



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del
Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Gutierrez Muñoz, Aidé (ORCID: 0000-0001-8981-4294)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis hijos Jéssica, Kátherin y Alejandro porque ellos llegaron a mi vida desde mis 14, 30 y 38 años y cada uno con sus actitudes y aptitudes siempre son la inspiración y el motivo para seguir aprendiendo y logrando metas. Mis queridos hijos con su autonomía, responsabilidad, adaptabilidad y el trabajo en equipo fueron una de las razones para aprovechar el encierro en casa por pandemia Covid -19 y que logremos objetivos juntos.

Agradecimiento

A la asesora, Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas, docente de investigación a quien he tenido la oportunidad de conocerla profesionalmente y recibir su guía acertada durante el desarrollo de la tesis.

A los dirigentes vecinales de un distrito del Cono Norte de Lima, por su participación como encuestados en la presente investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7.- Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la variable gestión Municipal en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)	30
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de las dimensiones de la variable Gestión Municipal en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)	31
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la variable Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)	31
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)	32
Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables.	34
Tabla 6. Correlación de las variables Gestión Municipal y Satisfacción del Ciudadano.	35
Tabla 7. Correlación entre la dimensión Planeación Local y la variable Satisfacción del ciudadano.	36
Tabla 8. Correlación entre la dimensión Promoción del desarrollo integral y la variable Satisfacción del Ciudadano.	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Distribución de porcentajes de la variable Gestión Municipal.	30
Figura 2. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión Municipal.	31
Figura 3. Distribución de porcentajes de la variable Satisfacción del ciudadano.	32
Figura 4. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción del ciudadano.	33

RESUMEN

La presente investigación titulada La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021, tiene por objetivo general determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. El trabajo de investigación, es no experimental, correlacional con diseño no correlacional, la población estuvo constituida por 150 ciudadanos con las funciones de dirigente vecinal de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. La muestra fue 70 ciudadanos que formaron parte de la población de los dirigentes vecinales y de programas municipales que están en continua comunicación con la municipalidad. La encuesta, fue la técnica empleada y los instrumentos para medir cada variable fueron dos cuestionarios validados por juicio de expertos, para la confiabilidad se empleó el coeficiente de Alpha de Cronbach teniendo como resultado un nivel confiable de 0,950 para la gestión municipal y de 0,908 para satisfacción ciudadana; la prueba no paramétrica de Rho de Spearman donde p valor $< 0,05$ indica que existe correlación entre las ambas variables y que la planeación local y la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano frente a los resultados encontrados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, por los resultados de la promoción del desarrollo integral y la satisfacción del ciudadano donde el 52.86% lo percibe como regular, el 41.43% como mala y el 5.71%, como buena a la planeación local de la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021; mientras que el 68.57% de los dirigentes vecinales creen que es regular, el 18.57% consideraron que es mala y el 12.86% lo percibe como buena la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021; referente a la satisfacción de los dirigentes vecinales el 47.14% indica sentirse mal satisfactoriamente, el 41.43% dice estar regularmente satisfecho y el 11.43% mencionan estar buenamente satisfechos con la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 esto se relaciona con las expectativas de la calidad de la gestión municipal que tiene el ciudadano.

Palabras clave: Gestión, planeación, satisfacción

ABSTRACT

The present research entitled Municipal management and its influence on citizen satisfaction in a district of the Northern Cone of Lima, 2021, has as a general objective to determine the influence of municipal management on citizen satisfaction in a district of the Northern Cone of Lima, 2021. The research work is non-experimental, correlational with a non-correlational design, the population consisted of 150 citizens with the functions of neighborhood leader of a district of the Northern Cone of Lima, 2021. The sample was 70 citizens who were part of the population of neighborhood leaders and municipal programs that are in continuous communication with the municipality. The survey was the technique used and the instruments to measure each variable were two questionnaires validated by expert judgment, for reliability the Cronbach's alpha coefficient was used, resulting in a reliable level of 0.950 for municipal management and 0.908 for citizen satisfaction; Spearman's Rho non-parametric test where p value <0.05 indicates that there is a correlation between the two variables and that local planning and the promotion of comprehensive development of municipal management influence citizen satisfaction with the results found. The null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, due to the results of the promotion of integral development and citizen satisfaction where 52.86% perceive it as fair, 41.43% as bad and 5.71% as good for local planning of municipal management. of a district of the Northern Cone of Lima, 2021; While 68.57% of the neighborhood leaders believe that it is regular, 18.57% considered that it is bad and 12.86% perceive it as good the promotion of the integral development of the municipal management of a district of the Northern Cone of Lima, 2021; Regarding the satisfaction of the neighborhood leaders, 47.14% indicate they feel satisfactorily bad, 41.43% say they are regularly satisfied and 11.43% mention being very satisfied with the municipal management of a district of the Northern Cone of Lima, 2021 this is related with the expectations of the quality of the municipal management that the citizen has.

Keywords: Management, planning, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Bajo el contexto de la pandemia hay deficiencias en cuestión a la gestión institucional de cada lugar debido a que las instituciones no estaban preparados frente a una emergencia sanitaria el cual ha bajado la capacidad de respuesta o solución a la población. En la actualidad hay una crisis en cuanto a la gestión de localidades para el manejo de servicios básicos y seguridad ciudadana afectando a miles de millones de personas a nivel mundial (ONU,2020).

Los acontecimientos de la pandemia COVID-19, los municipios son considerados como uno de los gobiernos con mayor cercanía en la vida de las personas porque conoce las necesidades y actividades que realizan los ciudadanos de una localidad, la realización de la administración nacional y del servicio de proximidad, como la salud pública, la seguridad y la educación (Padovani,2020).

Según Padovani et al (2020) con la pandemia hasurgido brechas en cuestión de gestión municipal debido a la alta demanda mundial y la poca oferta porque hubo recortes presupuestales el cual se han sentido obligados a disminuir los recursos para poder gestionar a nivel municipal o regionalbrindando un servicio de calidad el cual los ciudadanos se han mostrado insatisfecho.

Por consiguiente, la percepción pública no ha sido buena debido a que no existe confianza en los gobiernos y la exposición de la población ante el contagio masivo influyó en la percepción pública de la respuesta. Otras características a nivel de la población, como la cantidad de personas que fueron contagiadas y otras que fallecieron de COVID-19, el desarrollo socioeconómico del país y el grado de gobierno democrático, influyeron en la apreciación del ciudadano (Lazarus et al 2020).

La falta de comunicación asertiva entre los líderes locales y gestores públicos en plena pandemia, el que ocasionó una brecha en cuanto a solucionar las necesidades de la población, generando así una disconformidad, se requiere de medidas eficaces para poder tener una buena gestión municipal para la mejora de la localidad (Vargas et al ,2020).

La gestión municipal de una localidad de Lima Norte también está incluido en lo mencionado anteriormente; se ha visto afectada por la insatisfacción de los ciudadanos desde varios años atrás porque no logran que sus expectativas de la planeación local, la calidad de la promoción del desarrollo integral del distrito y la respuesta a sus reclamos no satisfacen al ciudadano. Todo este descontento se evidencia en quejas presentadas por los dirigentes de una localidad de Lima Norte ante la Defensoría del Pueblo de Lima quién a su vez después de realizar la verificación de los hechos emite la Nota de Prensa N° 748/ OCII/DP/2020.

Según la Defensoría del Pueblo en su Nota de Prensa N° 748/ OCII/DP/2020 menciona que de las 43 municipalidades de Lima metropolitana que supervisó, el 42% de las municipalidades no realizaron la aprobación mediante ordenanza, la planeación de su distrito referente a Seguridad Ciudadana 2020, sus documentos de gestión que guía como actuar en situaciones de seguridad ciudadana también indica que un 51% no destinaron recursos económicos para la mencionada materia.

Algunas municipalidades del distrito del Cono Norte de Lima, reportaron 0 % y otras el 10% de ejecución del presupuesto, en cuanto a capacitar y organizar a los ciudadanos para su actuar de prevención comunitaria. Para la acción de Patrulla municipal para su zona llegaron a utilizar menos de la tercera parte de sus recursos, al respecto de la claridad y explicación a los pobladores sobre la gestión administrativa de los respectivos comités del distrito referente a seguridad ciudadana el 40% no comunicó a los pobladores hasta el séptimo mes del 2020 existe ausencia de publicar actas de consultas vecinales y los informes trimestrales referente a la realización de actividades del Plan Operativo institucional.

En el Perú se ve reflejado en la investigación de Paredes (2017) que el 49,07% se sintieron insatisfechos con los procedimientos que le brindaba los municipios y 60,19% también se sentían insatisfechos por la orientación brindada evidenciando que existe un vacío en cuanto a las prestaciones del servicio que brindan, el cual no están correctamente estructuradas las funcionalidades correspondientes para solucionar problemas específicos.

Ante lo mencionado se formula la pregunta de investigación general ¿Cuál es la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021? y como preguntas específicas. ¿Cuál es la influencia de la planeación local de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito de Cono Norte de Lima, 2021?, ¿Cuál es la influencia de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021?

La investigación a realizar a nivel teórica, se justifica porque va a servir como fuente de conocimiento referente a los temas de gestión municipal y satisfacción ciudadana, pues la gestión municipal posee la responsabilidad de atender las demandas y carencias de los ciudadanos, así mismo, es fundamental analizar la satisfacción del ciudadano, pues al respecto, las investigaciones realizadas en el país son pocas referente a la expectativa, apreciación de la calidad, el reclamo y la lealtad, este aporte permitirá a los involucrados en la gestión municipal considerar las demandas y carencias actuales de sus ciudadanos oportunamente utilizando los medios contextualizados.

A nivel práctico, esta investigación se justifica porque va servir como apoyo a la gestión municipal gracias a los resultados encontrados le va permitir diseñar su planeación local y la promoción del desarrollo integral considerando aprovechar los medios y recursos que disponga a su favor de optimizar los recursos que tenga a favor del ciudadano que vive en el distrito considerando la participación activa de los ciudadanos mediante sus dirigentes vecinales en la identificación de necesidades e intereses comunes.

Referente a la justificación metodológica, la presente investigación siguió con rigurosidad el método científico los procedimientos, las técnicas y los instrumentos utilizados, pueden ser mejorados y utilizados en futuras investigaciones con la intención de ahondar en el análisis de la planeación local y la promoción del desarrollo integral y su influencia en la satisfacción del ciudadano.

En la presente investigación se traza un objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. Así mismo los objetivos específicos son: determinar la influencia de la planeación local de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, determinar la influencia de la de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021,

En la hipótesis general se plantea que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. Así mismo las hipótesis específicas son: La planeación local de la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021, la promoción del desarrollo integral influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes nacionales se tiene, Casiano y Cueva (2019) realizaron una investigación sobre la gestión municipal teniendo como objetivo establecer el grado de entendimiento de la percepción y confianza de los ciudadanos sobre la gestión municipal, también precisar la individualidad entre las variables de la ciudad de Chachapoyas durante el 2019, fue cuantitativo, descriptivo y correlacional cuya población fueron ciudadanos de 18 a 64 años cronológicos, tipo probabilístico el muestreo, la muestra estaba constituida por 132 ciudadanos que respondieron preguntas planteadas para indagar el grado de percepción que tiene el ciudadano de los servicios y apoyo que recibe de la gestión municipal y el nivel de credulidad, considerados anualmente, la información obtenida fue analizada empleando el test Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher encontrado respuesta de apreciación desfavorable del 30,99%, también existe la dependencia entre los grados de confianza y los grados de percepción del servicio de la gestión municipal, demostrando que el grado de confianza en la gestión municipal en la actualidad depende del mínimo grado de percepción con relación de los servicios dados a la ciudadanía

Tumi (2020) en su artículo tiene como objetivo conocer los mecanismos para brindar información de gobernanza municipal del departamento de Puno, teniendo como estudio de documental y cualitativo. Tuvo como objetivo de dar explicaciones de la gobernanza municipal del departamento de Puno, supeditado en su decisión estratégica de los trabajadores representantes de la municipalidad y apoderarse del procedimiento de participar del ingreso a la información y transparencia, evidencia parcialidad, existiendo ausencia en las audiencias públicas, recalcan el trabajo legislativo, la información del presupuesto, los programas seleccionados de acuerdo a la necesidad, el resumen de la inversión realizada, la disminución representativa en los cabildos abiertos fueron los representantes dirigentes de la ejecución de obras, los beneficiarios de los trabajos seleccionados y seguidores de la agrupación política del gobierno de la municipalidad, llegando a concluir que el método de brindar información del resultado del trabajo realizado por la gobernanza de la municipalidad de Puno establecida mediante ayuntamientos públicos centrados o descentralizados, tuvo una reducida participación ciudadana.

Bravo y Sánchez (2021) el estudio es básico, el diseño es la revisión sistemática que guardan correlación con la perspectiva de las necesidades involucradas en el concepto de la gestión municipal averiguando si guarda correlación con la mirada panorámica de las necesidad de los ciudadanos involucrados en el concepto de la gestión municipal luego del estudio concluyeron que la gestión pública es importante para el cambio de la localidad comprendiendo los obstáculos y la mirada panorámica de progreso de la localidad el principal objetivo de los funcionarios municipalidades o locales que tuvieron fue empoderar al ciudadano con aptitudes que permitieron estar satisfechos después de atender sus prioridades que tengan los pobladores y prever así el bien social, económico también lo cultural de las diferentes comunidades, y la medición del desempeño de las municipalidades se dan mediante actividades considerando la dificultad del puesto que es buscar estándares de gestión local.

López y Arenas (2020) Cuya finalidad al realizar la investigación fue, demostrar de qué manera afecta la calidad del trabajo que brinda el sector nacional, la cantidad de pobladores satisfechos que utilizan los servicios de apoyo legal, que brindan los establecimientos de asistencia legal sin costo económico en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en el departamento de Lima durante el año 2020, la investigación se realizó mediante el diseño no experimental con un método mixto, teniendo como muestra a 298 ciudadanos que recibieron atención en el centro de asistencia legal gratuita del departamento de Lima, hallando que, según el 63,8% de los ciudadanos usuarios, jamás tuvieron la oportunidad de ver al libro de reclamaciones encontrarse al alcance de los usuarios el 46,3% jamás observó mejorar la atención que brinda la asesoría legal sin costo económico, desde que inició hasta ahora, según los ciudadanos que utilizan los servicios, referente al tiempo para obtener la respuesta del servicio solicitado en el centro de asistencia legal, los usuarios manifestaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente obteniendo el 61,7%, en la investigación, el administrativo alude que el desempeño desfavorable de los defensores es el exceso de carga de trabajo de esta manera se evidencia, que un usuario para estar satisfecho depende del apoyo recibido del gobierno nacional, en los centros de asistencia legal gratuita.

Sotomayor (2016) en su artículo cuya finalidad fue demostrar que el apoyo recibido y la satisfacción del consumidor tienen relación para la oficina central de la gobernanza Regional de Moquegua, 2014. Se realizó el estudio de investigación no experimental con diseño transeccional correlacional. La muestra tenía 102 usuarios externos, elegidos por muestreo sistemático; para conseguir la información, utilizaron preguntas con respecto a la satisfacción con el servicio. Obteniendo como resultado la existencia de afinidad directa y significativa entre la condición de la prestación del servicio y el grado de satisfecho que se encuentra el usuario del gobierno regional de Moquegua.

A nivel internacional la gestión municipal debe atender las necesidades del ciudadano de su jurisdicción sin embargo la presencia de pandemia por el Covid 19 a nivel mundial se evidenció que las autoridades municipales no tenían la capacidad de organización y planeación como respuesta de acuerdo a las funciones que le compete.

Dentro de los antecedentes internacionales se tiene a Ford y Ihrke (2018) en su artículo cuya finalidad fue ver la gestión municipal, siendo un estudio básico, el cual se encuestó a funcionarios municipales de ciudades con menos de 10,000 ciudadanos el cual evidenció que los trabajadores que se hacen cargo por vez primera antes de la Ley 10 regularmente creen que la ley tuvo un efecto fiscal positivo. Los autores finalmente mencionan que la Ley 10 aún no se debe considerar como una reorganización de una gobernanza exitosa, como un logro, porque es observada por los funcionarios locales a través de un angosto lente fiscal y partidista.

Rich et al. (2021) en el artículo cuyo propósito fue ver la gestión municipal y las demoras en las presentaciones de informes financieros. La investigación fue básica y se extrajo una muestra de 362 divulgaciones municipales, el resultado del análisis empírico que realizan propone una mínima cantidad de palabras positivas al total en las divulgaciones municipales de MD&A se relaciona con los informes financieros convenientes en el año siguiente después de controlar en el momento actual del informe y los otros factores de gobernanza. La interpretación del lenguaje positivo en las divulgaciones municipales de MD&A es una muestra de confiabilidad en la importancia de los informes financieros registrados en la MD&A.

Vishanth et al. (2016) en el artículo cuya finalidad fue ver la satisfacción del ciudadano relacionado al servicio que recibe del gobierno. La investigación fue descriptiva y correlacional cuyo instrumento fue el cuestionario el cual trabajaron con 1518 personas y en sus hallazgos, denotan que el coeficiente de trayectoria de condición del sistema sobre el grado de satisfecho que se encuentre el cliente, aunque significativo en <0.001 , su valor empírico se encontró solo como 0.119. Muestra que hay una mayor importancia en la calidad del sistema de gobernanza teniendo en cuenta el satisfacer las carencias de los pobladores a su vez el cambio general, es decir, 71% mencionada por el modelo de satisfacción del ciudadano señala la importancia de la confiabilidad y los gastos asociados con los constructos de calidad del modelo de logro.

Liang (2016) en su estudio sobre la gestión de desempeño y satisfacción de los ciudadanos con los municipios chinos, en un trabajo básico y correlacional el cual se entrevistó a 700 ciudadanos de 10 ciudades, indican los hallazgos que la gestión del rendimiento sí impacta positivamente en la satisfacción de las personas. También la intervención de la ciudadana, la explicación de la gestión y detallar qué hacer para mejorar las dificultades describiendo los aciertos sobre el rendimiento y la apertura de la información se vincula con la satisfacción de las personas de diferentes dimensiones de rendimiento en varias magnitudes igualmente debemos tener presente y moderar sus consecuencias no deseadas.

Miyeon y Meier (2018) denotaron que, teniendo en cuenta el examen a nivel personal, la investigación descriptiva y correlacional cuyo instrumento fue cuestionario formulando a más de 100,000 habitantes de dicha locación demuestra que los indicadores del cargo que cumplen tanto a nivel personal como agregado guardan relación positiva con los exámenes realizados por las personas y la consecuencia de la función a nivel personal en los exámenes por los ciudadanos cambia según la consecuencia de su función real que realizan necesariamente, tanto las calificación de los exámenes personalmente a los alumnos como los promedios de las calificaciones de la gestión municipal.

Medina et al. (2021) publicaron los resultados de una investigación básica y correlacional cuya información fue extraída mediante un cuestionario a 488 personas que realizan alguna operación en el Website recolector de pagos por

impuestos en el noreste de México y al examinar los resultados estadísticos con Smart PLS, recalca la consideración de la comunicación y su garantía, la facilidad de uso y la confianza de las personas usuarias con la seguridad en sus operaciones. Los resultados demuestran la prioridad de la información para las personas y la confiabilidad que empiezan a demostrar hacia el gobierno. En cuanto a su origen, no existen muchos estudios empíricos en esta área del saber y en la nación. Lo relevante es entregar ideas para hacer eficiente las acciones gubernamentales, con las limitaciones de no poder hacerlo extensivo a todo el país.

La gestión municipal en territorio peruano de cada provincia, distrito o centro poblado son administradores con independencia de gestión de bienes son iniciadores que indican progreso de la localidad, tienen derechos y responsabilidades de contar con personal con talento para cumplir con sus funciones como el de brindar orientación al ciudadano mediante canales de atención, ofrecer modos de cancelación de servicios municipales y/o tributos; trabajar involucrando, coordinando e integrando propuestas para hacer frente a situaciones que afecten la seguridad del ciudadano para ello deben activar y mantener activa las Plataformas de Defensa Civil.

Pollitt y Bouckaert (2010) sostienen que la gestión municipal “es un concepto bastante amplio que consigue eludir los tecnicismos, aunque no lo suficiente para superar las limitaciones relativas a la viabilidad en el contexto de gobiernos que operan con las restricciones habituales de tiempo, Medios y legitimidad” (p. 33). Vienen a ser las dificultades del momento y la manera de resolverlo en un tiempo mínimo posible, es así que se explica el grado de aceptación y confianza que tiene la ciudadanía. De acuerdo a Sánchez (2003) la desconfianza, y los logros del trabajo de una gestión municipal son observables mediante la destaca actuación para responder cualquier acontecimiento y escenografía durante la gestión por lo mencionado se obliga una respuesta al instante frente a cualquier circunstancia que afecte a la gestión municipal recordemos que la destacada actuación dando respuesta se refiere a los servicios y a los bienes. Brindando de esta manera tranquilidad y confianza a los pobladores.

La gestión municipal incluye a las actividades realizadas por los gobiernos municipales cumpliendo las metas y los objetivos consideradas en su planificación trabajos para los diferentes sectores, utilizando las riquezas de la naturaleza que se pueda renovar y no renovar de la patria y su administración correspondiente para el alcance de objetivos y metas. El anhelo de una gestión municipal es la transparencia, administrando los bienes para saciar las carencias de los pobladores de manera colectiva. (Ventura, 2016)

Louffat (2012) considera a la gestión municipal como el resultado positivo de las actividades o responsabilidades realizadas dando respuesta a las carencias que tiene la población, las actividades que realiza causan un impacto comunitario en el que actúa lo social, en cuanto a la planeación manifiesta que se aplican métodos, diseñando estrategias o planes con la intención de concretar metas enmarcado en conseguir información de la entidad con la finalidad de valorar, averiguar y sistematizar la información para iniciar un plan de acción, logrando conducir la entidad para llegar a la meta, también hace notar que la organización, tiene pautas o lineamientos que deben ser conocidos y tomados en cuenta por las personas que asumen cargos, funciones o tareas para obtener igual propósito en la empresa. Por lo mencionado, durante la organización se distribuyen los recursos físicos y humanos que permiten lograr objetivos en común; la dirección es considerada como la acción que guía las funciones y gestiones consideradas durante la planificación para posteriormente encargarla al área que corresponde; mientras que el control como sistema encargado de regularizar la función administrativa permite realizar la evaluación del desempeño garantizando que las actividades realizadas coincidan con las planificadas.

Casiano y Cueva (2019) p.158) mencionan que la gestión municipal es un que hacer integral, sistémico y flexible de encontrar respuestas, pretendiendo satisfacer las expectativas y carencias comunes del ciudadano, brindando los servicios y atributos considerando que corresponden a una pertinente gestión municipal, analizando igual si los niveles de confiabilidad de la población referente a la gestión municipal están relacionados a los grados de aceptación o rechazo manifestado por los ciudadanos.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015), explica lo importante de brindar durante el trabajo municipal un buen servicio, el cual debe estar considerado como prioridad de la gestión pública, disminuyendo la competencia en los diferentes niveles de gobierno y dedicarse a reconocer las carencias, necesidades y limitaciones de los proyectos de los pobladores, es así que los trabajadores comprometidos y motivados con el trabajo que realizan, brindan un buen servicio mediante el ordenamiento y la utilización de variados recursos a favor de los pobladores este ideal se realizará en el momento que la municipalidad se involucre y planifique cumplir con todos los objetivos trazados a favor de las personas suscritas en la municipalidad.

La gestión municipal toma importancia porque se convierte en órgano administrativo que administra la variedad de apoyo que viene del gobierno nacional, además administra los pagos realizados por la población favoreciendo las construcciones y considerando dar una prestación de servicio de calidad permanente y transparente con evidencia del uso de los recursos de manera externa e interna. Normando el rol que cumple las municipalidades como institución pública nacional y por ser el más cercano a la ciudadanía. El Congreso Nacional de la República del Perú, (2003) promulga la ley Orgánica de las Municipalidades N°27972, 2003, en el que determina que el municipio es una institución que se organiza territorialmente con medios de pronta atención promueve la integración de sus vecinos en actividades públicas que son parte de la institución, que direccionan con total libertad las necesidades propias de su población teniendo por elementos el territorio, las personas y la organización.

Por lo mencionado anteriormente corresponde al gobierno municipal de uno del distrito del Cono Norte de Lima realizar funciones de acuerdo al marco normativo priorizar la protección al ciudadano en todos los aspectos de tal manera que el ciudadano conozca y reciba sus derechos por parte de la gestión municipal coordinando con el presidente regional y nacional; la presidencia local es la institución básica con ordenamiento del territorial nacional con conducto inmediato involucrando a los ciudadanos en temas públicos que se apropian y gestionan de manera soberana y autónoma las necesidades perteneciente a la colectividad teniendo como fundamento importante y exclusivo del gobierno municipal, la

población, la organización, el territorio y ser los agentes de desarrollo de su localidad con toda facultad de cumplir sus funciones en respuesta de un examen total de los aspectos considerados como productores.

La planeación local: Es el proceso global, continuo e inclusivo que relaciona al gobierno local con los pobladores y organizaciones vecinales en el marco de una gestión transparente, moderna y la promoción del desarrollo integral: Son las acciones de gestión que pretende fortalecer la calidad de vida de los pobladores, fomentando el crecimiento económico, la sostenibilidad de la conservación ambiental y la justicia social. Congreso del Perú (2003)

Referente a la satisfacción, según Fornell (1994) define satisfacción como un examen total de postventa que viene a ser el resultado percibido, acumulado en un todo del servicio postventa comparando con las perspectivas antes de realizar la compra. Goodman (1989) sostuvo que la satisfacción es el estado en que los deseos, necesidades y expectativas de los seres humanos que consumen son respuestas a más ventas y clientes fieles. El estado afectivo del consumidor es la satisfacción en respuesta de un examen total de los aspectos considerados como productores.

Barraza, et al. (2010) mencionó que la satisfacción ciudadana es respuesta de un proceso de valorar, es el momento de un estudiante que manifiesta su satisfacción o no; en relación con los servicio y aspectos que recibe de la instrucción; es ahí que evalúa durante el proceso del examen y da un juicio de valor. Entonces un consumidor antiguo del servicio educativo satisfecho recomienda a otros estudiantes y amerita ser identificado para realizar una nueva investigación, Alves y Raposo, (2004). Las instituciones educativas identifican a los estudiantes satisfechos que culminan su trayectoria escolar y que recomiendan de manera voluntaria estudiar en su ex institución es así que realizan unreclutamiento.

González y Brea, (2006). La satisfacción del consumidor, un concepto central en el pensamiento y la práctica del marketing moderno, enfatiza brindar satisfacción y no solo productos a los consumidores y obtener ganancias a cambio. Como resultado, se espera que mejore la calidad de vida en general, es crucial para saciar las diversas carencias de los clientes, las empresas y la sociedad.

Comprender la importancia de la satisfacción ha llevado a una proliferación de la investigación sobre la satisfacción del consumidor en las últimas dos décadas se han realizado intentos de hacer contribuciones significativas para comprender esta importante área, incluidos numerosos estudios y conferencias anuales sobre lo satisfecho / insatisfecho que se encuentra el cliente y las actitudes de queja (Zeithaml, 1993).

Mantener la satisfacción del cliente actualmente asciende rápidamente dentro de instituciones privadas o públicas porque los clientes exigen cada vez mejor atención y servicio que satisfaga la expectativa del cliente. Tal como lo menciona la publicación de la Secretaría de la Función Pública (1996, p.10)

Según Fornell et al. (1996, p.8) la “Satisfacción acumulativa es un indicador fundamental del rendimiento pasado, presente y futuro de las empresas” por lo mencionado la satisfacción es una respuesta al recibir un servicio o bien que cumpla con la expectativa y dependiendo de la calidad percibida si está satisfecho será leal y si no lo está, realizará su reclamo porque no cumple con la expectativa del cliente.

Según Fornell et al. (1996, p.11) mencionó que “Las expectativas representan tanto la experiencia previa de consumo, que incluye información no experimental como publicidad y boca a boca” antes de realizar una compra o utilizar un servicio el cliente o usuario tiene su propia expectativa de acuerdo al resultado que obtuvo anteriormente o si no existe la experiencia previa se deja influir de los clientes o usuarios que tienen la experiencia de haber utilizado el servicio o haya adquirido un bien mientras que “la Calidad percibida mide en términos de personalización, que es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades individuales del cliente, y la confiabilidad”, por lo mencionado la calidad percibida es medida según la satisfacción a las necesidades personales que tiene cada usuario o cliente al adquirir un servicio o producto y depende del nivel de satisfacción obtenida será su confianza, sin embargo si la calidad de servicio no satisface a las necesidades el cliente o usuario, realiza su queja. “Los reclamos indican que han recibido un servicio que no ha estado acorde a sus expectativas, directamente sobre las características y la forma del servicio recibido dentro de un marco de tiempo específico” por lo expresado, el reclamo se realiza después de adquirir el servicio o el bien porque las expectativas no se cumplieron

y la calidad percibida no satisface las necesidades del cliente o usuario, por lo sucedido la lealtad del cliente o usuario de volver a comprar o solicitar un servicio en el mismo establecimiento es incierto porque “la lealtad se mide desde dos perspectivas diferentes, la primera referida a la probabilidad de repetición de la compra, y la segunda al grado en que el precio puede variar” la lealtad es anticipado por el usuario depende de la satisfacción del servicio recibido para que cambie de abastecedor en su futura adquisición o vuelva al mismo establecimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se realizó según el enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández, et. al (2014, p. 4) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

Esta investigación es de tipo básica, porque se buscó obtener conocimientos que permitan describir, a través de la indagación bibliográfica y de la aplicación de instrumentos, actuales conocimientos que puedan ser usados para dar solución a la realidad problemática. Según Alvitres (2000) este tipo de investigación, es la que pretende describir, explicar o predecir.

El enfoque considerado para esta investigación es el cuantitativo, el cual, según Hernández, et al., (2018) un enfoque cuantitativo reconoce y enuncia una pregunta de investigación científica, buscando información bibliográfica con relación a la temática para luego construir el marco teórico y formular las hipótesis de investigación, además, se precisa las variables que son importante en la investigación donde son definidas de manera teórica y operacional. Luego, resultan los indicadores que se construyen con los reactivos que dan un espacio a los instrumentos de investigación, estructurado. Se obtiene con ello los datos en manera estadísticos con la finalidad de refutar las hipótesis, también el enfoque cuantitativo son fenómenos que se pueden medir mediante lo estadístico para analizar los datos recogidos. Tiene como propósito en describir las causas y predicciones de la ocurrirá en el desarrollo, fundamenta las conclusiones sobre la métrica, como la recolección de resultados del método hipotético-deductivo. Por lo tanto, el estudio es de enfoque cuantitativo debido a que al momento de obtener los datos se trabajará cuantificando los resultados obtenidos por las estadísticas, mediante los teóricos damos a conocer.

El nivel de investigación empleado fue la correlacional utilizando el diseño no experimental, el cual no existió la manipulación de las variables por parte del investigador, por lo tanto, este estudio es un diseño no experimental ya que se observa el fenómeno estudiado en un contexto natural para subsiguiente a ello realizar los estudios y análisis correspondiente con corte transversal, ya que la

aplicación del cuestionario sobre la unidad de estudio se realizó una sola vez, según Hernández, et. al (2014).

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión municipal

Definición conceptual. - La gestión municipal es “la facultad que tiene el municipio distrital de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico” Congreso Nacional de la República del Perú (2003), por lo mencionado la gestión municipal es el que está más próximo al ciudadano y su realidad es decir es la primera línea que se enfrenta a problemas reales y actuales en su territorio, por lo mencionado la gestión municipal distrital es autónoma en la elaboración de su planeación y administración de los recursos económicos y bienes.

Definición operacional. – En la gestión municipal se consideró las dimensiones de planeación local y la promoción del desarrollo integral para la cual se utilizará un cuestionario para los ciudadanos con cargo de dirigente vecinal y uso de programas sociales de un distrito del del Cono Norte de Lima, 2021. Los cuales se ven reflejados en 24 ítems con los niveles y rango de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Dimensión 1: La planeación local es “el proceso integral, permanente y participativo, que articula a las municipalidades con sus vecinos y organizaciones vecinales en el marco de una gestión transparente y moderna” Congreso Nacional de la República del Perú (2003).

La planeación local parte de la pregunta que se hace la municipalidad ¿dónde nos encontramos?, ¿ qué vamos a hacer?, ¿cómo lo vamos hacer?, a continuación desarrolla premisas teniendo en cuenta las condiciones del contexto y futuras, posteriormente define los objetivos organizacional determinando en donde se encuentra en relación a los objetivos, para realizar la gestión transparente involucra a los vecinos para recibir sus propuestas de alternativas de acción poniendo en marcha los planes y participar en la evaluación de los resultados en corto, mediano y largo plazo, de menos de un

año, de 1 a 5 años y de 5 años adelante; para conocerlo se ha planteado los siguientes indicadores: participación vecinal, programas sociales, defensa y promoción de derechos, seguridad ciudadana y educación ciencia tecnología, cultura deporte y recreación.

Dimensión 2: La promoción del desarrollo integral “son las acciones de gestión que buscan mejorar las condiciones de vida de la población a través de promover el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental”. Congreso Nacional de la República del Perú (2003) la promoción del desarrollo integral en la gestión municipal consiste en realizar acciones de productividad, del medio de obtener riquezas, de actividades comerciales, de vías de comunicación, fuentes de energía o de agua, el acceso a determinados servicios favoreciendo la condición de los servicios básicos de los ciudadanos de un mismo territorio las actividades propuestas deben ser ambientalmente sostenibles es decir que perdure en el tiempo; para conocerlo se ha planteado los indicadores de organización, saneamiento, salubridad, salud, tránsito, viabilidad, transporte público, desarrollo y economía local.

Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Definición conceptual. - “Satisfacción acumulativa es un indicador fundamental del rendimiento pasado, presente y futuro de las empresas” Fornell et al. (1996, p. 8). La satisfacción acumulativa es a consecuencia de los resultados obtenidos en relación al tiempo que se recibe el servicio o el bien, lo recibido en el pasado sirve como referencia para relacionarlo con el nuevo servicio que reciba en el presente a su vez el presente influye para considerarlo a la administración pública de la municipalidad como buena, regular y mala y depende de los resultados para el futuro del gobierno municipal,

Definición operacional. – La satisfacción ciudadana consta en las expectativas del cliente, la calidad percibida, los reclamos y la lealtad para la cual se utilizaron un cuestionario para los ciudadanos de un distrito del del Cono Norte de Lima, 2021. Los cuales se ven reflejados en 20 ítems con los niveles y rango de nunca (1), casi nunca (2) , a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dimensión 1: Expectativas del cliente

“Las expectativas representan tanto la experiencia previa de consumo, que incluye información no experimental como publicidad y boca a boca” Fornell et al. (1996, p.11). Al ciudadano de la municipalidad se considera como cliente porque tiene expectativas positivas o negativas de la gestión municipal que le atenderá sus necesidades colectivas e individuales esto se da al inicio de un nuevo gobierno local todo depende de la campaña que realice el candidato ganador, esta dimensión tiene como indicadores, expectativa de participación vecinal y expectativas de los programas sociales.

Dimensión 2: Calidad percibida “Mide en términos de personalización, que es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades individuales del cliente, y la confiabilidad” Fornell et al. (1996, p.11). La calidad percibida por el ciudadano de manera personal lo mide como buena, regular o mala al servicio o producto de la gestión municipal recibida dependiendo de ello tendrá confianza y se ve reflejada en los indicadores de evaluación del servicio de seguridad ciudadana, evaluación de la promoción de la cultura, deporte y recreación.

Dimensión 3: Reclamos: “Indican que han recibido un servicio que no ha estado acorde a sus expectativas, directamente sobre las características y la forma del servicio recibido dentro de un marco de tiempo específico” Fornell et al. (1996, p.11). Los reclamos de los ciudadanos se dan cuando no están satisfechos con el servicio o producto recibido de la gestión municipal, se verá reflejado en los indicadores de insatisfacción por el servicio, canales de atención y plazos oportunos

Dimensión 4: Lealtad “Se mide desde dos perspectivas diferentes, la primera referida a la probabilidad de repetición de la compra, y la segunda al grado en que el precio puede variar antes de que el cliente decida cambiar de proveedor para su próxima compra”. Fornell et al. (1996, p.11). La lealtad del ciudadano con la gestión municipal es similar al de un cliente, su lealtad se ve reflejada en la reelección al alcalde en una nueva gestión esto se verificará en los indicadores dedicación y fidelización, mientras que el cliente se cambia de tienda o regresa a comprar en la misma.

Ver la matriz de operacionalización de las variables en el anexo 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández, et.al., (2014, p. 174) “las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” en el presente estudio la población será de 150 ciudadanos con cargo de dirigente vecinal de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. En el criterio de inclusión, forma parte de dicha investigación todos los habitantes del Cono Norte del año 2021 que viven permanentemente en el mismo distrito elegido para el estudio que tengan el cargo de dirigentes vecinales y participan de programas municipales además son mayores de edad que acepten responder el cuestionario y que tenga acceso a internet para responder el cuestionario de Google. En el criterio de exclusión son aquellos ciudadanos que no residen en la jurisdicción y no son dirigentes.

Muestra: Para Hernández, et. al., (2014, p. 175) la muestra “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” en el presente estudio la muestra será de 70 ciudadanos que son dirigentes vecinales de una municipal de Cono Norte de Lima, 2021, el cual se extraerá de la lista de dirigentes vecinales y de programas municipales que están en continua comunicación con la entidad.

Muestreo: Según Hernández, et. al., (2014, p. 176) para escoger la muestra se escogió el muestreo no probabilístico por conveniencia pues se buscó una muestra que se ajuste al objetivo de la investigación. se tomó una decisión considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Unidad de análisis será cada ciudadano dirigente vecinal del distrito del Cono Norte de Lima, 2021 de una municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según López y Fachelli (2015) la encuesta es una recopilación total de información de lo que queremos saber. En el presente estudio para la variable gestión municipal, al igual que con la variable satisfacción del ciudadano, la técnica

utilizada es la encuesta y mediante el cuestionario de formulario Google se realizará la recolección de datos que consiste en hacer preguntas a la población con particularidades similares. El diseño del cuestionario con respecto a la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano fue construido teniendo en cuenta las fuentes consideradas en la presente investigación para ver el grado de pertinencia entre la variable independiente y dependiente (ver anexo 2)

Validez de los instrumentos: El cuestionario fue validado mediante el juicio de 3 expertos, quienes certifican que los 24 ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable de gestión municipal y los 20 ítems considerados en el cuestionario satisfacción ciudadana son suficientes para medir las dimensiones de la variable por lo que opinan que es aplicable (ver anexo 3)

Confiabilidad del instrumento. Para obtener la confiabilidad del cuestionario con las dos variables se aplicó en una muestra de 25 dirigentes vecinales del distrito del Cono Norte de Lima, luego se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para obtener la fiabilidad. El instrumento de gestión municipal obtuvo 0,950 y el de satisfacción ciudadana obtuvo 0,908 un nivel confiable ya que se evidenció el límite permitido para ser aplicado dicho instrumento (ver anexo 4)

3.5. Procedimientos

Antes de iniciar con la recolección de datos se realizó la coordinación para la autorización iniciando con pedir el permiso respectivo para dicha investigación mediante llamada telefónica posteriormente antes de empezar con el cuestionario, se le pidió al ciudadano que voluntariamente brindara su consentimiento informado para participar de la investigación, en el proceso de encuesta se formuló preguntas en el Google Form para que los dirigentes vecinales marquen la opción que crean conveniente, antes de iniciar con el cuestionario se les informó a los dirigentes vecinales sobre los cuestionarios de gestión municipal y satisfacción del ciudadano, para ello se habilitó en el formulario Google Forms un primer bloque con dos opciones: 1. Si doy mi consentimiento para participar de esta investigación; 2. No doy mi consentimiento para participar de esta investigación, en el caso de obtener una respuesta positiva se habilitaría el segundo bloque dando inicio a las preguntas formuladas. Para finalizar, una vez obtenidos los resultados de la encuesta realizada, se codificó en el programa Excel las respuestas de cada participante.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenida las respuestas de los ciudadanos mediante el cuestionario se utilizó la herramienta informática (Microsoft Excel), se realizó el análisis descriptivo donde se evidencia la participación de 70 dirigentes vecinales que respondieron marcando 24 ítems en el cuestionario de gestión pública y 20 en el de Satisfacción del ciudadano, se aplicó la escala de Likert de medición nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), a los resultados del cuestionario de gestión pública se relacionó con los rango de bueno (120 -70), regular (69 - 32) y malo (31 - 24) y a la variable de satisfacción del ciudadano se le asignó el rango de bueno (100 -75), regular (74 - 27) y malo (26 - 20) posteriormente los resultados de ambas variables se traslada al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) la información de las tablas y gráficos nos permite inferir que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima.

3.7.- Aspectos éticos

Esta investigación ha tenido en cuenta con el código de ética solicitando al encuestado su consentimiento informado para responder los cuestionarios donde los datos personales del encuestado son confidenciales es decir no se compartirá con otras personas e instituciones, los contenidos de la investigación pertenecen a la autoría y al de las fuentes de información citada, la autora con apoyo de la fuente elabora en instrumento de gestión Pública y de satisfacción del Ciudadano, se cumplió con la norma APA, y los las indicaciones contemplados en la guía ofrecida por de la universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la variable gestión Municipal en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	10.00%
Regular	41	58.57%
Malo	22	31.43%
Total	70	100.00%

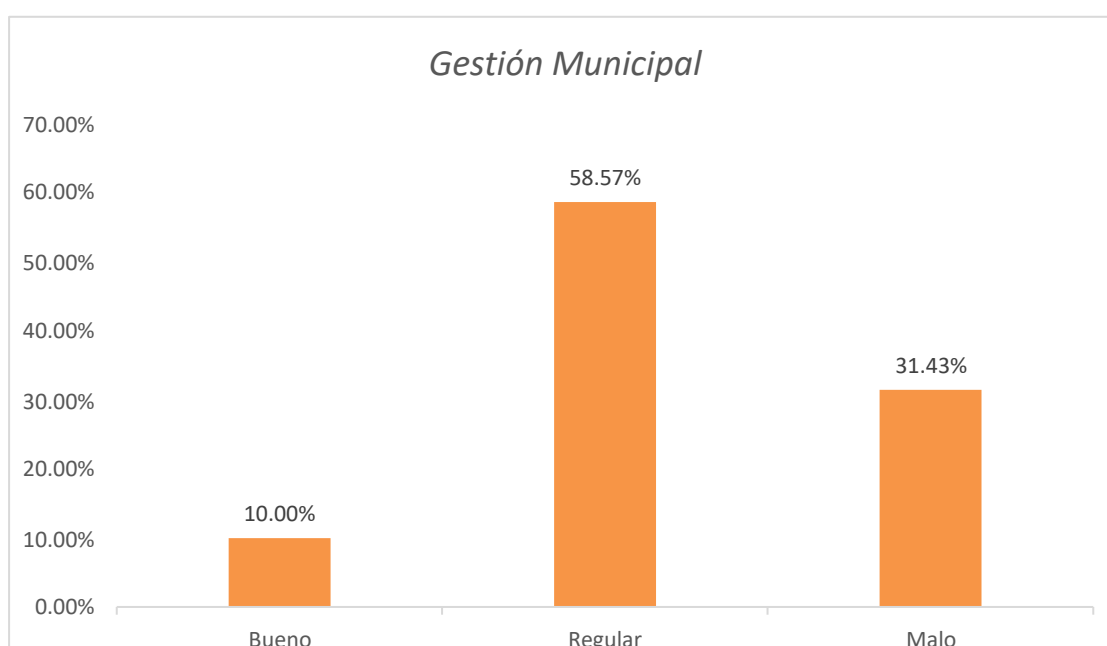


Figura 1. Distribución de porcentajes de la variable Gestión Municipal.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que los dirigentes vecinales, en un grupo menor de (10.00%), consideraron que la gestión municipal es buena; sin embargo, hay un grupo mayoritario (58.57%) lo percibe como regular y el (31.43%) como mala, se evidencia que la gestión municipal del distrito del Cono Norte de Lima no satisface a sus dirigentes vecinales.

Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de las dimensiones de la variable Gestión Municipal en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)

Niveles	Planeación local		Promoción del desarrollo integral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	5.71%	9	12.86%
Regular	37	52.86%	48	68.57%
Malo	29	41.43%	13	18.57%
Total	70	100.00%	70	100.00%

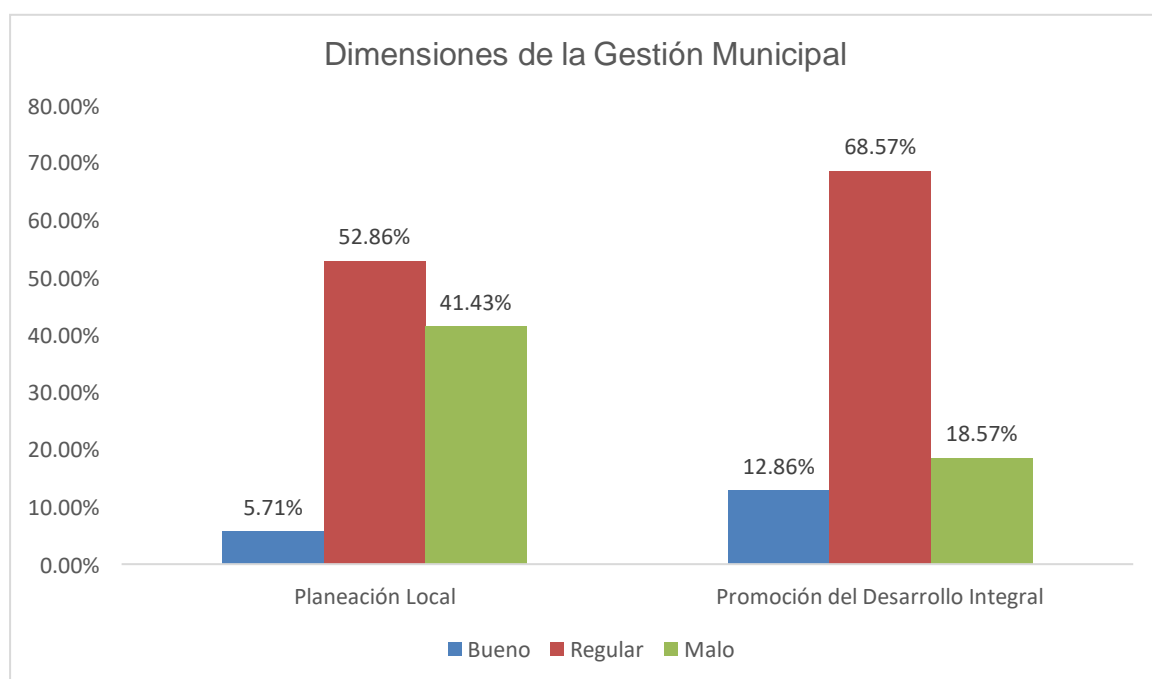


Figura 2. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión Municipal.

En la tabla 2 y figura 2; se evidencia que la planeación local que un grupo mayoritario (52.86%) lo percibió como regular, el (41.43%) como mala y el (5.71%) lo consideraron buena mientras que a la promoción del desarrollo integral, el (68.57%) de los dirigentes creen que es regular, el (18.57%) consideraron que es mala y el (12.86%) consideraron que es buena debido a que en tiempos de pandemia no llegó oportunamente el apoyo de los programas sociales a los ciudadanos que representan los 70 dirigentes vecinales.

Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la variable Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 (n= 70)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	11.43%
Regular	29	41.43%
Malo	33	47.14%
Total	70	100.00%

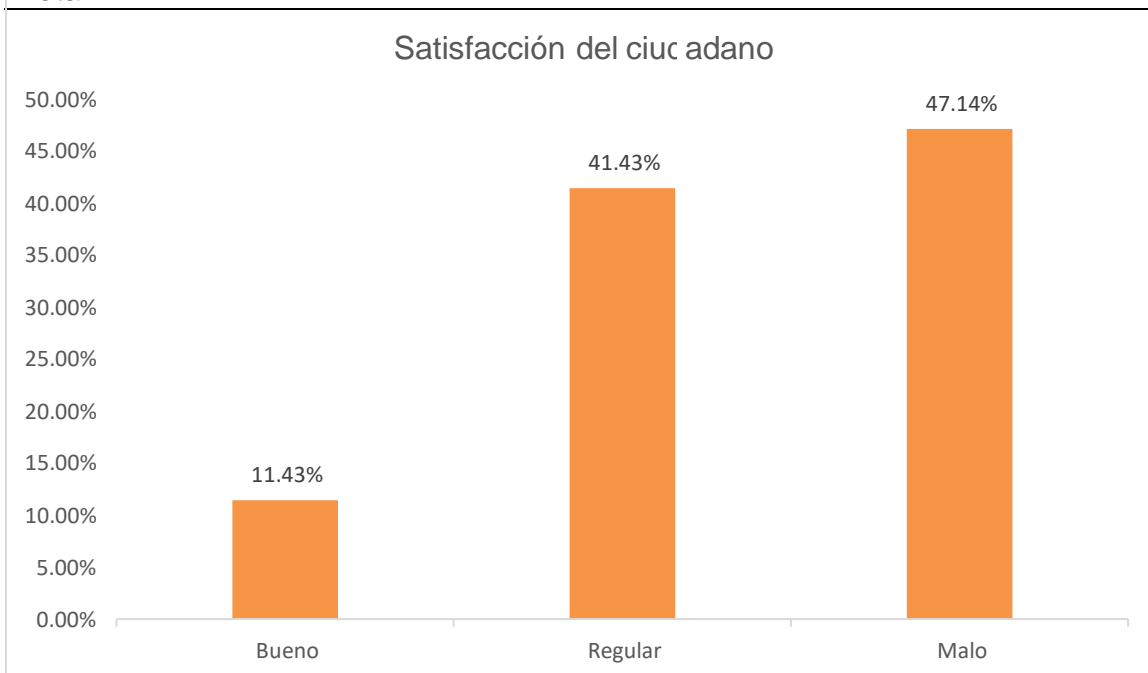


Figura 3. Distribución de porcentajes de la variable Satisfacción del ciudadano.

En la tabla 3 y figura 3 se evidencia, de 70 dirigentes vecinales, un grupo de (47.14%) indicaron estar mal satisfechos, el (41.43%) dice estar regularmente satisfechos y en un grupo menor (11.43%), mencionan estar bienamente satisfechos.

Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 ($n= 70$)

Niveles	Expectativas del cliente		Calidad percibida		Reclamos		Lealtad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	11.43%	8	11.43%	8	11.43%	11	15.71%
Regular	32	45.71%	22	31.43%	23	32.86%	48	68.58%
Malo	30	42.86%	40	57.14%	39	55.71%	11	15.71%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100,00%	70	100,00%

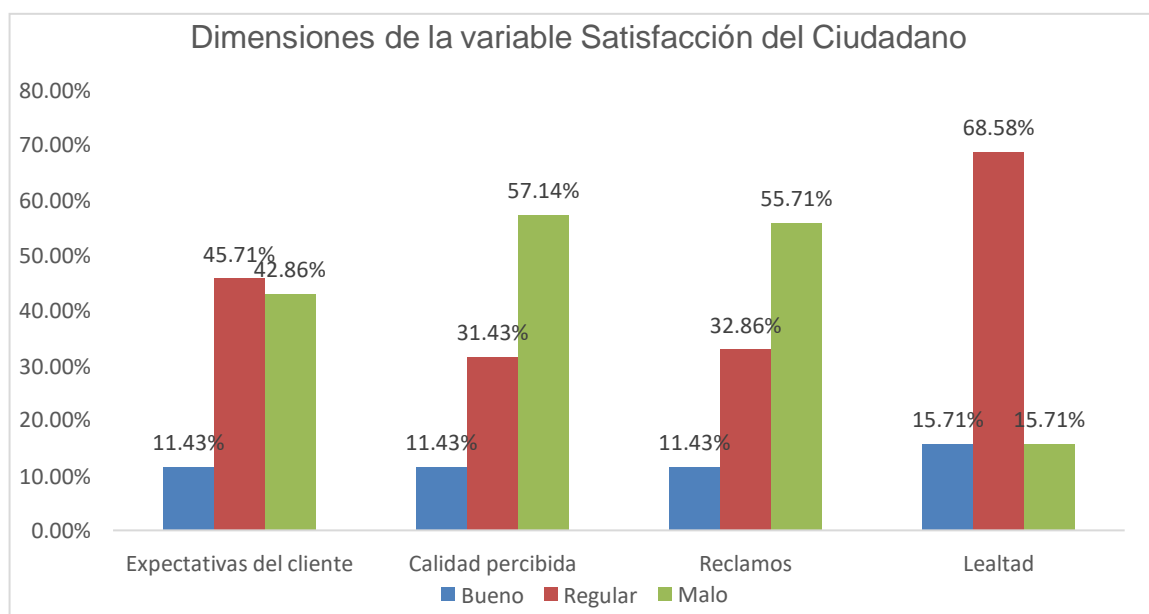


Figura 4. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción del ciudadano.

En la tabla 4 y figura 4 se evidencia, de 70 dirigentes vecinales, un grupo de (45.71%) tuvieron regular expectativa, el (42.86%) una mala expectativa y (11.43%), mencionaron tener buenas expectativas, referente a la calidad percibida el (57.14%) indicaron que es malo, el (31.43%) como regular y el (11.43%) lo considera buena; en cuanto a los reclamos realizados el (55.71%) considera como mala, el (32.86%) dice regular y el (11.43%) consideran como buena su reclamo; referente a la lealtad hay un grupo mayoritario de (68.58%) que considera su lealtad regularmente, el (15.71%) su lealtad es mala y el (15.71%) tiene buena lealtad.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Ho: Los datos presentan un comportamiento normal.

Ha: Los datos NO presentan un comportamiento normal.

P valor < 0,05 se rechaza la Ho (nivel de confianza del 95%)

P valor > =0,05 NO se rechaza la Ho

Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables.

Shapiro-Wilk	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	0,980	70	0,334
Satisfacción del ciudadano	0,946	70	0,004

En la tabla 5 se observan los resultados de las pruebas de normalidad realizado con el programa SPSS v25. Para la variable Gestión Municipal, el valor de significancia es de 0,334; por tanto, no se rechaza la Ho. Para la variable de Satisfacción del ciudadano, el valor es de 0,004; por lo cual, se rechaza la Ho. Ante estos valores, se asume que las variables no presentan un comportamiento normal, por ello se utilizará el Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica para hallar la correlación.

Prueba de la hipótesis general

Ho: NO existe correlación entre la Gestión Municipal y la Satisfacción del Ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Ha: Existe correlación entre la entre la Gestión Municipal y la Satisfacción del Ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Parámetros

P valor < 0,05 se rechaza la Ho (nivel de confianza del 95%)

P valor > =0,05 NO se rechaza la Ho

Tabla 6. *Correlación de las variables Gestión Municipal y Satisfacción del Ciudadano.*

		Gestión Municipal	Satisfacción del Ciudadano
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70
	Satisfacción del Ciudadano	Coeficiente de correlación	0,998
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70

En la tabla 6 se observan los resultados de correlación entre las variables Gestión Municipal y Satisfacción del Ciudadano. Se obtuvo un valor de rho de Spearman = 0,998 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, que si existe correlación entre las variables. Por ello se puede inferir que mientras existe un nivel más alto de gestión municipal, más alto es el nivel de satisfacción del ciudadano.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: NO existe correlación entre la planeación específica y la Satisfacción del Ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Ha: Existe correlación entre la planeación específica y la Satisfacción del Ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Parámetros

P valor < 0,05 se rechaza la Ho (nivel de confianza del 95%)

P valor > =0,05 NO se rechaza la Ho

Tabla 7. *Correlación entre la dimensión Planeación Local y la variable Satisfacción del ciudadano.*

		Satisfacción del ciudadano
Planeación Local	Coefficiente de correlación	0,891
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	70

En la tabla 7 se observan los resultados de correlación entre la dimensión 1 de la variable Gestión Municipal y la variable Satisfacción del Ciudadano. Se obtuvo un valor de rho de Spearman = 0,891 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, que si existe correlación entre ambas. Por ello se puede inferir que, si existe un buen nivel de planificación local, es decir que la municipalidad ha considerado las propuestas de los dirigentes vecinales, por lo cual su nivel de satisfacción es bueno.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: NO existe correlación entre los contenidos de Gestión Municipal y Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Ha: Existe correlación entre los contenidos de Gestión Municipal y Satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021.

Parámetros

P valor < 0,05 se rechaza la Ho (nivel de confianza del 95%)

P valor > =0,05 NO se rechaza la Ho

Tabla 8. *Correlación entre la dimensión Promoción del desarrollo integral y la variable Satisfacción del Ciudadano.*

		Satisfacción del Ciudadano
Promoción del desarrollo integral	Coeficiente de correlación	0,880
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	70

En la tabla 8 se observan los resultados de correlación entre la dimensión 2 de la variable Gestión Municipal y la variable Satisfacción del Ciudadano. Se obtuvo un valor de rho de Spearman = 0,880 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, que si existe correlación entre ambas. Por ello se puede inferir que, si existe un buen nivel de promoción del desarrollo integral, es decir que la municipalidad ha asistido con programas sociales y ha realizado capacitaciones a los dirigentes vecinales, por lo cual su nivel de satisfacción es bueno.

IV. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021, se pudo encontrar que el p valor $< 0,05$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, lo que nos indica que existe correlación entre ambas variables. Esto quiere decir que la planeación local y la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano. Frente a los resultados encontrados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano. Estos resultados son corroborados por Louffat (2012) en su investigación llegó a concluir que las actividades que responden a las necesidades de la población causan impacto en la población; también Casiano y Cueva (2019) nombraron a la gestión municipal como una administración integral, sistemático y acomodable de hallar respuestas, anhelando satisfacer las necesidades de su población, por otro lado Liang (2016) en su investigación encuestó a 700 ciudadanos los que indicaron que la gestión del rendimiento impacta favorablemente en la satisfacción de las personas de gestión de desempeño y satisfacción de los pobladores con las municipalidades chinas. En tal sentido, al examinar los resultados de los cuestionarios realizados a 70 dirigentes vecinales que representan a ciudadanos de las zonas del distrito, que la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, confirmamos la influencia en la satisfacción del ciudadano.

En los resultados referente a la dimensión de planeación local encontramos que los dirigentes vecinales el (52.86%) lo considera como regular, mientras que el (41.43%) lo califican como mala y el (12.86%) lo percibe como buena. Esto deja en evidencia que la planeación local de la gestión municipal en los aspectos de participación vecinal, programas sociales , seguridad ciudadana, educación, ciencia y tecnología, cultura, deporte y recreación influye en la satisfacción del ciudadano del distrito del Cono Norte de Lima; estos resultados son el resultado de que en tiempos de pandemia de covid-19 los dirigentes no percibieron el apoyo social de la municipalidad oportunamente con los programas sociales. Los resultados coinciden con Padovani et al (2020) quienes afirmaron que los ciudadanos demuestran estar insatisfechos por la calidad del servicio recibido a nivel municipal donde el gobierno local no logró satisfacer las carencias de los pobladores debido a la alta demanda mundial y la alta demanda en tiempos de pandemia. Por lo mencionado afirmamos que la satisfacción

del ciudadano con la gestión de la municipal está relacionado con la expectativa buena, regular o mala. que pueda tener el ciudadano de la gestión municipal.

En los resultados de la promoción del desarrollo integral y la satisfacción del ciudadano se encontró que el valor de Rho de Spearman es de 0,880 lo cual nos indica que existe un grado fuerte de correlación positiva el que afirma que influye la promoción del desarrollo integral en la satisfacción del ciudadano, la organización, el saneamiento, la salubridad y la salud, el tránsito y la viabilidad del transporte público, el desarrollo y economía local de la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, ha sido considerada como altamente regular, medianamente mal y muy poco como buena. Estos resultados se reflejan en el estudio básico de Bravo y Sánchez (2021) quienes manifiestan que la relación de la gestión municipal tiene relevancia con el desarrollo de su territorio local, por ello capacitan a los pobladores para mejorar el bien común; tanto en lo social como económica y de esta manera atender sus necesidades. En este sentido teniendo como referencia y al analizar los resultados confirmamos que la promoción del desarrollo integral es relevante para contribuir al desarrollo del distrito tanto en lo social, económico y de esta manera mejorar la calidad de vida de los ciudadanos según sus perceptivas.

En los resultados de satisfacción ciudadana un grupo de (47.14%) indicaron estar mal satisfechos, el (41.43%) dice estar regularmente satisfechos y en un grupo menor (11.43%), mencionan estar buenamente satisfechos la información dejando en evidencia que los dirigentes vecinales están insatisfechos con la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima. Este resultado coincide con lo que dicen González y Brea, (2006). La satisfacción del consumidor es el resultado después de haber experimentado la calidad de los servicios o bienes adquiridos en relación de sus expectativas. Después del análisis se confirma que la gestión municipal no satisface a las necesidades de los ciudadanos que los dirigentes representan.

En los resultados de la expectativa del cliente se evidencia que (45.71%) tuvieron regular expectativa, el (42.86%) una mala expectativa y (11.43%), mencionaron tener buenas expectativas de la gestión municipal, dejando en evidencia que las expectativas de los dirigentes vecinales no se encuentran satisfechas porque perciben que la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima no articula los servicios del serenazgo con el comité de vigilancia. Estos resultados se relaciona con lo que menciona Fornell et al. (1996) que las expectativas son experiencias vividas que

contienen información antes de consumir o solicitar un servicio, el análisis deja en evidencia que las expectativas de los dirigentes vecinales no son satisfechas con los servicios que brinda la municipalidad.

Los resultados referente a la calidad percibida de la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, se observa que el (57.14%) indicaron que es malo, el (31.43%) como regular y el (11.43%) lo considera buena, estos resultados nos indican que los dirigentes vecinales no reciben calidad de servicio lo que confirma lo que dice Fornell et al. (1996) que la calidad percibida es medida según la satisfacción a las necesidades personales que tiene cada usuario o cliente al adquirir un servicio o producto y depende del nivel de satisfacción obtenida será su confianza, sin embargo si la calidad de servicio no satisface a las necesidades el cliente o usuario.

Los resultados referente a reclamos a la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, se observa que los reclamos realizados el (55.71%) considera como mala, el (32.86%) lo considera regular y el (11.43%) menciona como buena a su reclamo realizado a la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, esto se relaciona con Fornell et al. (1996) quien menciona que un reclamo se realiza después de adquirir el servicio o el bien porque las expectativas no se cumplieron, por lo mencionado se afirma que los reclamos realizados por el servicio recibido de parte de la municipalidad no son atendidos oportunamente a los dirigentes vecinales.

El análisis de los resultados referente a la lealtad el (68.58%) se considera regularmente, el (15.71%) como mala y el (15.71%) dice tener buena lealtad a la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, estos resultados se relacionan con Fornell et al. (1996) quienes afirman que la lealtad permite volver a comprar o solicitar un servicio en el mismo establecimiento, por lo mencionado se afirma que la lealtad de los dirigentes vecinales es mala y por ello no volverán a elegir al mismo gobierno municipal.

El resultado de la correlación entre las variables de gestión municipal y satisfacción del ciudadano es de Rho de Spearman = 0,998 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta esta información deja en evidencia que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de manera positiva o negativa tal como dice Fornell et al. (1996) quien manifiesta que la satisfacción es una respuesta después de haber recibido un servicio o bien que cumpla con las expectativas antes de consumir u obtener un bien, por ello se puede inferir que mientras existe un nivel

más alto de gestión municipal, más alto es el nivel de satisfacción del ciudadano.

Los resultados entre la planeación de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano demuestran la correlación que existe entre ellos, esto se afirma por el valor de Rho de Spearman = 0,891 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo que se infiere que la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima, hace participar a los dirigentes vecinales en las audiencias vecinales, organiza talleres de prevención del pandillaje y el consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas, por lo cual su nivel de satisfacción es bueno. Esto se relaciona con Sánchez (2003) quien manifiesta que la desconfianza y los logros del trabajo de una gestión municipal son observables mediante la destaca actuación para responder cualquier acontecimiento y escenografía durante la gestión. Lo anterior expuesto afirmamos que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano.

Los resultados de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano obtuvo el valor de Rho de Spearman = 0,880 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, que si existe correlación entre ambas lo que se relaciona con Liang (2016) en su estudio sobre la gestión de desempeño y satisfacción de los ciudadanos con los municipios chinos, en un trabajo básico y correlacional el cual se entrevistó a 700 ciudadanos de 10 ciudades, indican los hallazgos que la gestión del rendimiento sí impacta positivamente en la satisfacción de las personas. Por lo mencionado se confirma que la promoción del desarrollo integral que promueve la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima influye en la satisfacción del ciudadano de manera positiva.

Los resultados de la investigación de la gestión municipal referente a la promoción del desarrollo integral en la ejecución de obras de servicio básico, de pistas y veredas garantizando la mejora de la calidad de vida, los dirigentes vecinales manifestaron que se encuentran regularmente satisfechos debido a que son escasos los trabajos que realiza la gestión municipal de un distrito del Cono Norte de Lima. Esto se evidencia en lo que dice Goodman (1989) Que la satisfacción es el estado en que los deseos, necesidades y expectativas son atendidas y oportunamente. Por lo mencionado afirmamos que los dirigentes vecinales del distrito del Cono Norte de Lima, perciben

a la gestión municipal que promueve la ejecución de trabajos como son las pistas, las áreas verdes y en cuanto a la atención de los servicios básicos está ausente.

Los resultados de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal es los dirigentes vecinales mencionaron estar regularmente satisfechos esto se debe al incumpliendo con su función de promover el servicio diario de la recolección de desechos de los hogares. Este resultado guardan relación con Barraza, Macias y Martínez (2010) quienes sostienen que la satisfacción ciudadana es la respuesta de un proceso de valorar, es el momento de un estudiante que manifiesta su satisfacción o no; en relación con los servicio y aspectos que recibe de la instrucción. En lo que refiere a este estudio se evidencia que la satisfacción del ciudadano se relaciona con los servicios que recibe de la municipalidad oportunamente.

Los resultados de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal los dirigentes vecinales mencionaron estar regularmente satisfechos esto lo podemos relacionar con el incumplimiento con la función que le compete a la municipalidad de normar, regular y controlar la circulación de los vehículos menores motorizados y no motorizados a esto se suma que la municipalidad no tiene la señalización de tránsito en óptimas condiciones ello es acorde con lo que mencionan Casiano y Cueva (2019) p.158) que la gestión municipal es un quehacer integral, sistémico y flexible de encontrar respuestas, pretendiendo satisfacer las expectativas y carencias comunes del ciudadano, brindando los servicios y atributos considerando que corresponden a una pertinente gestión municipal, analizando igual si los niveles de confiabilidad de la población referente a la gestión municipal están relacionados a los grados de aceptación o rechazo manifestado por los ciudadanos. Por consiguiente afirmamos que la satisfacción del ciudadano está relacionado con el trabajo que realiza la municipalidad y el resultado de la misma si satisface las expectativas y la calidad percibida por el ciudadano la satisfacción será positiva.

Los resultados de la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal los dirigentes vecinales mencionaron estar regularmente satisfechos porque la municipalidad promueve actividades culturales recreativas y/o deportivas gratuitas a precios accesibles para los vecinos del distrito sin embargo esta actividad, a veces llega para los que verdaderamente necesitan y los precios que supuestamente son accesibles no toda la población tiene el dinero para cancelar y otras veces casi

siempre las vacantes no alcanza para todos los que necesitan el servicio, este estudio se relaciona con lo menciona Sánchez (2003) la desconfianza, y los logros del trabajo de una gestión municipal son observables mediante la destaca actuación para responder cualquier acontecimiento y escenografía durante la gestión por lo mencionado se obliga una respuesta al instante frente a cualquier circunstancia que afecte a la gestión municipal recordemos que la destacada actuación dando respuesta se refiere a los servicios y a los bienes. Lo anteriormente expuesto confirma que la satisfacción del ciudadano está relacionado con la gestión municipal del distrito del Cono Norte de Lima y la calidad del servicio recibido influye en la tranquilidad y confianza de los ciudadanos usuarios de la municipalidad.

Los resultados de la investigación, la gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en el distrito del cono Norte de lima, 2021 concuerda con lo que Sotomayor (2016) menciona en su artículo cuya finalidad fue demostrar que la calidad del servicio y la conformidad del usuario tienen relación en la oficina central de la gobernanza Regional de Moquegua, 2014 realizó el estudio de investigación no experimental con diseño transeccional correlacional. La muestra tenía 102 usuarios de afuera, elegidos por muestreo sistemático; para conseguir la información, utilizaron preguntas acerca de la calidad del servicio y satisfacción con el Servicio. Obteniendo como resultado la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el gobierno regional de Moquegua. Lo mencionado anteriormente se confirman con los resultados de esta investigación que demuestran que la gestión municipal si determina la satisfacción del ciudadano es decir a mejor calidad de servicio mayor satisfacción causará en el ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que la gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. Se encontró que el p valor $< 0,05$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, lo que nos indica que existe correlación entre ambas variables.

Segundo: Se determinó que la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal tiene influencia en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 puesto que el valor de Rho de Spearman es de 0,880 lo cual nos indica que existe un grado fuerte de correlación positiva.

Tercero: Se determinó que la planeación local de la gestión municipal tiene influencia en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021, pues se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0,891 lo cual nos indica que existe una correlación positiva muy alta. El p valor es de 0, por lo que si existe correlación entre ambas.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los gobiernos municipales del Cono Norte de Lima, 2021, involucrar en la elaboración de la planeación local a los dirigentes vecinales considerando sus propuestas de acuerdo a sus necesidades de cada realidad zonal puesto que han mencionado no ser convocados a participar en la elaboración de planes concertados.

Segundo: Se recomienda a los funcionarios de las municipalidades del Cono Norte de Lima, continuar con el programa de desarrollo integral permitiendo participar a los dirigentes vecinales en las audiencias vecinales, en la organización de talleres de prevención del pandillaje y el consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas.

Tercero: Se recomienda a los trabajadores de las municipalidades del Cono Norte de Lima, continuar con el programa de desarrollo integral promoviendo actividades culturales, recreativas y/o deportivas gratuitas, a precios accesibles para los vecinos del distrito.

REFERENCIAS

- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of marketing*, 58(3), 53-66. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Alves, H., Raposo, M. *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beirainterior. Int Rev Public Nonprofit Marketing* 1, 73 (2004). <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Babakus, E. y Boller, G. W. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*, Vol. 24. Págs. 253-268.
- Barraza Macías, A., Ortega Muñoz, F., & Rosales Martínez, R. M. M. (2010). *Expectativas de Autoeficacia Académica en Alumnos de Postgrado*.
- Bravo Vilela, L. I., & Sánchez Dávila, D. K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388-6426. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.776
- Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, (11), pp. 189 – 200. Recuperado el 11 de noviembre del 2016, de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Boulding, K. E. (1956). General systems theory—the skeleton science. *Management Science*, 2(3), 197-208.

- Casiano A. y Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Acad.(Asunción)* 2020,7(2),157-165.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Casiano Inga, D., & Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2). Editorial Naciones Unidas,
https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/TheSustainable-Development-Goals-Report-2020_Spanish.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- CEPLAN. (2019). *Guía para el Planeamiento Institucional*. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_guia-para-el-planeamiento-institucional-2018/
- Bolívar, J., & García, G. (2014). Fundamentos de la Gestión Pública hacia un Estado eficiente. *Bogotá: Alfaomega*.
- Finkler, S. A., Smith, D. L., & Calabrese, T. D. (2018). *Financial management for public, health, and not-for-profit organizations*. CQ Press.
- Ford, M. R., & Ihrke, D. M. (2018). The impact of Wisconsin's Act 10 on municipal management in smaller municipalities: Views from local elected officials. *Public Policy and Administration*, 33(2), 170-189.
<https://doi.org/10.1177/0952076716683763>
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), 6-21.

- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18.
- Flores Ari, L. (2020) *Gestión municipal y la participación ciudadana del Callao, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Gálvez, B. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de puente piedra, año 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Gelvez, J. (2010). *Estado del arte de los modelos de Medición de la satisfacción del cliente*. [tesis de maestría, Universidad industrial de Santander]. Repositorio Institucional.
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1). <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- González, M. A., & Brea, J. F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 12(1), 251-272.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2018) *Metodología de la investigación* (Vol.4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, C., Del Olmo, R., y García, J. (2000). *El plan de marketing estratégico*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hernández, O. B. (2008). *Gestión municipal y desarrollo local*. <https://isbn.cloud/9789972990076/gestion-municipal-y-desarrollo-local/>

- Hu, G., Raza Chohan, S. & Liu, J. (2020) Does IoT service orchestration in public services enrich the citizens' perceived value of digital society? *Asian Journal of Technology Innovation*, 1 -27. DOI: [10.1080/19761597.2020.1865824](https://doi.org/10.1080/19761597.2020.1865824)
- INEI. (2018). *Perú Indicadores de Gestión Municipal 2018*.
- Leigh L. y Lorman L. (1998) Contrastes entre los beneficios esperados y entregados entre los investigadores, estudiantes y graduados de MBA, *Journal of Marketing for Higher Education*, 8: 3, 15-29, DOI: [10.1300 / J050v08n03_02](https://doi.org/10.1300/J050v08n03_02)
- Lazarus J. V., Ratzan S., Palayew A., Billari F.C., Binagwaho A., et al. (2020) COVIDSCORE: A global survey to assess public perceptions of government responses to COVID-19 (COVID-SCORE-10). *PLOS ONE* 15(10): e0240011. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240011>
- Ley N° 27972 (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Diario El Peruano <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López Castro, F. C., & Arenas Estela, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuidade Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Louffat, D. (2012). *Administrative planning*. (2ª ed.). México: Limusa
- Medina-Quintero, José Melchor, Ábrego-Almazán, Demian, & Echeverría-Ríos, Osiris. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Facultad de Educación. Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos.

- Ministros, S. d. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros Secretaría de Gestión Pública.: Obtenido de <https://goo.gl/LRPPj4>
- Miyeon K. J Meier, C. Satisfaction and the Kaleidoscope of Government Performance: How Multiple Stakeholders See Government Performance, *Journal of Public Administration Research and Theory* , 28(4) p.489–505, <https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>
- Naciones Unidas (2020). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2020*.
- Padovani, E. (2020), Finanza locale: impatto del covid-19. Gli impatti della pandemia sulle finanze delle amministrazioni comunali, working paper, *University of Bologna, Bologna*.
- Padovani, E., Lacuzzi, S., Jorge, S., & Pimentel, L. (2020). Municipal financial vulnerability in pandemic crises: a framework for analysis. *Journal of Public Budgeting Accounting & Financial Management* ; 33(4):387-408.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Paredes, P. A. (2017). *Influencia de la Carta de Servicios en la Gestión de Servicios*.
- Pérez Porto, J. (2011). *Definición de buen trato*. <https://definicion.de/buentrato/>
- Perez, C. (2015). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financiero de la empresa restaurante campestre Sac-Chiclayo*. [tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional.
- Pérez, A. (2017). *Análisis de gestión social, de conocimiento e innovación tecnológicas en las entidades estatales*. [tesis de Maestría, Universidad Militar de Granada]. Repositorio Institucional. Bogotá, Colombia.

- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2010). *La reforma de la gestión pública: Un análisis comparado*. INAP.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017) *Encuesta nacional de satisfacción ciudadana*. <https://sgp.pcm.gob.pe/tag/encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2017/>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para mejorar la atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Resolución Ministerial N°186-2015 PCM.
<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/RSSGP-001-2015-PCM-SGP.pdf>
- Reyes, S. (2016). Tesis Los procesos administrativos mejora la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Tarqui. Ambato, Ecuador: Tesis conducente al grado de magíster en gerencia pública.
- Rodríguez De La Torre, J. F. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. [tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional.
- Rich, K.T. , Roberts, B.L. y Zhang, J.X. (2021), Tono lingüístico de las divulgaciones de análisis y discusión de la gestión y el mercado de deuda municipal. *Revista de Presupuestos Públicos, Contabilidad y Gestión Financiera* , vol. 33, núm.4, 427-446. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-11-2019-0168>
- Sotomayor A. (2016) La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. *Revista Ciencia y Tecnología para el Desarrollo -UJCM* 2(3).
<https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41>
- Soria del castillo, B. (2017). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print S.A.C. 40.

- Stein, L. (2016). *Tratado de teoría de la administración y derecho administrativo*. Ajusco, México: Fondo de cultura económica.
- Suller, L. (2014). *Instrumentos de Gestión Institucional*. Perú: Cechuda.
- Tamayo T, Tamayo Marcos. (1997). *Población Muestra. Mexico*. Limusa S.A.
- Tamayo, & Tamayo Mario. (1997). El proceso de la Investigación Científica. En Tamayo. Mexico: Limusa S.A. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com>.
- Tecco, C. (2002). *Innovaciones en la gestión municipal y desarrollo local*. Daniel Cravacuore (Comp.), *Innovación en la Gestión Municipal y Desarrollo Local*. Federación Argentina de Municipios (FAM) y Universidad Nacional de Quilmes, Bernal. Buenos Aires, Argentina.
- Thompson, I. (2012). *Definición de encuestas*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Tumi Quispe, Jesús Evaristo. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018). *Comuni@cción*, 11(1), 63-76. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- Vargas Saavedra M. J., FernándezL., QuirozJ., & Cacho RevillaA. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*,8(4),05- 115. <https://doi.org/10.37787/pakamurosunj.v8i4.153>
- Vara, H. (2012). *Coeficientes de fiabilidad*. En H. Vara. Velázquez Fernández, Á. R. (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Lima San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión municipal	"Facultad que tiene el municipio distrital de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico" Congreso del Perú (2003)	La gestión municipal consta en el desempeño en cuanto a la planeación local y la promoción del desarrollo integral para la cual se utilizará un cuestionario para los ciudadanos de la municipalidad del cono norte, Lima.	Planeación local	Participación vecinal	1 – 3	ESCALA ORDINAL VALORES 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4 . Casi siempre 5. Siempre
			Promoción del desarrollo integral	Programas sociales, defensa y promoción de derechos.	4 – 6	
Seguridad ciudadana	7 – 9					
Educación, ciencia, tecnología, cultura, deporte y recreación	10 – 12					
				Organización	13 – 15	
				Saneamiento, salubridad y salud	16 – 18	
				Tránsito, viabilidad y transporte publico	19 - 21	
				Desarrollo y economía local	22 - 24	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Ciudadana	La "Satisfacción acumulativa es un indicador fundamental del rendimiento pasado, presente y futuro de las empresas" (Fornell et al., 1996, p. 8)	La satisfacción municipal consta de las expectativas del cliente, la calidad percibida, reclamos y lealtad.	Expectativa del cliente	Expectativas de participación vecinal. Expectativas de los programas sociales.	1 – 7	ESCALA ORDINAL VALORES 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Calidad percibida	Evaluación del Servicio de seguridad ciudadana. Evaluación de la promoción cultura, deporte y recreación.	8 - 11	
			Reclamos	Insatisfacción por el servicio. Canales de atención. Plazos oportunos.	12 - 16	
			Lealtad	Dedicación. Fidelización.	17 - 20	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planeación local							
1	La municipalidad me convoca a participar de las audiencias vecinales.	X		X		X		
2	La municipalidad me convoca a participar de la elaboración del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	La municipalidad me convoca a participar de la asamblea anual de rendición de cuentas.	X		X		X		
4	La municipalidad establece protocolos de atención para personas con discapacidad auditiva, visual y/o motor.	X		X		X		
5	La municipalidad implementó programas de ayuda social en la pandemia por el Covid-19.	X		X		X		
6	La municipalidad promociona los programas de defensoría y ayuda al ciudadano en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		
7	La municipalidad articula los servicios del serenazgo con el Comité de Vigilancia Ciudadana.	X		X		X		
8	La municipalidad a través del comité de defensa civil, coordina con las Juntas Vecinales acciones para proteger la integridad física de los ciudadanos.	X		X		X		
9	La municipalidad invita a participar de la elaboración del mapa del delito y de riesgo del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad organiza talleres de prevención del pandillaje y consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas del distrito.	X		X		X		
11	La municipalidad promueve actividades culturales, recreativas y/o deportivas gratuitas o a precios accesibles para los vecinos del distrito.	X		X		X		
12	La municipalidad coordina sus acciones con el Consejo Participativo Local de Educación.	X		X		X		
	DIMENSION2: Promoción del desarrollo integral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de servicios básicos (luz, agua y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
14	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de infraestructura (pistas, veredas y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
15	La municipalidad establece, conserva y administra las áreas verdes del distrito.	X		X		X		
16	La municipalidad regula y controla el aseo, higiene y salubridad de los lugares públicos y privados ubicados en el distrito.	X		X		X		
17	La municipalidad provee el servicio diario de recolección de desechos de los hogares ubicados en el distrito.	X		X		X		
18	La municipalidad realiza capacitaciones a los dirigentes de los programas del Vaso de Leche, Comedores Populares y Ollas Comunes sobre medidas preventivas de salubridad frente al Covid-19.	X		X		X		
19	La municipalidad norma, regula y controla la circulación de vehículos menores motorizados y no motorizados.	X		X		X		
20	La municipalidad norma y regula el transporte público de pasajeros.	X		X		X		
21	La municipalidad mantiene los sistemas de señalización de tránsito en óptimas condiciones.	X		X		X		

22	La municipalidad realiza talleres técnico - productivos para fortalecer las capacidades de los beneficiarios de los programas sociales para que puedan autogestionar sus ingresos económicos.	X		X		X		
23	La municipalidad realiza acciones de capacitación, trámites simplificados, acceso a la tecnología, promoción y financiamiento como apoyo a la micro y pequeña empresa.	X		X		X		
24	La municipalidad organiza ferias y mercados itinerantes para propiciar la comercialización y el consumo de productos propios de la localidad.	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.


Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable gestión municipal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Soria Pérez, Yolanda Felicitas **DNI:** 10590428

Especialidad del validador:

25 de noviembre de 2021



Soria Pérez, Yolanda Felicitas

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación local	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad me convoca a participar de las audiencias vecinales.	X		X		X		
2	La municipalidad me convoca a participar de la elaboración del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	La municipalidad me convoca a participar de la asamblea anual de rendición de cuentas.	X		X		X		
4	La municipalidad establece protocolos de atención para personas con discapacidad auditiva, visual y/o motor.	X		X		X		
5	La municipalidad implementó programas de ayuda social en la pandemia por el Covid-19.	X		X		X		
6	La municipalidad promociona los programas de defensoría y ayuda al ciudadano en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		
7	La municipalidad articula los servicios del serenazgo con el Comité de Vigilancia Ciudadana.	X		X		X		
8	La municipalidad a través del comité de defensa civil, coordina con las Juntas Vecinales acciones para proteger la integridad física de los ciudadanos.	X		X		X		
9	La municipalidad invita a participar de la elaboración del mapa del delito y de riesgo del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad organiza talleres de prevención del pandillaje y consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas del distrito.	X		X		X		
11	La municipalidad promueve actividades culturales, recreativas y/o deportivas gratuitas o a precios accesibles para los vecinos del distrito.	X		X		X		
12	La municipalidad coordina sus acciones con el Consejo Participativo Local de Educación.	X		X		X		
	DIMENSION2: Promoción del desarrollo integral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de servicios básicos (luz, agua y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
14	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de infraestructura (pistas, veredas y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
15	La municipalidad establece, conserva y administra las áreas verdes del distrito.	X		X		X		
16	La municipalidad regula y controla el aseo, higiene y salubridad de los lugares públicos y privados ubicados en el distrito.	X		X		X		
17	La municipalidad provee el servicio diario de recolección de desechos de los hogares ubicados en el distrito.	X		X		X		
18	La municipalidad realiza capacitaciones a los dirigentes de los programas del Vaso de Leche, Comedores Populares y Ollas Comunes sobre medidas preventivas de salubridad frente al Covid-19.	X		X		X		
19	La municipalidad norma, regula y controla la circulación de vehículos menores motorizados y no motorizados.	X		X		X		
20	La municipalidad norma y regula el transporte público de pasajeros.	X		X		X		
21	La municipalidad mantiene los sistemas de señalización de tránsito en óptimas condiciones.	X		X		X		
22	La municipalidad realiza talleres técnico - productivos para fortalecer las capacidades de los beneficiarios de los programas sociales para que puedan autogestionar sus ingresos económicos.	X		X		X		
23	La municipalidad realiza acciones de capacitación, trámites	X		X		X		

	simplificados, acceso a la tecnología, promoción y financiamiento como apoyo a la micro y pequeña empresa.						
24	La municipalidad organiza ferias y mercados itinerantes para propiciar la comercialización y el consumo de productos propios de la localidad.	X		X		X	

Fuente: **Elaboración propia.**

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chávez Vilcarromero Damilú DNI: 33429803

Especialidad del validador: MAESTRO EN evaluación psicopedagógica ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

25 de noviembre de 2021



Chávez Vilcarromero, Damilú

DNI: 33429803

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planeación local	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad me convoca a participar de las audiencias vecinales.	X		X		X		
2	La municipalidad me convoca a participar de la elaboración del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	La municipalidad me convoca a participar de la asamblea anual de rendición de cuentas.	X		X		X		
4	La municipalidad establece protocolos de atención para personas con discapacidad auditiva, visual y/o motor.	X		X		X		
5	La municipalidad implementó programas de ayuda social en la pandemia por el Covid-19.	X		X		X		
6	La municipalidad promociona los programas de defensoría y ayuda al ciudadano en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		
7	La municipalidad articula los servicios del serenazgo con el Comité de Vigilancia Ciudadana.	X		X		X		
8	La municipalidad a través del comité de defensa civil, coordina con las Juntas Vecinales acciones para proteger la integridad física de los ciudadanos.	X		X		X		
9	La municipalidad invita a participar de la elaboración del mapa del delito y de riesgo del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad organiza talleres de prevención del pandillaje y consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas del distrito.	X		X		X		
11	La municipalidad promueve actividades culturales, recreativas y/o deportivas gratuitas o a precios accesibles para los vecinos del distrito.	X		X		X		
12	La municipalidad coordina sus acciones con el Consejo Participativo Local de Educación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN2: Promoción del desarrollo integral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de servicios básicos (luz, agua y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
14	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de infraestructura (pistas, veredas y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
15	La municipalidad establece, conserva y administra las áreas verdes del distrito.	X		X		X		
16	La municipalidad regula y controla el aseo, higiene y salubridad de los lugares públicos y privados ubicados en el distrito.	X		X		X		
17	La municipalidad provee el servicio diario de recolección de desechos de los hogares ubicados en el distrito.	X		X		X		
18	La municipalidad realiza capacitaciones a los dirigentes de los programas del Vaso de Leche, Comedores Populares y Ollas Comunes sobre medidas preventivas de salubridad frente al Covid-19.	X		X		X		
19	La municipalidad norma, regula y controla la circulación de vehículos menores motorizados y no motorizados.	X		X		X		
20	La municipalidad norma y regula el transporte público de pasajeros.	X		X		X		
21	La municipalidad mantiene los sistemas de señalización de tránsito en óptimas condiciones.	X		X		X		
22	La municipalidad realiza talleres técnico - productivos para fortalecer las capacidades de los beneficiarios de los	X		X		X		59

	programas sociales para que puedan autogestionar sus ingresos económicos.						
23	La municipalidad realiza acciones de capacitación, trámites simplificados, acceso a la tecnología, promoción y financiamiento como apoyo a la micro y pequeña empresa.	X		X		X	
24	La municipalidad organiza ferias y mercados itinerantes para propiciar la comercialización y el consumo de productos propios de la localidad.	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mtra. Ramos Moreno Jessica Micaela DNI: 09654505

Especialidad del validador: Docencia Universitaria Investigación Educacional URP.

25 de noviembre de 2021



Ramos Moreno Jessica Micaela
DNI 09654505

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad promueve la participación vecinal	X		X		X		
2	La municipalidad considera mis opiniones o sugerencias al planificar actividades de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad atiende mis necesidades con programas sociales.	X		X		X		
4	La municipalidad me entrega los productos de los programas sociales en el tiempo indicado	X		X		X		
5	La municipalidad me brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios que brinda a los ciudadanos.	X		X		X		
6	La municipalidad me brinda horarios convenientes para la atención virtual.	X		X		X		
7	La municipalidad me rinde cuentas de los trabajos que realiza.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La municipalidad me hace participar en la organización de las juntas vecinales	X		X		X		
9	Tengo confianza en el servicio de seguridad ciudadana y la lucha contra el crimen dentro del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad me anima a participar de la cultura, el deporte y/o la recreación en mi comunidad	X		X		X		
11	La municipalidad me permite expresar mi opinión de la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reclamos	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad escucha mi reclamo por el servicio que recibo.	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad responde a mis necesidades y/o consultas	X		X		X		
14	Ingreso de manera virtual mis quejas a la municipalidad.	X		X		X		
15	La municipalidad me responde en el tiempo necesario que dura el trámite para absolver mi queja.	X		X		X		
16	La municipalidad me convoca a reuniones vecinales con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Acudo a las reuniones organizaciones por la municipalidad comunicadas con anticipación.	X		X		X		
18	Apoyaré la gestión municipal de mi distrito.	X		X		X		
19	Me quedaré viviendo en el mismo distrito	X		X		X	61	

20	Es probable que vuelva elegir al mismo alcalde para mi distrito.	X		X		X		
----	------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable gestión municipal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Soria Pérez, Yolanda Felícitas **DNI: 10590428**

Especialidad del validador:

25 de noviembre de 2021



Soria Pérez, Yolanda Felícitas

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad promueve la participación vecinal	X		X		X		
2	La municipalidad considera mis opiniones o sugerencias al planificar actividades de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad atiende mis necesidades con programas sociales.	X		X		X		
4	La municipalidad me entrega los productos de los programas sociales en el tiempo indicado	X		X		X		
5	La municipalidad me brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios que brinda a los ciudadanos.	X		X		X		
6	La municipalidad me brinda horarios convenientes para la atención virtual.	X		X		X		
7	La municipalidad me rinde cuentas de los trabajos que realiza.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La municipalidad me hace participar en la organización de las juntas vecinales	X		X		X		
9	Tengo confianza en el servicio de seguridad ciudadana y la lucha contra el crimen dentro del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad me anima a participar de la cultura, el deporte y/o la recreación en mi comunidad	X		X		X		
11	La municipalidad me permite expresar mi opinión de la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reclamos	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad escucha mi reclamo por el servicio que recibo.	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad responde a mis necesidades y/o consultas	X		X		X		
14	Ingreso de manera virtual mis quejas a la municipalidad.	X		X		X		
15	La municipalidad me responde en el tiempo necesario que dura el trámite para absolver mi queja.	X		X		X		
16	La municipalidad me convoca a reuniones vecinales con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Acudo a las reuniones organizaciones por la municipalidad comunicadas con anticipación.	X		X		X	63	

18	Apoyaré la gestión municipal de mi distrito.	X		X		X		
19	Me quedaré viviendo en el mismo distrito	X		X		X		
20	Es probable que vuelva elegir al mismo alcalde para mi distrito.	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chávez Vilcarromero Damilú DNI: 33429803

Especialidad del validador: MAESTRO EN evaluación psicopedagógica ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

25 de noviembre de 2021



Maestro Chávez Vilcarromero Damilú
DNI: 33429803

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad promueve la participación vecinal	X		X		X		
2	La municipalidad considera mis opiniones o sugerencias al planificar actividades de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad atiende mis necesidades con programas sociales.	X		X		X		
4	La municipalidad me entrega los productos de los programas sociales en el tiempo indicado	X		X		X		
5	La municipalidad me brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios que brinda a los ciudadanos.	X		X		X		
6	La municipalidad me brinda horarios convenientes para la atención virtual.	X		X		X		
7	La municipalidad me rinde cuentas de los trabajos que realiza.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La municipalidad me hace participar en la organización de las juntas vecinales	X		X		X		
9	Tengo confianza en el servicio de seguridad ciudadana y la lucha contra el crimen dentro del distrito.	X		X		X		
10	La municipalidad me anima a participar de la cultura, el deporte y/o la recreación en mi comunidad	X		X		X		
11	La municipalidad me permite expresar mi opinión de la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reclamos	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad escucha mi reclamo por el servicio que recibo.	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad responde a mis necesidades y/o consultas	X		X		X		
14	Ingreso de manera virtual mis quejas a la municipalidad.	X		X		X		
15	La municipalidad me responde en el tiempo necesario que dura el trámite para absolver mi queja.	X		X		X		
16	La municipalidad me convoca a reuniones vecinales con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Acudo a las reuniones organizaciones por la municipalidad comunicadas con anticipación.	X		X		X		
18	Apoyaré la gestión municipal de mi distrito.	X		X		X		
19	Me quedaré viviendo en el mismo distrito	X		X		X		
20	Es probable que vuelva elegir al mismo alcalde para mi distrito.	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mtra. Ramos Moreno Jessica Micaela **DNI: 09654505**

Especialidad del validador: Docencia Universitaria Investigación Educacional URP.

25 de noviembre de 2021



 Ramos Moreno Jessica Micaela
 DNI 09654505

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: GESTIÓN MUNICIPAL



CUESTIONARIO "GESTIÓN MUNICIPAL"  

Preguntas Respuestas **70** Configuración

Sección 1 de 3

CUESTIONARIO "GESTIÓN MUNICIPAL"

Estimado(a) dirigente vecinal, con el objetivo de conocer "cómo influye la Gestión Municipal en la satisfacción del ciudadano de su distrito, le mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando la alternativa que exprese mejor, su punto de vista.

Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Sus datos personales son confidenciales (NO SERÁN PUBLICADOS DE NINGUNA MANERA) *
Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos de investigación científica, cuidando su privacidad en todo momento. Exprese su consentimiento informado si desea participar:

De acuerdo en participar en el estudio.

Nombre y apellidos: *

Texto de respuesta corta

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: Planeación local	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	La municipalidad me convoca a participar de las audiencias vecinales.					
2	La municipalidad me convoca a participar de la elaboración del plan de desarrollo concertado.					
3	La municipalidad me convoca a participar de la asamblea anual de rendición de cuentas.					
4	La municipalidad establece protocolos de atención para personas con discapacidad auditiva, visual y/o motor.					
5	La municipalidad implementó programas de ayuda social en la pandemia por el Covid-19.					
6	La municipalidad promociona los programas de defensoría y ayuda al ciudadano en estado de vulnerabilidad.					
7	La municipalidad articula los servicios del serenazgo con el Comité de Vigilancia Ciudadana.					
8	La municipalidad a través del comité de defensa civil, coordina con las Juntas Vecinales acciones para proteger la integridad física de los ciudadanos.					
9	La municipalidad invita a participar de la elaboración del mapa del delito y de riesgo del distrito.					
10	La municipalidad organiza talleres de prevención del pandillaje y consumo de drogas en coordinación con las instituciones educativas del distrito.					
11	La municipalidad promueve actividades culturales, recreativas y/o deportivas gratuitas o a precios accesibles para los vecinos del distrito.					
12	La municipalidad coordina sus acciones con el Consejo Participativo Local de Educación.					
	DIMENSION2: Promoción del desarrollo integral					
13	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de servicios básicos (luz, agua y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.					
14	La municipalidad autoriza y fiscaliza la ejecución de obras de infraestructura (pistas, veredas y otros) garantizando la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.					
15	La municipalidad establece, conserva y administra las áreas verdes del distrito.					
16	La municipalidad regula y controla el aseo, higiene y salubridad de los lugares públicos y privados ubicados en el distrito.					
17	La municipalidad provee el servicio diario de recolección de desechos de los hogares ubicados en el distrito.					
18	La municipalidad realiza capacitaciones a los dirigentes de los programas del Vaso de Leche, Comedores Populares y Ollas Comunes sobre medidas preventivas de salubridad frente al Covid-19.					
19	La municipalidad norma, regula y controla la circulación de vehículos menores motorizados y no motorizados.					
20	La municipalidad norma y regula el transporte público de pasajeros.					
21	La municipalidad mantiene los sistemas de señalización de tránsito en óptimas condiciones.					
22	La municipalidad realiza talleres técnico - productivos para fortalecer las capacidades de los beneficiarios de los programas sociales para que puedan autogestionar sus ingresos económicos.					
23	La municipalidad realiza acciones de capacitación, trámites simplificados, acceso a la tecnología, promoción y financiamiento como apoyo a la micro y pequeña empresa.					
24	La municipalidad organiza ferias y mercados itinerantes para propiciar la comercialización y el consumo de productos propios de la localidad.					

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad del instrumento de gestión municipal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	24

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a	Total	
	25	0	25	100,0
			25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	2,36	1,114	25
VAR00002	1,80	1,041	25
VAR00003	1,76	1,091	25
VAR00004	2,40	,913	25
VAR00005	2,84	1,143	25
VAR00006	2,88	,971	25
VAR00007	3,04	1,098	25
VAR00008	2,72	,980	25
VAR00009	2,00	1,080	25
VAR00010	2,04	,978	25
VAR00011	2,80	1,155	25
VAR00012	2,24	1,052	25
VAR00013	2,48	1,122	25
VAR00014	2,76	1,128	25
VAR00015	3,00	1,155	25
VAR00016	3,00	,957	25
VAR00017	3,40	1,000	25
VAR00018	2,84	,898	25
VAR00019	2,88	1,333	25
VAR00020	2,36	1,114	25
VAR00021	2,40	,913	25
VAR00022	2,12	1,013	25
VAR00023	2,04	,841	25
VAR00024	2,72	1,100	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	58,52	270,177	,729	,947
VAR00002	59,08	279,160	,514	,949
VAR00003	59,12	280,777	,442	,950
VAR00004	58,48	278,510	,616	,948
VAR00005	58,04	272,123	,654	,948
VAR00006	58,00	270,750	,826	,946
VAR00007	57,84	269,807	,751	,947
VAR00008	58,16	276,307	,640	,948
VAR00009	58,88	271,777	,707	,947
VAR00010	58,84	276,223	,644	,948
VAR00011	58,08	266,577	,801	,946
VAR00012	58,64	272,907	,693	,947
VAR00013	58,40	275,667	,568	,949
VAR00014	58,12	271,027	,695	,947
VAR00015	57,88	271,110	,675	,948
VAR00016	57,88	278,443	,587	,949
VAR00017	57,48	275,927	,638	,948
VAR00018	58,04	273,707	,794	,947
VAR00019	58,00	271,333	,569	,949
VAR00020	58,52	275,593	,575	,949
VAR00021	58,48	278,010	,633	,948
VAR00022	58,76	274,357	,677	,948
VAR00023	58,84	280,640	,595	,949
VAR00024	58,16	274,223	,622	,948

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO"  

Preguntas Respuestas **70** Configuración

Sección 1 de 5

CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO"

Estimado(a) dirigente vecinal, con el objetivo de conocer cómo influye la Gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de su distrito, le mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando la alternativa que exprese mejor, su punto de vista.

Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Sus datos personales son confidenciales (NO SERÁN PUBLICADOS DE NINGUNA MANERA) *
Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos de investigación científica, cuidando su privacidad en todo momento. Exprese su consentimiento informado si desea participar:

De acuerdo en participar en el estudio.

Nombre y apellidos: *

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: SATISFACCIÓN DEL CUIDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	La municipalidad promueve la participación vecinal					
2	La municipalidad considera mis opiniones o sugerencias al planificar actividades de seguridad ciudadana.					
3	La municipalidad atiende mis necesidades con programas sociales.					
4	La municipalidad me entrega los productos de los programas sociales en el tiempo indicado					
5	La municipalidad me brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios que brinda a los ciudadanos.					
6	La municipalidad me brinda horarios convenientes para la atención virtual.					
7	La municipalidad me rinde cuentas de los trabajos que realiza.					
	DIMENSION 2: Calidad percibida					
8	La municipalidad me hace participar en la organización de las juntas vecinales					
9	Tengo confianza en el servicio de seguridad ciudadana y la lucha contra el crimen dentro del distrito.					
10	La municipalidad me anima a participar de la cultura, el deporte y/o la recreación en mi comunidad					
11	La municipalidad me permite expresar mi opinión de la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad					
	DIMENSIÓN: Reclamos					
12	La municipalidad escucha mi reclamo por el servicio que recibo.					
13	El personal de la municipalidad responde a mis necesidades y/o consultas					
14	Ingreso de manera virtual mis quejas a la municipalidad.					
15	La municipalidad me responde en el tiempo necesario que dura el trámite para absolver mi queja.					
16	La municipalidad me convoca a reuniones vecinales con anticipación.					
	DIMENSIÓN: Lealtad					
17	Acudo a las reuniones organizaciones por la municipalidad comunicadas con anticipación.					

18	Apoyaré la gestión municipal de mi distrito.					
19	Me quedaré viviendo en el mismo distrito					
20	Es probable que vuelva elegir al mismo alcalde para mi distrito.					

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad del instrumento de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Resumen de procesamiento de casos

Casos		N	%
		Válido	25
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	2,68	1,030	25
VAR00002	2,16	,943	25
VAR00003	2,24	1,128	25
VAR00004	2,16	1,143	25
VAR00005	2,36	,907	25
VAR00006	2,64	1,411	25
VAR00007	1,84	,943	25
VAR00008	2,28	1,137	25
VAR00009	2,28	1,061	25
VAR00010	2,40	1,041	25
VAR00011	1,96	,889	25
VAR00012	2,04	1,060	25
VAR00013	2,28	1,061	25
VAR00014	1,80	1,000	25
VAR00015	1,92	,862	25
VAR00016	2,24	1,300	25
VAR00017	2,76	1,268	25
VAR00018	3,52	1,122	25
VAR00019	4,16	1,143	25
VAR00020	1,40	,816	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44,44	151,257	,587	,902
VAR00002	44,96	147,373	,826	,897
VAR00003	44,88	149,693	,588	,902
VAR00004	44,96	146,373	,705	,899
VAR00005	44,76	150,940	,692	,900
VAR00006	44,48	155,760	,268	,913
VAR00007	45,28	150,210	,696	,900
VAR00008	44,84	143,973	,803	,896
VAR00009	44,84	151,723	,549	,903
VAR00010	44,72	146,043	,798	,897
VAR00011	45,16	150,390	,735	,899
VAR00012	45,08	145,660	,798	,897
VAR00013	44,84	147,473	,721	,899
VAR00014	45,32	158,560	,303	,909
VAR00015	45,20	153,583	,602	,902
VAR00016	44,88	141,777	,766	,897
VAR00017	44,36	156,157	,298	,911
VAR00018	43,60	163,667	,079	,915
VAR00019	42,96	163,207	,092	,915
VAR00020	45,72	158,710	,380	,907

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
47,12	167,193	12,930	20

