEXO 3: VALIDACION DE INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Normatividad municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En general; usted está de acuerdo con las resoluciones municipales que se emiten	X		X		X		
2	Las resoluciones que emite la municipalidad son claras	X		X		X		
3	Los servicios ofrecidos por el municipio son eficientes	X		X		X		
4	Las Directivas son realizadas por personal capacitado	X		X		X		
5	Se explica a los usuarios las decisiones tomadas por la municipalidad	X		X		X		
6	Usted considera que se cumplen los lineamientos y normativas que deben regir una municipalidad	X		X		X		
7	Le informaron que la municipalidad tiene un reglamento interno	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Administración Municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe, información eficiente por parte de los funcionarios	X		X		X		
9	Le informaron sobre el manual de la organización de la municipalidad	X		X		X		
10	Usted considera que los planes se ejecutan correctamente en la municipalidad	X		X		X		
11	Existen organigramas visibles en la organización municipal	X		X		X		
12	Existe información sobre el funcionamiento de la municipalidad	X		X		X		
13	Los funcionarios tienen capacidad de resolver problemas en el área usuaria	X		X		X		
14	Ha visitado la página de transparencia de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	

15	La organización de la municipalidad es eficiente	X		X		X		
16	Actualmente los trabajadores producto de su motivación tienen una atención adecuada	X		X		X		
17	La infraestructura es cómoda para los usuarios	X		X		X		
18	El ambiente en el área usuaria es la adecuada	X		X		X		
19	Existe compromiso de los funcionarios para con los usuarios	X		X		X		
20	Siente que los funcionarios pueden mejorar la atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

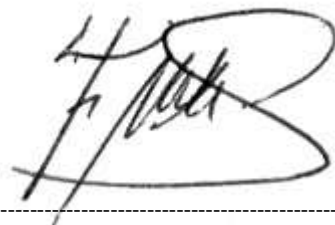
DNI: 03695876

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 09 de Junio de 2022



Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez
Metodología de la Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Aspectos Tangibles							
1	La ubicación de la municipalidad es la óptima para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
3	La municipalidad tiene instalaciones correctamente subdivididas para reconocimiento de sus áreas.	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con personal de apariencia impecable.	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con folletos, afiches y/o brochure para dar cuenta de obras y proyectos ejecutados o en ejecución.	X		X		X		
6	La municipalidad toma en cuenta la opinión del usuario	X		X		X		
7	La municipalidad realiza charlas informativas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	X		X		X		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la municipalidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
10	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	X		X		X		
11	La respuesta que se le otorga al usuario es confiable	X		X		X		
12	La institución trata de entregar un servicio sin errores	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad ofrece un servicio con calidad y empatía en cada interacción	X		X		X		
14	Los servidores públicos son eficientes en la atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Existen canales de atención virtuales que sean efectivos en la atención brindada	X		X		X		
16	El personal de la municipalidad siempre se muestra predispuesto de ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Las respuestas que otorga la municipalidad solucionan sus problemas	X		X		X		
18	El personal de la municipalidad orienta a los usuarios	X		X		X		
19	La respuesta oportuna es característica de la municipalidad	X		X		X		
20	La municipalidad tiene información y flujo de atención completo para cada necesidad que presente el usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

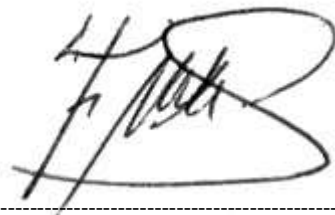
DNI: 03695876

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 09 de Junio de 2022



Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez
Metodología de la Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Normatividad municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En general; usted está de acuerdo con las resoluciones municipales que se emiten	X		X		X		
2	Las resoluciones que emite la municipalidad son claras	X		X		X		
3	Los servicios ofrecidos por el municipio son eficientes	X		X		X		
4	Las Directivas son realizadas por personal capacitado	X		X		X		
5	Se explica a los usuarios las decisiones tomadas por la municipalidad	X		X		X		
6	Usted considera que se cumplen los lineamientos y normativas que deben regir una municipalidad	X		X		X		
7	Le informaron que la municipalidad tiene un reglamento interno	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Administración Municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe, información eficiente por parte de los funcionarios	X		X		X		
9	Le informaron sobre el manual de la organización de la municipalidad	X		X		X		
10	Usted considera que los planes se ejecutan correctamente en la municipalidad	X		X		X		
11	Existen organigramas visibles en la organización municipal	X		X		X		
12	Existe información sobre el funcionamiento de la municipalidad	X		X		X		
13	Los funcionarios tienen capacidad de resolver problemas en el área usuaria	X		X		X		
14	Ha visitado la página de transparencia de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	

15	La organización de la municipalidad es eficiente	X		X		X		
16	Actualmente los trabajadores producto de su motivación tienen una atención adecuada	X		X		X		
17	La infraestructura es cómoda para los usuarios	X		X		X		
18	El ambiente en el área usuaria es la adecuada	X		X		X		
19	Existe compromiso de los funcionarios para con los usuarios	X		X		X		
20	Siente que los funcionarios pueden mejorar la atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Laurente Cárdenas, Carlos Miguel

Especialidad del validador: Educación – Investigación Científica

DNI: 42125031

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 14 de junio de 2022



Dr. Carlos Miguel Laurente Cárdenas
Educación – investigación científica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Aspectos Tangibles							
1	La ubicación de la municipalidad es la óptima para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
3	La municipalidad tiene instalaciones correctamente subdivididas para reconocimiento de sus áreas.	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con personal de apariencia impecable.	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con folletos, afiches y/o brochure para dar cuenta de obras y proyectos ejecutados o en ejecución.	X		X		X		
6	La municipalidad toma en cuenta la opinión del usuario	X		X		X		
7	La municipalidad realiza charlas informativas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	X		X		X		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la municipalidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
10	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	X		X		X		
11	La respuesta que se le otorga al usuario es confiable	X		X		X		
12	La institución trata de entregar un servicio sin errores	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad ofrece un servicio con calidad y empatía en cada interacción	X		X		X		
14	Los servidores públicos son eficientes en la atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Existen canales de atención virtuales que sean efectivos en la atención brindada	X		X		X	
16	El personal de la municipalidad siempre se muestra predispuesto de ayudar a los usuarios	X		X		X	
17	Las respuestas que otorga la municipalidad solucionan sus problemas	X		X		X	
18	El personal de la municipalidad orienta a los usuarios	X		X		X	
19	La respuesta oportuna es característica de la municipalidad	X		X		X	
20	La municipalidad tiene información y flujo de atención completo para cada necesidad que presente el usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Laurente Cárdenas, Carlos Miguel

Especialidad del validador: Educación – Investigación Científica

DNI: 42125031

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 14 de junio de 2022



Dr. Carlos Miguel Laurente Cárdenas
Educación – investigación científica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Normatividad municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En general; usted está de acuerdo con las resoluciones municipales que se emiten	X		X		X		
2	Las resoluciones que emite la municipalidad son claras	X		X		X		
3	Los servicios ofrecidos por el municipio son eficientes	X		X		X		
4	Las Directivas son realizadas por personal capacitado	X		X		X		
5	Se explica a los usuarios las decisiones tomadas por la municipalidad	X		X		X		
6	Usted considera que se cumplen los lineamientos y normativas que deben regir una municipalidad	X		X		X		
7	Le informaron que la municipalidad tiene un reglamento interno	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Administración Municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe, información eficiente por parte de los funcionarios	X		X		X		
9	Le informaron sobre el manual de la organización de la municipalidad	X		X		X		
10	Usted considera que los planes se ejecutan correctamente en la municipalidad	X		X		X		
11	Existen organigramas visibles en la organización municipal	X		X		X		
12	Existe información sobre el funcionamiento de la municipalidad	X		X		X		
13	Los funcionarios tienen capacidad de resolver problemas en el área usuaria	X		X		X		
14	Ha visitado la página de transparencia de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	

15	La organización de la municipalidad es eficiente	X		X		X		
16	Actualmente los trabajadores producto de su motivación tienen una atención adecuada	X		X		X		
17	La infraestructura es cómoda para los usuarios	X		X		X		
18	El ambiente en el área usuaria es la adecuada	X		X		X		
19	Existe compromiso de los funcionarios para con los usuarios	X		X		X		
20	Siente que los funcionarios pueden mejorar la atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Marlon Víctor Matos Rojas.

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

DNI: 72739865

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 14 de junio de 2022



Mg. Marlon Víctor Matos Rojas.
Maestro en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Aspectos Tangibles							
1	La ubicación de la municipalidad es la óptima para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
3	La municipalidad tiene instalaciones correctamente subdivididas para reconocimiento de sus áreas.	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con personal de apariencia impecable.	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con folletos, afiches y/o brochure para dar cuenta de obras y proyectos ejecutados o en ejecución.	X		X		X		
6	La municipalidad toma en cuenta la opinión del usuario	X		X		X		
7	La municipalidad realiza charlas informativas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	X		X		X		
9	Usted cuando ha tenido algún problema la municipalidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
10	El personal de la institución desempeña el servicio correcto	X		X		X		
11	La respuesta que se le otorga al usuario es confiable	X		X		X		
12	La institución trata de entregar un servicio sin errores	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad ofrece un servicio con calidad y empatía en cada interacción	X		X		X		
14	Los servidores públicos son eficientes en la atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Existen canales de atención virtuales que sean efectivos en la atención brindada	X		X		X		
16	El personal de la municipalidad siempre se muestra predispuesto de ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Las respuestas que otorga la municipalidad solucionan sus problemas	X		X		X		
18	El personal de la municipalidad orienta a los usuarios	X		X		X		
19	La respuesta oportuna es característica de la municipalidad	X		X		X		
20	La municipalidad tiene información y flujo de atención completo para cada necesidad que presente el usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Marlon Víctor Matos Rojas.

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública


DNI: 72739865

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 14 de junio de 2022



Mg. Marlon Víctor Matos Rojas.
Maestro en Gestión Pública

ANEXO 4: CUESTIONARIO Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021										
Estimado usuario: A través del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que consta de 40 preguntas y tiene un tiempo estimado entre 5 a 10 minutos, con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021 Se le pone en conocimiento que, participar en esta investigación es voluntaria y toda la información relacionada con la presente investigación está protegida y será anónima. Al iniciar el presente cuestionario usted declara haber leído los lineamientos y estar de acuerdo con los mismos. Si desea completar el cuestionario marque con un aspa aquí ()										
ESCALA DE MEDIDA	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	1		2		3		4		5	
VARIABLE: Gestión municipal										
DIMENSIÓN 1 Normatividad municipal										
1	En general; usted está de acuerdo con las resoluciones municipales que se emiten									
2	Las resoluciones que emite la municipalidad son claras									
3	Los servicios ofrecidos por el municipio son eficientes									
4	La Directivas son realizadas por personal capacitado									
5	Se explica a los usuarios las decisiones tomadas por la municipalidad									
6	Usted considera que se cumplen los lineamientos y normativas que deben regir una municipalidad									
7	Le informaron que la municipalidad tiene un reglamento interno									
DIMENSIÓN 2 Administración Municipal										
8	Existe, información eficiente por parte de los funcionarios									
9	Le informaron sobre el manual de la organización de la municipalidad									
10	Usted considera que los planes se ejecutan correctamente en la municipalidad									
11	Existen organigramas visibles en la organización municipal									
12	Existe información sobre el funcionamiento de la municipalidad									
13	Los funcionarios tienen capacidad de resolver problemas en el área usuaria									

14	Ha visitado la página de transparencia de la municipalidad					
DIMENSIÓN 3 Compromiso Organizacional		1	2	3	4	5
15	La organización de la municipalidad es eficiente					
16	Actualmente los trabajadores producto de su motivación tienen una atención adecuada					
17	La infraestructura es cómoda para los usuarios					
18	El ambiente en el área usuaria es la adecuada					
19	Existe compromiso de los funcionarios para con los usuarios					
20	Siente que los funcionarios pueden mejorar la atención					

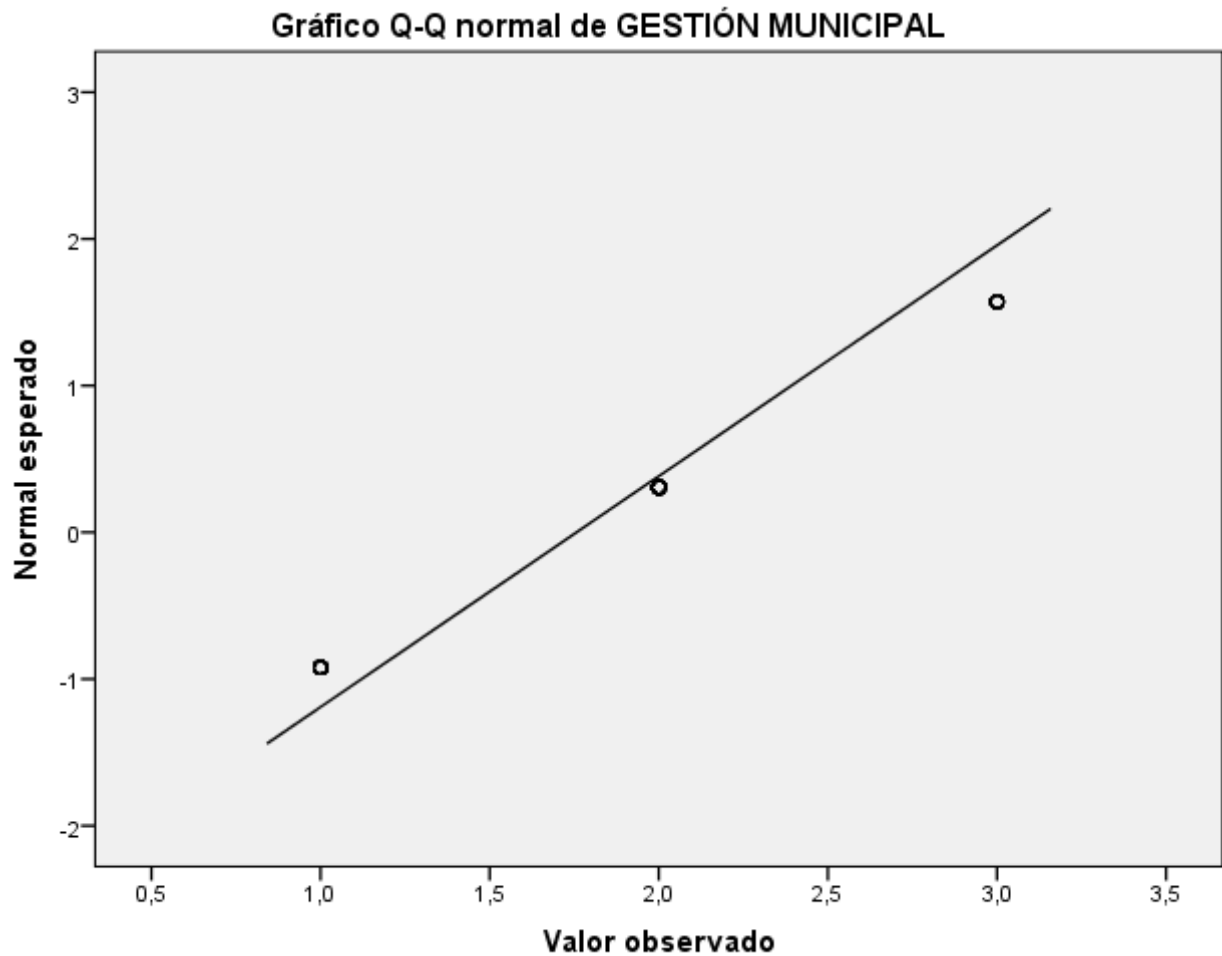
Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021						
Estimado usuario: A través del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que consta de 40 preguntas y tiene un tiempo estimado entre 5 a 10 minutos, con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021 Se le pone en conocimiento que, participar en esta investigación es voluntaria y toda la información relacionada con la presente investigación está protegida y será anónima. Al iniciar el presente cuestionario usted declara haber leído los lineamientos y estar de acuerdo con los mismos. Si desea completar el cuestionario marque con un aspa aquí ()						
ESCALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	1	2	3	4	5	
VARIABLE: Satisfacción del usuario						
DIMENSIÓN 1 Aspectos Tangibles						
1	La ubicación de la municipalidad es la óptima para el desarrollo de sus funciones					
2	La municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno.					
3	La municipalidad tiene instalaciones correctamente subdivididas para reconocimiento de sus áreas.					
4	La municipalidad cuenta con personal de apariencia impecable.					
5	La municipalidad cuenta con folletos, afiches y/o brochure para dar cuenta de obras y proyectos ejecutados o en ejecución.					
6	La municipalidad toma en cuenta la opinión del usuario					
7	La municipalidad realiza charlas informativas					
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad						
	1	2	3	4	5	

8	La institución cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple					
9	Usted cuando ha tenido algún problema la municipalidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo					
10	El personal de la institución desempeña el servicio correcto					
11	La respuesta que se le otorga al usuario es confiable					
12	La institución trata de entregar un servicio sin errores					
13	El personal de la municipalidad ofrece un servicio con calidad y empatía en cada interacción					
14	Los servidores públicos son eficientes en la atención					
DIMENSIÓN 3 Capacidad De Respuesta		1	2	3	4	5
15	Existen canales de atención virtuales que sean efectivos en la atención brindada					
16	El personal de la municipalidad siempre se muestra predispuesto de ayudar a los usuarios					
17	Las respuestas que otorga la municipalidad solucionan sus problemas					
18	El personal de la municipalidad orienta a los usuarios					
19	La respuesta oportuna es característica de la municipalidad					
20	La municipalidad tiene información y flujo de atención completo para cada necesidad que presente el usuario					

ANEXO 5: NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,298	111	,000

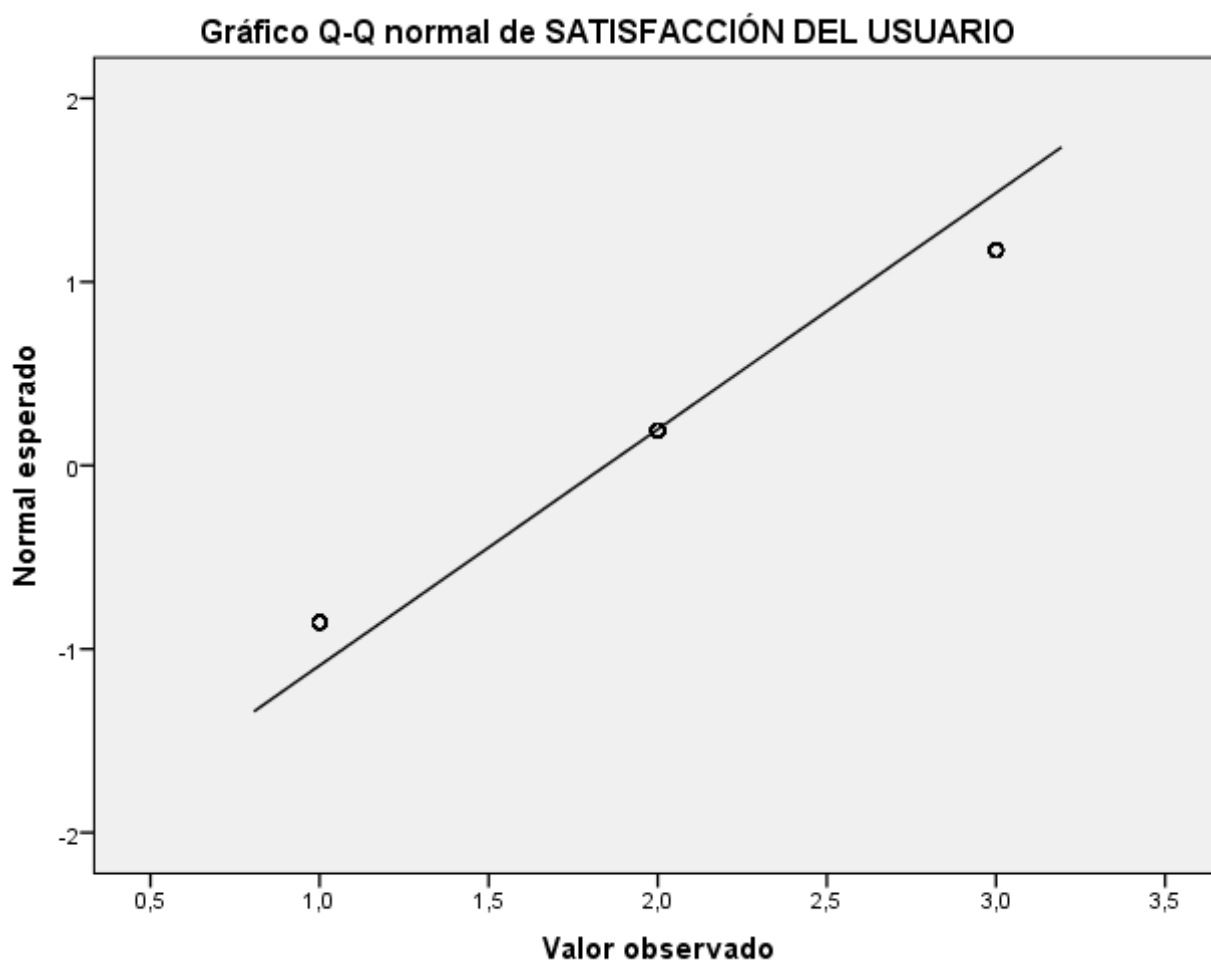
Prueba de normalidad de la variable Gestión Municipal



Observando la tabla y figura se considera que la muestra de esta investigación es de 111 usuarios, se aplicó la prueba Kolmogorov Smirnov, indica que los valores de significancia para la variable Gestión Municipal es de 0.000, lo cual indica que todos los valores son menor a $\alpha = 0.05$, el resultado define que siguen una distribución no normal, por lo tanto, se utilizara prueba no paramétrica.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,250	111	,000

Prueba de normalidad de la variable



Observando la tabla y figura se considera que la muestra de esta investigación es de 111 usuarios, se aplicó la prueba Kolmogorov Smirnov, indica que los valores de significancia para la variable Satisfacción al usuario es de 0.000, lo cual indica que todos los valores son menor a $\alpha = 0.05$, el resultado define que siguen una distribución no normal, por lo tanto, se utilizara prueba no paramétrica.

ANEXO 6: Confiabilidad – Alpha De Crombach

Confiabilidad de variables Gestión municipal y satisfacción del usuario

Variables	Alpha de cronbach	Nº de elementos
Gestión municipal	0.906	20
Satisfacción de los usuarios	0.922	20

Fuente: elaboración propia

En la tabla podemos visualizar que los tres instrumentos de la presente investigación tienen una alta confiabilidad, en la variable Gestión municipal podemos encontrar una confiabilidad de 0.906 y en variable Satisfacción de los usuarios podemos encontrar una confiabilidad de 0.922

ANEXO 7: CALCULO DE LA MUESTRA

Para obtener la muestra de la presente investigación, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

N = población

Z = 1.96 (95% confiabilidad)

p = proporción aproximada en la población considerara.

q = proporción de población no considerada en estudio (1 -p).

ε = error

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1-0,5) (156)}{(0,05)^2 (156-1) + (1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = 111.15 \text{ usuarios}$$

ANEXO 8: BASE DE DATOS

Gestión Municipal																				
Nº	Normatividad municipal							Administración Municipal							Compromiso Organizacional					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
3	1	1	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3
4	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	1
5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3
7	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3
8	1	4	1	1	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
11	1	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2
12	4	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3
13	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
15	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	1	1	1	5	1	1	2	1
17	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
19	4	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1
21	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
22	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
23	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3
24	1	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

25	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3
27	1	3	1	4	1	3	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3
28	1	1	1	1	1	2	4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5	1	3	5	2	2	1
30	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	1	3	1	4	5	5	1	1	2	2
31	5	2	4	2	4	1	4	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2
32	4	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3
33	2	2	2	4	4	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	1	4	5	5	1
34	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
35	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	1	2	4
36	5	1	4	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
37	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	2	1	1	5	2	2	2	5	2	5
38	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	3	2	1
39	4	1	3	1	4	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3
40	4	1	3	3	4	4	1	3	3	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3
41	1	1	2	4	4	4	3	3	3	1	3	4	1	1	3	4	4	4	3	4
42	4	1	4	1	4	5	5	1	5	1	5	2	1	5	3	5	3	5	3	5
43	5	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	1	1	5	3	5	2	3	1	5
44	4	1	3	3	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	5	3	1	4	2	3
45	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	4	2	1	2	5	2	2	4
46	1	4	2	5	4	3	3	5	2	1	4	4	4	4	4	5	2	1	3	3
47	5	1	2	1	2	1	4	4	2	3	4	4	4	3	2	5	5	5	2	5
48	5	4	2	2	2	4	1	4	1	3	4	4	4	3	5	2	5	3	2	3
49	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1	5	5	1
50	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
51	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5
52	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5
53	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3

54	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	2	5	5
55	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
56	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3
57	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3
58	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3
59	2	5	5	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5
60	4	2	3	2	1	5	3	5	2	1	1	3	1	2	5	2	1	1	1	3
61	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	2
62	4	2	3	2	2	3	4	3	5	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	3
63	4	1	5	1	1	4	1	1	4	1	4	4	1	1	1	3	3	1	1	4
64	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4
65	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	4	2
66	5	1	4	3	1	2	5	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
67	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	2	2	1	5
68	5	2	5	5	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4
69	4	5	5	5	1	1	1	3	3	4	1	3	3	2	5	3	4	2	5	3
70	4	4	3	3	1	4	1	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	2	3	3
71	4	4	2	4	1	4	1	3	3	3	1	4	5	3	3	4	4	4	5	4
72	4	4	3	3	1	3	1	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
73	5	2	5	4	1	4	1	4	4	4	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2
74	4	1	5	1	1	4	1	5	4	1	1	4	5	5	2	3	3	5	5	4
75	3	2	5	5	1	3	1	2	5	3	1	3	2	3	2	5	4	5	5	4
76	5	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	5
77	5	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	5	2
78	5	5	5	3	1	3	1	5	1	1	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	1	4	4	1	1	4	5	5	4	4	5	1	4	1	3	4
80	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3
81	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5
82	4	4	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4

83	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
84	5	4	5	5	1	5	5	3	5	3	4	1	3	1	1	1	1	5	5	1
85	5	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
86	4	2	3	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	5
87	4	2	2	4	1	3	5	4	4	1	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5
88	1	1	5	3	3	2	4	3	1	1	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3
89	1	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	2	2	5	5
90	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	5	5	2	5	1	5
91	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	1	4	3	1	1	3	1	3	3
92	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	1	4	1	3	4	2	3
93	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	5	5	3
94	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5
95	4	2	3	2	1	5	3	5	2	1	1	3	5	2	5	2	5	5	5	3
96	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	2	5	2
97	5	4	2	2	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1
98	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5
99	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	5	1	4	1	4	5	4	5	5
100	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	1	5	4	2	5	3	3	5	3
101	5	1	4	3	5	2	5	3	3	5	2	5	1	5	3	5	2	5	5	5
102	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
103	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	1	4	1	4	5	5	4	4
104	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
105	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
106	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
107	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
108	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
109	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5
111	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5

	SV1	SV1D1	SV1D2	SV1D3
MAXIMO	100	35	35	30
MINIMO	20	7	7	6
RANGO	80	28	28	24
AMPLITUD	27	9	9	8

	V1	D1	D2	D3
INEFICIENTE	20 - 46	7 - 15	7 - 15	6 - 13
REGULAR	47 - 73	16 - 24	16 - 24	14 - 21
EFICIENTE	74 - 100	25 - 35	25 - 35	22 - 30

Satisfacción del usuario																				
Nº	Aspectos Tangibles							Fiabilidad							Capacidad De Respuesta					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
3	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	2	1	1	2
4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1
5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	3	1	3	2	3	2	3
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
8	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3
10	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	3	1	3	1	4	3	2	4	1	1	4	3	2	4	4
12	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	3	4	4	4	3	4	3
14	3	3	5	3	5	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1

15	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
16	5	4	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3
17	5	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
18	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2
19	4	3	4	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4
20	3	5	4	1	1	4	4	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1
22	1	3	1	1	1	1	3	1	2	4	3	1	3	3	2	4	1	1	3	3
23	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2
24	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3
25	1	3	4	1	1	3	4	4	3	3	1	5	3	1	3	3	1	1	1	1
26	4	4	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5
28	4	5	2	2	1	5	3	2	4	2	1	3	1	4	4	2	1	1	1	4
29	5	2	4	2	1	1	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4
30	4	2	3	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3
31	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1
32	3	2	2	2	1	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
33	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
34	5	1	4	3	1	2	5	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1
35	5	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
37	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
38	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4
39	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	4	3	3
40	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	1	1	2	2	5
41	5	3	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	2	4	1	1	1	5
42	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	1	5	3	3
43	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	4	4	2	5	1	1	4	4	2

44	1	4	2	5	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4
45	5	1	2	1	2	1	4	1	2	3	1	4	4	3	2	3	4	4	3
46	5	4	2	2	2	4	1	1	1	3	1	4	4	3	1	3	4	3	
47	5	4	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	3	1	1	3	4	1	
48	5	4	2	2	4	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	
49	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4	3	5	3	2	3	5	
50	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	
51	1	1	5	3	3	2	4	3	1	1	1	5	5	4	1	4	3	5	
52	1	3	4	3	5	5	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	3	3	
53	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	5	2	
54	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	5	3	4	
55	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	
56	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	2	5	5	2	3	2	
58	4	2	3	2	1	5	3	5	2	5	1	3	5	2	2	5	1	3	
59	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	
60	4	2	3	2	2	3	4	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	2	
61	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	
62	3	2	1	1	5	1	4	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	
63	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
64	5	1	4	3	2	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	
65	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	
66	5	2	5	5	2	4	4	5	1	4	5	1	1	4	1	4	5	1	
67	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	
68	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	1	4	
69	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	
70	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	
71	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	
72	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	

73	3	2	5	5	5	3	4	2	5	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3
74	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
75	5	1	4	3	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5
76	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4
78	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
79	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
81	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
82	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
83	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
84	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
86	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
87	5	2	5	4	4	4	4	1	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3
88	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5
89	3	2	5	1	5	1	1	1	1	1	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3
90	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3
91	5	1	4	3	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5
92	5	1	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
93	5	1	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4
94	4	1	5	5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
95	4	1	3	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	1	2	4	4	4	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3
97	4	1	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	5	5
98	4	1	2	4	4	4	3	1	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	5	3
99	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	5
100	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5
101	5	1	4	3	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5

102	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5
103	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4
104	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5
105	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
107	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
108	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3
109	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	SV2	SV2D1	SV2D2	SV2D3
MAXIMO	100	35	35	30
MINIMO	20	7	7	6
RANGO	80	28	28	24
AMPLITUD	27	9	9	8

	V2	D1	D2	D3
INEFICIENTE	20 - 46	7 - 15	7 - 15	6 - 13
REGULAR	47- 73	16 - 24	16 - 24	14 - 21
EFICIENTE	74 - 100	25 - 35	25 - 35	22 - 30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESCUDERO VILCHEZ FERNANDO EMILIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el pueblo joven La Libertad, Comas – 2021", cuyo autor es PEZZUTTI TACONAN GENESIS BELEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESCUDERO VILCHEZ FERNANDO EMILIO DNI: 03695876 ORCID 0000-0002-3835-8740	Firmado digitalmente por: EESCUDEROVI el 09-08- 2022 09:38:53

Código documento Trilce: TRI - 0398937