



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad
Distrital de Vista Alegre, año 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Br. José Luis Tapia Puscán (Orcid: 0000-0002-3494-0047)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes Del Águila (Orcid: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijos Ángel y Jacqueline por ser mi
inspiración Y fortaleza cada día Y brindarme
su amor incondicional y ser ambos El motor y
motivo de mi vida.

José Luis

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme siempre, por darme vida y Salud para poder cumplir mis sueños, A mi familia por siempre confiar en mí y A mi asesor por su apoyo constante en el desarrollo de este proyecto de investigación.

José Luis

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vi
Abstrac.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29

Índice de tablas

Tabla 1 Pruebas de normalidad	19
Tabla 2. Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario	19
Tabla 3. Relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario	20
Tabla 4. Relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario	21
Tabla 5. Relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario	21
Tabla 6. Relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; por lo tanto, se ha optado por una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental y nivel descriptiva correlacional, para la cual se ha tomado una muestra de 384 usuarios, para la recolección de datos se ha utilizado la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, asimismo, se ha utilizado el SPSS para el procesamiento de datos, que tras el análisis de los resultados, el trabajo concluyó que, existe una relación significativa y considerable entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación (ρ) de 0,655. Asimismo, existe una relación significativa y considerable entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación (ρ) de 0,617. También, existe una relación significativa y considerable entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación (ρ) de 0,689. Además, existe una relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,725. De manera general, se determinó que la relación es significativa y considerable entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,802.

Palabras clave: Gestión; Satisfacción; Usuario.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the Vista Alegre district, 2021; therefore, an applied research has been chosen, of non-experimental design and correlational descriptive level, for which a sample of 384 users has been taken, for data collection the survey has been used as a technique and the questionnaire Likewise, the SPSS has been used as an instrument for data processing, which after analyzing the results, the work concluded that there is a significant and considerable relationship between organizational development and user satisfaction, which has been contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient (rho) of 0.655. Likewise, there is a significant and considerable relationship between municipal finances and user satisfaction, which has been contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient (rho) of 0.617. There is also a significant and considerable relationship between services / projects and user satisfaction, with a correlation coefficient (rho) of 0,689. Furthermore, there is a relationship between democratic governance and user satisfaction, which has been contrasted by a significance of 0.000 and a relationship of 0.725. In general, it was determined that the relationship is significant and considerable between municipal management and user satisfaction, which has been contrasted by a significance of 0.000 and a relationship of 0.802.

Keywords: Management; Satisfaction; User.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se logra percibir que los gobiernos locales asumen la responsabilidad de promover el desarrollo de sostenibilidad de la ciudadanía y las comunas a los que atienden, sin embargo, en los últimos años, ha surgido una necesidad creciente de estructurar sus servicios de acuerdo a procesos internos para asegurar acciones coordinadas, efectivas y eficientes (Rojas et al., 2019). Llevando a que los municipios vean en la gestión una herramienta importante para planear y reposicionar sus lanzamientos operativos para lograr el impacto deseado. Por lo tanto, se considera a la gestión municipal una parte integral e importante para alcanzar la complacencia de los usuarios a través de los servicios ofrece la entidad pública, ya que ayuda a obtener resultados de desarrollo económico y social de manera consistente.

Sin embargo, existen gobiernos locales que no han logrado que su gestión active y desarrollen los principales procesos y automatización de diversos servicios de atención al ciudadano, al igual que, en el caso del gobierno municipal de Honduras, la administración pública opera bajo un esquema modelo de gestión convencional, de forma presencial como manualmente, asimismo los ciudadanos y colaboradores municipales enfrentan diversos problemas en el marco de los procesos de atención ciudadanía como consecuencia del carácter esencialmente manual de los procesos y la ausencia de recursos automatizados

Los gobiernos locales en el Perú han visto crecer sus recursos en los últimos años, estos cambios están relacionados con el surgimiento de diversos procesos locales, en el que se han desarrollado gestiones municipales que repercuten de las administraciones de servicios y las necesidades básicas al liderazgo de los procedimientos de desarrollo (López, 2020). En este sentido, los municipios han asumido de forma gradual la función de promover el desarrollo y las actividades económicas locales, e incorpora cambios en su estructura organizativa a través del

establecimiento de oficinas de desarrollo económico local y la planificación y ejecución de actividades (Casiano & Cueva, 2020). Por otra parte, la inclinación por la calidad de los servicios públicos es un fenómeno reciente, afectado por los profundos y rápidos cambios en la administración pública, hoy en día los ciudadanos han dejado claro su disconformidad con los servicios, demostrando altos índices de insatisfacción debido a la deficiente gestión de los servicios públicos (Paiva, 2018)

Tal es el caso de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, institución que lleva muchos años comprometida con la promoción del desarrollo político, económico y social en toda la población, no obstante, se ha logrado percibir distintas falencias, como la falta de compromiso y el aumento de número de funcionarios y servidores públicos, lo que ha conllevado a un problema en la gestión municipal y en la calidad de los servicios públicos, es decir, es insuficiente para satisfacer las necesidades de la población (López, 2020).

La Municipalidad Distrital de Vista Alegre, no es ajena a la problemática que experimentan muchas entidades del estado, siendo los ciudadanos quienes se quejan sobre la gestión municipal que desarrollan, quienes a su vez afirman que no existe cantidad suficiente de computadores de acuerdo al número de personal, sumado a ello existe deficiente cantidad de máquinas para encargarse los requerimientos primarios de la población, falta de transparencia en el procesamiento de acceso de personal, limitadas capacitaciones promovidos por la entidad, situación que ha venido generando descontento en los usuarios, pues demuestra su insatisfacción con la gestión de los recursos del distrito, ante ello es importante determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Ante lo expuesto anteriormente, se formula la como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021?, así como objetivos específicos: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario

en el distrito de Vista Alegre, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021?, ¿Cuál es la relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021?

La presente investigación resulta importante, pues se abordara un tema de gran relevancia en el sector público, y es que el estudio desarrollado contribuirá a contar con una gestión pública de calidad y lograr que el personal administrativo se comprometa con su trabajo, demostrando predisposición al brindar un buen servicio al usuario, lo cual permitirá que el usuario este satisfecho con la gestión ejercida; por otro lado, el estudio servirá como base teórica para la identificación de alternativas que sirvan de solución al problema observado en la municipalidad, mediante la adaptación de teorías sobre gestión municipal y satisfacción del usuario, así como también permitirá conocer el nivel o grado de correlación que existe entre las variables, para replantear actividades de planeación, organización, dirección y control, garantizando que los diversos servicio se desarrollen en periodos adecuados logrando mejoras en la calidad y alcanzado la mayor satisfacción de la población.

Por lo tanto, se establece como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021, así como objetivos específicos: Conocer la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; Conocer la relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; Conocer la relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; Conocer la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021.

Por lo tanto, se establece como hipótesis general: La relación es significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; además de hipótesis específicas: H1: Existe relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; H2: Existe relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; H3: Existe relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; H4: Existe relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se abordarán dos aspectos importantes de la investigación, el primero relacionado con el análisis de investigaciones relacionadas con el tema, a partir del ámbito internacional como nacional, las cuales serán relevantes para discutir los resultados obtenidos en el futuro.

Por su parte, Cando et al. (2017), desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño transversal, cuya población fue 2 378 ciudadanos, siendo la técnica e instrumentos la encuesta acompañada de un cuestionario. Concluyó que, el 90% de los encuestados demostraron estar muy satisfechos, es decir, tienen una impresión buena de la gestión públicas (servicios) evaluadas, entre ellos lo más utilizados son: Salud (9,51%), carreteras y obras públicas (9,03%), finalmente esta educación superior (8,61%). Asimismo, el 55% de los encuestados señalaron que han mejorado en cuanto a la infraestructura, establecimientos realmente agradables, horarios convenientes y atención electrónica, pero también, aun se percibe aspectos negativos como son: la lentitud en los procesos de trámites como atención, colas extremadamente largas y la presencia de funcionarios descortés.

Asimismo, Molero (2019), Perú. desarrolló un estudio bajo un diseño no experimental de tipo básica, cuya población de estudio fue de 24 personas siendo la técnica revisión sistemática e instrumentos la ficha de recolección de datos de publicaciones. Concluyó que, la satisfacción del usuario tuvo un valor regular de 81,72%, asimismo, se logró determinar que existe una correlación entre la puntualidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

De acuerdo con López (2020), Perú. Desarrolló una investigación de tipo transversal - relacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 382 pobladores del Distrito de Rupa Rupa; siendo la técnica e instrumentos la encuesta acompañada de un cuestionario. Concluyó que, el

35% de los encuestados determinaron la gestión municipal como regular; asimismo, el 21% de la muestra encuestada señalaron la calidad del servicio público como regular, mientras que el 11% calificaron como excelente. Por otro lado, se determinó que en cuanto a la dimensión gobernabilidad democrática guarda una relación con la calidad del servicio público, la cual fue contrastada por el estadístico de Pearson = 0,488 con una significancia $p \leq 0,000$; por último, se encontró relación entre la dimensión los proyectos y servicios municipales con la calidad del servicio público, siendo esta corroborada por Pearson = 0,542 y una significancia de $p \leq 0,000$.

También Tumi (2020), desarrollo bajo un de diseño no experimental y un estudio de tipo cualitativo, cuya población de estudio fue de 56 funcionarios, la técnica e instrumento de recolección de datos fueron mediante las fuentes secundarias y primarias. Concluye que, la rendición de cuentas en el gobierno de Puno realizado mediante audiencias centralizadas o descentralizados, es parcialmente representativo, adherido y limitado, por lo que se expone un sistema de gestión transparente y eficiente. Además, tras la implementación de un programa de desarrollo organizacional se elevó la calidad del trabajo y disminuyeron las quejas.

Al mismo tiempo, Gaviria & Delgado (2020) Tarapoto. Desarrolló una indagación de tipo básica con un diseño no experimental, cuya población de estudio fue 11 usuarios, siendo la técnica revisión sistemática e instrumentos la ficha de recolección de datos de publicaciones. Concluyo que, los servicios públicos deben estar siempre comprometidos con el ciudadano y la entidad con el fin de resolver las necesidades del mismo, cuya razón debe ser el cumplimiento de resultados de calidad y la satisfacción, de tal manera que la población sea beneficiada hacia el desarrollo social y puedan generar confianza en la administración competente y convincente de los activos monetarios.

Por otro lado, Ruiz *et al.* (2021), se desarrollo una indagación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, siendo la población compuesta por 45 funcionarios, a quienes se aplicó un cuestionario como instrumento. Se concluyo que, el nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo es Regular (31%) y el cumplimiento de la meta 4 alcanzó un nivel Bueno (31%), además, se determinó que existe una relación alta positiva entre gestión municipal con el cumplimiento de la meta 4, con coeficiente de Pearson de 0.937, y un coeficiente de determinación de (0.879) explicando que el 87.9% del cumplimiento de la meta4 es influenciado por la gestión municipal.

Por último, Arista & Flores (2019), desarrollo bajo un estudio de tipo básica, diseño no experimenta y de corte transversal, tomo una población de 20 personas, a quienes se les aplico la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyo que, existe una correlación positiva moderada entre la gestión municipal con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018, corroborado por un coeficiente de correlación de Pearson (0.629). Asimismo, en la fase de control presento algunas deficiencias en la captación de ingresos tributarios propios de la entidad y su derivación de los mismos direccionado a los diversos planes, programas y proyectos destinados.

Hoy en día el concepto de gestión pública, es asociado de manera directa a los resultados que obtienen una determinada administración de turno (Funck & Karlsson, 2019), sin embargo, yendo un poco más allá, el termino gestión municipal se puede entender como un procesamiento sistemático, integral y participativo en el que se lograr aunar los 4 pilares de la administración, planificación, organización, ejecución y control (López, 2020; Beerli, 2020). En el sentido más estricto de la palabra, la gestión municipal se encuentra comprendida por todas aquellas acciones que realizan las dependencias municipales, esto con un propósito como el de poder cumplir con los objetivos como metas plasmadas en el plan y la programación del proyecto,

haciendo uso para ello del talento humano, recursos materiales y financieros (Lapuente & Van, 2019).

Esta actividad resulta de gran importancia, ya que mediante ella pueden atender y dar solución a las peticiones y solicitudes que realiza la sociedad; esto a su vez permite establecer los vínculos entre los gobernantes y gobernados (Arraiza, 2016). El objetivo de la gestión pública es satisfacer el interés público mediante la creación de un marco institucional adecuado, que permita la aplicación de actos normativos (Jara et al., 2018), lo que significa también la adopción de actos normativos con fuerza jurídica interna, la adopción de leyes, decretos, ordenanzas, regulaciones, reglamentos de organización o implementación efectiva de servicios públicos (De la Garza et al., 2018). Asimismo, su trabajo busca fortalecer la capacidad de administrar los gobiernos y al tiempo se nutre los métodos gubernamentales a través del compromiso de las instituciones administrativas (Grijalba et al., 2020; Tan, 2018).

La gestión municipal está centrada en el logro de “resultados óptimos en la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance de búsqueda de resultados, apta para satisfacer las necesidades y supuestos de los residentes” (Casiano & Cueva, 2020, p. 158). Para ello, es indispensable aplicar los principios básicos de la administración el cual están relacionadas en las cuatro fases, iniciando con la planeación, organización, dirección y control de las funciones administrativas, estratégicas y operativas de la organización (Pliscoff-Varas, 2017).

Asimismo, la presidencia del consejo de ministros (2018) el municipio constituye un aspecto institucional importante y fundamental para el uso efectivo de los recursos de inversión. Si el municipio está mal diseñado, las acciones y proyectos a implementarse se encontrarán con dificultades para operar y lograr los resultados finales, así como sucede en diferentes entidades del Estado (Pedraja-rejas, 2020), debido a que no cumplieron con

las metas planificada, permaneciendo saldos primordiales de inversión sin ejecutarse al final de cierre; esta situación ha provocado graves consecuencias para las percepciones negativas de las personas respecto a la eficacia municipal.

Algunas de las características más importantes que distinguen la gestión pública peruana de otro tipo de gestión de recursos es que debe realizarse en recursos públicos recaudados por las entidades públicas y el Estado (Pedroza & Romero, 2018). Por ello, Alarcón, Salvador & Pérez (2020) señalaron que la gestión pública tiene como objetivo compensar las insuficiencias de cada uno de los ciudadanos, que es la fuente primordial de cada recurso público llevado a cabo en un lugar. Según el Instituto De Ciencias HEGEL (2021) establecido otras cualidades de la gestión pública, las cuales se describen: Legitimidad, implica que cada interacción e instrumento se percibe en leyes pasadas; Tolerancia, significa que la gestión pública debe asegurar que toda sociedad que constituye las necesidades de los pobladores; Participación y transparencia, impulsando la contribución de los residentes en la toma de decisiones y ejecución de planes, para acabar con la corrupción y tener un Estado más cercano y con la mano de la población; Integración y cooperación, este consiste en que las organizaciones públicas interactúen el trabajo entre sí para así obtener resultados de calidad y producción eficiente gracias a los procesos de fácil entendimiento.

De acuerdo con Munzhedzi (2020) señala que la GP es el proceso de gestión en el que se llevan a cabo actividades administrativas para mejorar la capacidad administrativa para que la función del gobierno o del estado sea tan exitosa y significativa, por ellos, la gestión pública tiene las siguientes funciones: elaborar y aplicar las políticas públicas correspondientes, identificación de problemas existentes o necesidades, seguir un grado específico de eficiencia en la administración de activos, dispersar los activos de manera equitativa y apoyar con el crecimiento económico que desarrolle aún más la prosperidad de la nación, satisfaga las insuficiencias y, lo más

importante, las condiciones de vida de sus residentes (Dixon & Elston, 2019; Eriksson & Hellström, 2020).

Según Barillas et al. (2016) una gestión municipal eficiente aborda 4 factores básicos, los cuales, al ser bien manejados, lograrán una buena aceptación de la ciudadanía y beneficios para el desarrollo de la comunidad, estos factores son:

Desarrollo organizacional: este factor hace referencia a la idoneidad de la planificación dentro de la municipalidad, e implica el cambio de valores y actitudes en los colaboradores, estrategias de gobernabilidad y hasta la estructura organizacional, a fin de lograr una mejor adaptación a las nuevas tecnologías que van apareciendo, a fin de poder brindar una mejor y más eficiente solución de los problemas y desafíos que se presenten (Barillas et al., 2016).

Finanzas municipales: este factor hace referencia a la capacidad de la municipalidad de contar con la exacta de todas las transacciones que ha realizado; y que por lo tanto puede usar está en la toma de decisiones para la obtención de un mayor financiamiento, inversión y desarrollo de sus actividades (Barillas et al., 2016).

Servicios y proyectos: este factor tiene en cuenta la capacidad de la municipalidad para verificar la calidad y cobertura de todos los servicios que esta brinda a la comunidad (Barillas et al., 2016).

Gobernabilidad democrática: este factor hace referencia a la capacidad de la municipalidad para incluir a la sociedad en su conjunto en las decisiones relacionadas con la mejora de las condiciones de vida (Barillas et al., 2016).

Por otro lado, las bases teóricas contemplan información bibliográfica sobre la satisfacción del usuario, por su parte, López (2017) sostiene que la satisfacción “una respuesta emocional o afecto hacia un objeto, pues se ve

como una expresión del cumplimiento de un resultado esperado influenciado por la expectativa previa con respecto al nivel de calidad” (p.28). Es decir, la satisfacción del usuario es un término usado para describir un escenario cuando un intercambio satisface las necesidades y expectativas de su usuario (Lindenmeier *et al.*, 2019; Bojang, 2020).

En cuanto a Vera *et al.*, (2020), definen la satisfacción del usuario como "una métrica que determina qué tan satisfechos están los clientes en relación con el uso de un determinado producto, servicio y la capacidad de una empresa" (p. 9). En otras palabras, la satisfacción del cliente incluye la calidad percibida por los consumidores, los valores y expectativas de la empresa y los productos ofrecidos. Por su parte, Dandes & Daniati (2018) indican que la satisfacción se crea cuando se cumplen las necesidades o expectativas del cliente, es decir, aquí entran en juego una serie de factores, como los factores tangibles (calidad del producto, rapidez de entrega, etc.), y los factores intangibles (el comportamiento de su personal hacia los clientes).

Por otro lado, la satisfacción del usuario es importante porque proporciona a los especialistas en marketing y funcionarios de las organizaciones una métrica que pueden usar para administrar y mejorar su gestión, ya que permite valorar el servicio brindado, el lugar físico y los precios son justos para dicho servicio o producto (Luoma-aho & Olkkonen, 2020). Pakurár *et al.*, (2019) señalan que El enfoque principal de una organización debe ser satisfacer a sus clientes. Esto se aplica a empresas industriales, negocios minoristas y mayoristas, organismos gubernamentales, empresas de servicios, organizaciones sin fines de lucro y todos los subgrupos dentro de una organización. Entonces, aquí el papel de la organización se convertirá en un solucionador de problemas. En la mayoría de los casos, cuando las expectativas de los clientes evolucionan a diario, el proveedor de servicios se convierte en un desafío para satisfacer las demandas de sus clientes. La satisfacción actúa como mediador de la fidelización del cliente (Alqahtani & Farrajo, 2016); los determinantes de la calidad del servicio sirven como estándares para que las empresas sepan qué planes de acción y estrategias

se pueden utilizar para mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes, quienes a su vez aumentarán la satisfacción del cliente (Afthanorhan *et al.*, 2019).

Por otro lado, para medir la satisfacción del usuario es necesario predeterminar la naturaleza de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que constituyen esta satisfacción y su importancia relativa (Tapia, 2016). Según Bambauer-Sachse & Helbling (2021) mencionan que medir la satisfacción del cliente es el estándar para comprender cómo se sienten los clientes con respecto a su servicio al cliente. Los puntajes de la evaluación de satisfacción de los clientes son un gran indicador de la lealtad del cliente y la defensa de la marca, los cuales afectan sus ventas (Barlan-Espino, 2017). Una vez que esté midiendo y recopilando datos, puede usarlos para buscar mejoras en su CS identificando tendencias en las interacciones que conducen a puntuaciones bajas. Esa, en esencia, es la importancia real de la satisfacción del cliente y por qué la rastreamos. También es importante señalar que medir la satisfacción del cliente nunca significa lograr una aprobación del 100%. Siempre habrá clientes difíciles que quieran algo irrazonable, y complacerlos para obtener puntajes más altos puede crear problemas financieros para su negocio en el futuro (Kim & Shim, 2019; Lu *et al.*, 2020).

Las encuestas de satisfacción son una herramienta valiosa para las pequeñas empresas, que lo ayudan a comprender mejor los requisitos e inquietudes de sus clientes para que pueda mejorar sus productos y los distintos modelos de servicios que estén relacionados con las necesidades de los usuarios (Dutta *et al.*, 2017). Al monitorear la satisfacción del cliente y responder a los problemas, puede mejorar la lealtad del cliente y proteger los ingresos y la rentabilidad (Montalvo *et al.*, 2020).

Según Alqahtani & Farrajo (2016) menciona que existen cinco razones principales por las que la satisfacción del usuario es importante en una organización, porque, es probable que los clientes satisfechos vuelvan a

comprarle, es la clave para crear o romper marcas, reducir la rotación de clientes, disminuir el boca a boca negativo afectando directamente los ingresos y la reputación de la marca o imagen de la empresa y retener clientes es rentable, ya que contribuirá en gran medida a ahorrar costos y aumentar los ingresos de su negocio.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un paso importante para ganar la lealtad del cliente, por lo que es imprescindible contar con estrategias mercadológicas fundamentadas lograr la satisfacción. La variable satisfacción del usuario se evaluará mediante cinco dimensiones según los señalado por Burgos & Morocho (2020):

Calidad funcional percibida; esta dimensión muestra la expresión que el cliente ha experimentado el servicio en relación a la forma en como ha sido atendido o como le han prestado el servicio los trabajadores de la organización. Calidad técnica percibida; esta dimensión se refiere al proceso establecido para la atención de un determinado servicio, dándose así el empleo de un proceso técnico para la eficiente atención al usuario. Valor percibido; esta definición hace referencia a la valoración global que hace el usuario hace por el servicio que le ofrece la organización, es decir, el precio que un cliente está dispuesto a pagar por un producto o servicio. Confianza: esta dimensión se refiere a la atención correcta y oportuna que se realiza dentro de un determinado tiempo, por parte del personal de la entidad, en la atención de un servicio de una manera considera y amínica. Expectativas: esta dimensión se refiere a los resultados que el usuario expresa cuando obtiene el servicio o producto, es decir si este servicio o producto cumple con sus expectativas (Burgos & Morocho, 2020).

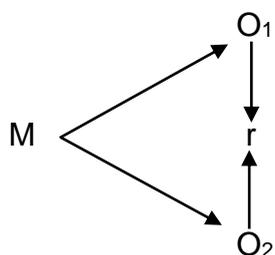
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación estuvo basada bajo un tipo de estudio aplicada, descriptiva, ya que a través de ella se buscó medir las variables respecto a una situación problemática prevista, siendo el caso de analizar la gestión municipal y la satisfacción del usuario buscando establecer la relación estadística que existe entre las variables (CONCYTEC, 2018). Por lo tanto, la investigación fue de nivel descriptiva y correlacional, pues como ya se precisó, las variables fueron evaluadas de manera independiente para analizar su comportamiento y utilizando la estadística determinar la asociación de las mismas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Al mismo tiempo, se define que la investigación fue desarrollada bajo un diseño no experimental, dado que las variables fueron evaluadas en su estado natural, es decir, tal y como se comportan en un momento y contexto dado, además, fue de corte transversal, ya que las evaluaciones se realizaron una sola vez (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio (usuarios)

O₁: Gestión municipal

O₂: Satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión municipal

Definición conceptual: Todas aquellas acciones que realizan las dependencias municipales, a fin de lograr la consecución de sus objetivos y metas establecidas en los planes y programas de trabajo (Lapuente & Van, 2019).

Definición operacional: La variable será evaluada a través de las dimensiones e indicadores propuesto por Barillas et al. (2016).

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Burgos & Morocho (2020) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 23).

Definición operacional: Del mismo la presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, que al no tener un registro que revele una cantidad exacta de personas se trabajará con una población infinita.

Para ello se consideró algunos criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Ciudadanos del distrito de Vista Alegre que tengan una residencia mayor a 2 años.
- Ciudadanos mayores de edad de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Ciudadanos que no hayan optado por los servicios de la municipalidad.

Muestra: Por lo tanto, la muestra estuvo calculada a través de la fórmula para poblaciones infinitas, tal y como se evidencia a continuación:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 50%= 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

Formula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$
$$n = 384.16$$

En cuanto a la formula aplicada, la muestra estuvo conformada por 384 usuarios de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre.

Muestreo: Se utilizó el muestreo probabilístico, a través del cual las personas que cumplan los criterios de inclusión serán seleccionados al azar.

Unidad de análisis: Usuario de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es ideal para conocer la percepción de las personas respecto a la gestión municipal y su propia satisfacción.

Respecto a lo anterior, fue indispensable utilizar como instrumento el cuestionario, el cual fue creado a partir de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables.

Por lo tanto, los cuestionarios fueron validados a través del criterio de tres expertos, quienes tuvieron la responsabilidad de evaluar cada uno de los instrumentos que traerá como resultado las sugerencias de mejora para determinar su validez para ser aplicado a la muestra correspondiente.

Por otro lado, la confiabilidad fue procesada a partir de los datos recolectados en una prueba piloto, teniendo en cuenta el estadístico Alfa de Cronbach se midió el nivel de confiabilidad de la información procesada para determinar su eficiente aplicabilidad.

3.5. Procedimientos

Inicialmente se dio a conocer la realización de la investigación al alcalde y gerente de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, buscando que los directivos acepten la propuesta y continuar con la misma. Asimismo, se dio a conocer a los usuarios seleccionados el objetivo de la investigación y lo importante que es su percepción, posterior a ello se procederá a aplicar los instrumentos para recolectar la información necesaria.

3.6. Método de análisis de datos

Cabe precisar que para procesar los datos se utilizó el programa Excel y SPSS v.26. La primera para tabular los datos recolectados en los instrumentos y posterior presentación de tablas y figuras necesarias para analizar la información de las variables y dimensiones. La segunda, fue necesaria para analizar la confiabilidad de los datos (Alfa de Cronbach) y para establecer la correlación estadística entre ellas (Pearson o Rho de Spearman). Por lo tanto, la información resumida fue presentada en los resultados, de tal forma respondan a los objetivos de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Los investigadores fueron respetuosos con la decisión de cada usuario de participar o no en la investigación, asimismo, se respetó el anonimato de las encuestas para ser procesadas, por lo que, se codificará a cada persona que colabore con la investigación. Por otro lado, cabe precisar que la información a recolectar solo fue utilizada para fines de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,160	384	,000
Desarrollo organizacional	,155	384	,000
Finanzas municipales	,149	384	,000
Servicios y proyectos	,165	384	,000
Gobernabilidad democrática	,142	384	,000
Satisfacción del usuario	,145	384	,000

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

Tal y como se evidencia en la tabla 1, se ha calculado una significancia de 0,000 que al ser menor al p-valor establecido (0,05) se determina que la distribución de los datos procesados de las encuestas no mantiene una distribución normal, por lo tanto, se trabajó la correlación a través del estadístico Rho de Spearman, tal y como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario

		Gestión municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,802**
		N	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	384

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

Por lo tanto, en la tabla 2 se evidencia una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis de investigación, el cual establece que, la relación es significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; relación a un nivel considerable de 0,802.

Tabla 3.

Relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario

			Desarrollo organizacional	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

Además, se logra evidenciar en la tabla 3 una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual establece que, la relación es significativa entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario del distrito de Vista Alegre, 2021; relación a un nivel considerable de 0,655.

Tabla 4.

Relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario

			Finanzas municipales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Finanzas municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

Tras calcular la relación entre la dimensión y la variable dependiente, en la tabla 4 se observa una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual establece que, la relación es significativa entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario del distrito de Vista Alegre, 2021; relación a un nivel considerable de 0,617.

Tabla 5.

Relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario

			Servicios y proyectos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios y proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

También, se evidencia en la tabla 5 una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual establece que, la relación es

significativa entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario del distrito de Vista Alegre, 2021; relación a un nivel considerable de 0,689.

Tabla 6.

Relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario

			Gobernabilidad democrática	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad democrática	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación:

De acuerdo con los datos estadísticos, se evidencia en la tabla 6 una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual establece que, la relación es significativa entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario del distrito de Vista Alegre, 2021; relación a un nivel considerable de 0,725.

V. DISCUSIÓN

Dado al análisis de los resultados anteriormente, se ha logrado determinar que la relación es significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, ello se contrasta con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,802 siendo está un nivel considerable, por lo tanto, se identifica que al mantener una deficiente gestión municipal genera que el nivel de satisfacción del usuario sea bajo. Ante ello, Jara et al., (2018) a través de su investigación, precisa que la gestión pública es satisfacer el interés público mediante la creación de un marco institucional adecuado, que permita la aplicación de actos normativos, de lo contrario una mala gestión generará con el tiempo insatisfacción en los pobladores. Ante todo, Gaviria & Delgado (2020) explican que la gestión de los servicios públicos debe estar siempre comprometidos con el ciudadano y la entidad con el fin de resolver las necesidades del mismo, cuya razón debe ser el cumplimiento de resultados de calidad y la satisfacción, de tal manera que la población sea beneficiada hacia el desarrollo social y puedan generar confianza en la administración competente y convincente de los activos monetarios.

Asimismo, se determinó que el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021, resultado que ha sido contrastada por un grado de significancia (bilateral) de 0,000 al igual que se identifica un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,655; es decir, dado el comportamiento al presentar deficiencias en el desarrollo organizacional, esto repercutirá del mismo modo en la satisfacción del usuario. Dado a ellos, Tumi (2020) en su trabajo de investigación señaló que mediante la implementación de un programa de desarrollo organizacional se elevó la calidad del trabajo y disminuyeron las quejas. Dada ambas investigaciones, se puede resalta que el desarrollo organizacional permite a las empresas realizar un análisis y un cambio interno esto con el fin de mejorar la eficiencia, las habilidades y el

desempeño del talento humano, permitiendo enfrentar los desafíos que se presenten y resolverlos de manera positiva.

Por otro lado, se determinó que las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021, resultado que ha sido contrastada por un grado de significancia (bilateral) de 0,000 al igual que se identifica un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,617; es decir, si las finanzas municipales no están siendo correctamente administradas, por lo tanto, la satisfacción del usuario será bajo. Ante ello, Villa et al., (2017) en su investigación determino que en la ciudad de Riobamba las autoridades han logrado mejorar la infraestructura, establecimientos realmente agradables, horarios convenientes y atención electrónica, dado que realizan inversiones para mejorar algunos servicios, sin embargo, se percibe aspectos negativos como son: la lentitud en los procesos de trámites como atención, colas extremadamente largas y la presencia de funcionarios descortés.

Además, se logró determinar que existe una relación significativa entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021; resultado que ha sido contrastada por un grado de significancia (bilateral) de 0,000 al igual que se identifica un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,689. En cuanto a López (2020), en su investigación determina que entre la dimensión los proyectos y servicios municipales tiene una relación con la calidad del servicio público, siendo esta corroborada por Pearson = 0,542 y una significancia de $p \leq 0,000$. Respecto a la investigación de Pedraja-rejas (2020) expone que, si un municipio está mal diseñado, las acciones y proyectos a implementarse se encontrarán con dificultades para operar y lograr los resultados finales.

Por último, se determinó existe una relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre, 2021, resultado que se evidencia un coeficiente de correlación de 0,725 la mismas que es positiva y considerable según la escala de

relación. De manera similar, en la investigación desarrollada por López (2020), el autor determinó que en cuanto a la dimensión gobernabilidad democrática guarda una relación con la calidad del servicio público, la cual fue contrastada por el estadístico de Pearson = 0,488 con una significancia $p \leq 0,000$. Después de analizar ambos estudios se identificó que coinciden en sus resultados, pues en las dos situaciones la gobernabilidad democrática está siendo desarrollada de manera regular por lo cual esto provoca una satisfacción baja de la población.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que la relación es significativa y considerable entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,802; es decir, se identifica que al mantener una deficiente gestión municipal genera que el nivel de satisfacción del usuario sea bajo.
- 6.2. Se determinó que existe relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,655; es decir, al presentar deficiencias en el desarrollo organizacional, esto repercutirá del mismo modo en la satisfacción del usuario, siendo de nivel bajo.
- 6.3. Se determinó que existe relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,617; por lo tanto, si las finanzas municipales son manejadas de manera inadecuada, la satisfacción del usuario es baja.
- 6.4. Se determinó que existe relación entre los servicios/proyectos y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de 0,689; es decir, si los servicios y proyectos no están siendo alcanzados, del mismo modo la satisfacción del usuario se verá afectada.
- 6.5. Se determinó que la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en el año 2021, la cual se ha contrastado por una significancia de 0,000 y una relación de

0, 725; por lo tanto, si la gobernabilidad democrática es mala esto generara que el nivel de satisfacción del usuario sea bajo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al alcalde y jefe de recursos humanos del distrito de Vista Alegre implementar un plan de capacitación para todos los trabajadores del municipio, en la cual se fortalezcan las capacidades y habilidad de interacción entre los usuarios mejorando la calidad de atención.
- 7.2. Se recomienda al jefe del área de tesorería junto con el alcalde de la Municipalidad del distrito de Vista Alegre, diseñar un programa de inversión de mejoramiento de la infraestructura de algunos sectores vulnerables, con finalidad de satisfacer las necesidades de los pobladores.
- 7.3. Se sugiere al alcalde junto al jefe de área proyectista de la Municipalidad del distrito de Vista Alegre, se le recomienda elaborar un proyecto a corto plazo para mejorar la infraestructura del municipio, con en el fin de brindar un espacio cómodo y reconfortante al usuario.
- 7.4. Se recomienda al alcalde del distrito de Vista Alegre fomentar la participación de los pobladores en su condición de fiscalizadores para un mejor rendimiento de las actividades y proyectos, la cual permita mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- 7.5. Se le sugiere al alcalde del Distrito de Vista Alegre implementar un sistema de monitoreo y seguimiento mensual a cada una de las áreas sobre las actividades que se realizan, con la finalidad de generar confiabilidad y transparencia para la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Hazimi, F., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. doi:<http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>
- Alqahtani, S. S., & Farrajo, H. (2016). Customer satisfaction with mobile services in telecommunication companies. *Journal of Competitiveness Studies*, 24(3), 128-144. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/c67ab6d149f47fec6b89a1cce4fd8df8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=32907>
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung. Obtenido de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Bambauer-Sachse, S., & Helbling, T. (2021). Customer satisfaction with business services: is agile better? *Journal of Business & Industrial Marketing*, 5, 5. doi:<https://doi.org/10.1108/JBIM-04-2020-0221>
- Barillas N., Bran, S., Castillo, O., Idrovo, J., Chinchilla, R., Monteflores, C., . . . Villalobos, J. (2016). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal: señales de un buen gobiernop para el desarrollo local*. San Salvador: Cooperación Técnica Alemana para el Desarrollo. Obtenido de <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Barlan-Espino, A. (2017). Operational Efficiency And Customer Satisfaction of Restaurants: Basis For Business Operation Enhancement. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 5(1), 122-132. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62095791/APJMR-2017.5.1.1520200213-27574-bhg75b.pdf?1581665559=&response-content->

disposition=inline%3B+filename%3DOperational_Efficiency_And_Customer_Sati.pdf&Expires=1621010331&Signature=OI-2~ee1GHT6Nwdv35knuGEBI-TWW

- Beerli, I. (2020). Lack of reform in Israeli local government and its impact on modern developments in public management. *Public Management Review*, 5, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1823138>
- Bojang, M. (2020). Beyond New Public Management Paradigm: The Public Value Paradigm and Its Implications for Public Sector Managers. *Journal of Public Value and Administrative Insight*, 3(2), 1-10. doi:<https://doi.org/10.31580/jpvai.v3i2.1381>
- Burgos, S. V., & Morocho, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Casiano, D. A., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción): Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. doi:<https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: CONCYTEC. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Dandes, S. R., & Daniati, P. (2018). Testing on real use and user satisfaction enterprise resource planning on banking companies in west sumatera. *Menara Ekonomi*, 4(3), 10 - 17. doi:<https://doi.org/10.31869/me.v4i3.972>
- De la Garza D. J., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>
- Dixon, R., & Elston, T. (2019). Efficiency and legitimacy in collaborative public management: Mapping inter-local agreements in England using social

- network analysis. *Public Administration*, 98(3), 746-767. doi:<https://doi.org/10.1111/padm.12649>
- Dutta, S., Kumar, R., & Chauhan, K. (2017). Factors affecting customer satisfaction of online travel agencies in India. *Tourism and hospitality management*, 23(2), 267-277. doi:<https://doi.org/10.20867/thm.23.2.3>
- Eriksson, E., & Hellström, A. (2020). Multi-actor Resource Integration: A Service Approach in Public Management. *British Journal of Management*, 32(2), 456-472. doi:<https://doi.org/10.1111/1467-8551.12414>
- Funck, E., & Karlsson, T. (2019). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375. doi:<https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2), 1241. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Grijalba, O., Urrutia, N., Eizaguirre-Iribar, A., & Hernández, R. (2020). Impact of the Public Management Model on the Implementation of Urban Regeneration Policies: Evidence of the Case of the Basque Country, Spain. *Planning Practice & Research*, 25(3), 302-319. doi:<https://doi.org/10.1080/02697459.2020.1744315>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Instituto De Ciencias HEGEL. (2021). Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc. *Gestión Pública*, 1-5. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- Jara A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(83), 740-758. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Kim, H.-S., & Shim, J.-H. (2019). The Effects of Quality Factors on Customer Satisfaction, Trust and Behavioral Intention in Chicken Restaurants. *The*

- Journal of Industrial Distribution & Business*, 10(4), 43-56.
doi:<https://doi.org/10.13106/ijidb.2019.vol10.no4.43>.
- Lapiente, V., & Van, S. (2019). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33, 461-475.
doi:<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lindenmeier J., Seemann, A.-K., Potluka, O., & Schnurbein, G. V. (2019). Co-production as a driver of client satisfaction with public service organizations: an analysis of German day-care centres. *Public Management Review*, 23(2), 210-232. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1674366>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista científica de ciencia sociales y humanidades*, 11(1), 25-31.
doi:<https://orcid.org/0000-0001-7622-7066>
- Lu, C., Suhartanto, D., Gunawan, A. I., & Chen, B. (2020). Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small & Medium Restaurants. *International Journal of Applied Business Research*, 2(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.35313/ijabr.v2i01.89>
- Luoma-aho, V., & Olkkonen, L. (2020). Public Sector Communication and Citizen Expectations and Satisfaction. *The Handbook of Public Sector Communication*, 2, 304-314.
doi:<https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch20>
- Molero, N. (2019). La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017. *Arquitek*, 1(15), 42-49. Obtenido de <http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/arquitek/article/view/103>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Munzhedzi, P. H. (2020). An evaluation of the application of the new public management principles in the South African municipalities. *Journal of Public Affairs*, 21(1), 21-32. doi:<https://doi.org/10.1002/pa.2132>
- Paiva, O. J. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. Tesis de maestría,

- Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(3), 2-24. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>
- Pedraja-rejas, L. (2020). Relación entre la gestión pública y el desarrollo local sustentable de las ciudades de Oaxaca, 2000-2017. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, XI, 155-187. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902020000200155>
- Pedroza, A. Y., & Romero, R. (2018). Clientelismo político en la gestión pública: Características y consecuencias como forma de dominación política. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 20(2), 330-355. doi:<https://doi.org/10.36390/telos202.06>
- Plischoff-Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (21 de 11 de 2018). *Importancia de las municipalidades*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/municipioaldia>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662>
- Tan, E. (2018). Quo vadis? The local government in Turkey after public management reforms. *International Review of Administrative Sciences*, 2(1), 1-21. doi:<https://doi.org/10.1177%2F0020852317752268>
- Tapia, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de

- Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 5-15.
Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Tumi, J. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 63-76. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- Umair, A. S., Zhang, W., & Han, Z. (2019). Impact of Logistics Management on Customer Satisfaction: A Case of Retail Stores of Islamabad and Rawalpindi. *American Journal of Industrial and Business Management*, 9, 1723-1752. doi:<https://doi.org/10.4236/ajibm.2019.98113>
- Vera M. P., Arteaga, L. A., & Palacios, N. (2020). Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jama, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 4(1), 1-13. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/10/servicios-gobierno.pdf>
- Villa, H., Cando, A. d., Alcoser, F. E., & Ramos, R. A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>

Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	Todas aquellas acciones que realizan las dependencias municipales, a fin de lograr la consecución de sus objetivos y metas establecidas en los planes y programas de trabajo (Lapuente & Van, 2019).	La variable será evaluada a través de las dimensiones e indicadores propuesto por Barillas et al., (2016).	Desarrollo organizacional	Capacidad para operar de acuerdo a objetivos y metas	Ordinal
				Capacidad para ordenar el territorio	
				Capacidad de contar con personal formado	
			Finanzas municipales	Capacidad de manejo presupuestario	
				Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables	
				Capacidad de ofrecer servicios municipales	
			Servicios y proyectos	Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal	
				Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio	
				Capacidad de promover la organización de la sociedad civil	
			Gobernabilidad democrática	Capacidad de implementar la transparencia municipal	
				Capacidad de promover la participación y concertación local	
				Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Burgos & Morocho (2020) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 23).	Del mismo la presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.	Calidad funcional percibida	Atención percibida	Ordinal
				Solución de quejas	
				Comprensión de las necesidades e intereses	
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	
				Atención esperada	
			Valor percibido	Confiability	
				Calidad en el servicio	
			Confianza	Garantía del servicio	
				Logro de objetivos	
				Interés por el usuario	
Expectativas	Asistencia personal				
	Información clara y precisa				

ENCUESTA A LOS CIUDADANOS

Con la finalidad de conocer la gestión municipal en el distrito de Vista Alegre respecto al periodo 2021, se aplica el siguiente cuestionario en la cual, debe leer y analizar cada ítem y calificarlo de acuerdo con la escala de medición que se representa:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1	2	3	4	5

Desarrollo organizacional		1	2	3	4	5
1	Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a objetivos y metas					
2	Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio					
3	Capacidad de contar con personal formado adecuadamente					
Finanzas municipales		1	2	3	4	5
4	Capacidad de manejo presupuestario					
5	Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables					
Servicios y proyectos		1	2	3	4	5
6	Capacidad de ofrecer servicios municipales					
7	Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal					
8	Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio					
Gobernabilidad democrática		1	2	3	4	5
9	Capacidad de promover la organización de la sociedad civil					
10	Capacidad de implementar la transparencia municipal					
11	Capacidad de promover la participación y concertación local					
12	Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social					

ENCUESTA A LOS CIUDADANOS

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre respecto al periodo 2021, se aplica el siguiente cuestionario en la cual, debe leer y analizar cada ítem y calificarlo de acuerdo a la escala de medición que se representa:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad funcional percibida		1	2	3	4	5
1	El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus consultas.					
2	El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.					
3	El personal de la municipalidad conocer sus intereses y necesidades como usuario.					
Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
4	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la municipalidad.					
5	La calidad de los servicios automatizados es buena (teléfono, redes sociales, email, etc.)					
Valor percibido		1	2	3	4	5
6	Usted confía en la gestión y servicios que ofrece la municipalidad.					
7	La calidad de los servicios que ofrece la municipalidad es buena.					
Confianza		1	2	3	4	5
8	La municipalidad garantiza que no se tendrá problemas o inconvenientes con los servicios.					
9	Los servicios ofrecidos por la municipalidad cumplen su propósito.					
10	La municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
Expectativas		1	2	3	4	5
11	El servicio que ofrece la municipalidad se adapta a las necesidades y requerimientos del usuario.					
12	El personal es claro en las explicaciones o información dada.					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **ALVAREZ RIOS LIN**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario - Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Lapuente & Van, 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima organizacional.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Moyobamba 22 de septiembre de 2021



 Mg. Lin Alvarez Rios
 C.I.-D.N. 34948



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **ALVAREZ RIOS LIN**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejos
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Satisfacción
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Burgos y Morocho (2020)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL .				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Moyobamba 22 de septiembre de 2021



 M.p. Lin Alvarez Rios
 CL-D N° 16240



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RODRIGUEZ VÁSQUEZ JULIO MANUEL
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora 003- Región Piura
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario - Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Lapuente & Van, 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional				x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima organizacional.					x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x		
PUNTAJE TOTAL							47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Moyobamba 22 de septiembre de 2021



Mg. CPC Julio M. Rodríguez Vásquez
 MATRICULA N° 02-7013

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **RODRIGUEZ VÁSQUEZ JULIO MANUEL**
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora 003- Región Piura
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario - Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Burgos y Morocho (2020)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL .				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x		
PUNTAJE TOTAL							47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Moyobamba 22 de septiembre de 2021


 Wuy. CPC. Julio M. Rodríguez Vásquez
 MATRICULA N° 02 -7013

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Magister **CLAVO ZUMBA, ICELA BENEZA**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejos
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario - Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Lapuente & Van, 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima organizacional.					x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x		
PUNTAJE TOTAL							46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Moyobamba 22 de septiembre de 2021


 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Magister **CLAVO ZUMBA, ICELA BENEZA**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejos
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Satisfacción
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado, Burgos y Morocho (2020)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL .					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN .				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Moyobamba 22 de septiembre de 2021



Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
CLAD - 07769

Análisis de fiabilidad

Escala: Gestión municipal

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	12

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	12

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 07 de setiembre de 2021.

CARTA N° 075-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP

Señor
Milder Rojas Campos
Alcalde del Distrito de Vista Alegre (Rodríguez de Mendoza)
Presente



ASUNTO: PRESENTO AL TESISTAS Y SOLICITO FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, con DNI N° 05390926, coordinador de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, agradeciendo de antemano su gentil deferencia, presento al tesista, el sr. José Luis Tapia Puscán con DNI N° 44427635, alumno del taller de titulación de Administración de esta casa de estudios, a fin de que le pueda brindar las facilidades del caso para la elaboración de trabajo de investigación titulado "Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de vista Alegre, año 2021", con fines netamente de investigación académica, guardando las reservas correspondientes.

Esperando la atención a la presente y agradeciéndole su gentil deferencia, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
COORDINACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Universidad Cesar Vallejo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE VISTA ALEGRE
RODRIGUEZ DE MENDOZA - AMAZONAS



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 18 de octubre de 2021

OFICIO N° 001-2021-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VISTA ALEGRE, RODRIGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS.

Señor:
Mg. TONY VENANCIO PEREYRA GONZALES
Coordinador Académico Profesional de Administración.
Universidad Particular Cesar Vallejo

Presente. –

Asunto : Autorizo brindar las facilidades para la Elaboración de Trabajo de Investigación "Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de vista Alegre, año 2021."

Ref. : Carta N°075-2021UCV-VA-PO1-F11/CCP

Es grato dirigirme a usted saludándole cordialmente en nombre de la Municipalidad distrital de Vista Alegre (Rodríguez de Mendoza), y en atención al documento de la referencia, autorizo brindar las facilidades en la recopilación de información de nuestra Institución al tesista Sr. José Luis Tapia Puscán Identificado con DNI. 44427635, para la elaboración del trabajo de investigación "Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de vista Alegre, año 2021."

Agradeciéndole la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,




MILDER ROJAS CAMPOS
Alcalde
DNI, N° 80817434

AV. HAYA DE LA TORRE CON JR LOS TARUCOS PLAZA DE ARMAS – AMAZONAS- PERU

Teléfono: (041) 971141191 / 813140 / 995491202