



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba,  
Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Marcia de Jesús Carpio León (ORCID: 0000-0003-2899-6973)

**ASESOR:**

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**PIURA- PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo dedico a mis padres Feliciano Carpio Rivera y Mercedes León Marque por darme la vida e inculcarme siempre la superación, quienes desde el cielo siempre me cuidan y protejen.

A mi esposo Julio Peña Pino, a mis hijos Erick Alexander y Julissa Lisbeth, y demás familiares por hacer que mis viajes al Perú sean fructíferos, y a la vez agradecerles porque siempre me han apoyado en todo con su amor, consejos, dedicación y paciencia para poder llegar a cumplir mi meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Especialmente y de corazón a **Dios** por ser el creador de mi existencia, a todas las personas que estuvieron a mi lado durante la elaboración de la esta investigación, a la Universidad Cesar Vallejo de Piura – Perú por la oportunidad brindada, al Dr. Luis Alarcón Llontop Asesor del Proyecto por todas sus enseñanzas, a mis compañeros de aula por compartir momentos maravillosos, gracias infinitas a todos.

# PÁGINA DEL JURADO



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA DE POSGRADO

#### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

El/La Bachiller CARPIO LEON MARCIA DE JESUS, ha sustentado la Tesis titulada:

Gestión Municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobada por unanimidad*

Habiendo recomendado lo siguientes:

*- Faltan características dadas de la normativa APA en referencias*

Piura, 02 DE MARZO DE 2020

DR. MENDIVEZ ESPINOZA YVÁN ALEXANDER \_\_\_\_\_

MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK \_\_\_\_\_

MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL \_\_\_\_\_



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, **Marcia de Jesús Carpio León**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, con carnet de extranjería 001939516 con el proyecto titulado “**Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019**”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, julio de 2019



---

**Marcia de Jesús Carpio León**  
**Carnet de extranjería 001939516**

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VI. REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01</b>	Operacionalización de la variable Gestión Municipal	19
<b>Tabla N° 02</b>	Operacionalización de la variable Satisfacción de la ciudadanía	20
<b>Tabla N° 03</b>	Población del Cantón Baba	21
<b>Tabla N° 04</b>	Fiabilidad de los instrumentos	24
<b>Tabla N° 05</b>	Determinarla relación entre servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos	26
<b>Tabla N° 06</b>	Determinarla relación entre la capacidad de la respuesta y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos	26
<b>Tabla N° 07</b>	Correlación de la dimensión de capacidad de la respuesta y la satisfacción de la ciudadanía	27
<b>Tabla N° 08</b>	Determinarla relación entre el Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos	28
<b>Tabla N° 09</b>	Determinarla relación entre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos	28
<b>Tabla N° 10</b>	Correlación entre la Gestión Municipal y satisfacción de la ciudadanía	29
<b>Tabla N° 11</b>	Correlación de la dimensión de servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía	30
<b>Tabla N° 12</b>	Correlación de la dimensión de capacidad de la respuesta y la satisfacción de la ciudadanía	30
<b>Tabla N° 13</b>	Correlación de la dimensión del Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía	31
<b>Tabla N° 14</b>	Correlación de la dimensión del Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de la ciudadanía	32
<b>Tabla N° 15</b>	Matriz de consistencia	42
<b>Tabla N° 16</b>	Prueba de Normalidad	44
<b>Tabla N° 17</b>	Baremación de los instrumentos	45

## RESUMEN

La presente investigación designada **Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019**, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, ya que he calificado este tema de vital importancia como resultado de la insatisfacción que sienten las personas por las obras y servicio que ofrece el municipio de esta localidad. El diseño de esta investigación se lo realizó mediante un paradigma positivista, metodología de nivel cuantitativo y tipo Correlacional, debido a que se tomó en cuenta la relación entre las dos variables Gestión Municipal y Satisfacción de la Ciudadanía, el cual me sirvió para realizar la investigación de mi tesis, se tomó como muestra la población de la cabecera cantonal de Baba a 284 ciudadanos mayores de 16 años. Para la recolección de datos, se aplicó las técnicas de la encuesta para cada variable y usando como instrumentos dos cuestionarios la cual se aplicó para la muestra de estudio. El primer instrumento que es la gestión municipal mide las dimensiones: D1. Servicio Municipal, D2. Capacidad de Respuesta, D3. Plan Operativo Anual (POA) D4. Plan Estratégico Institucional (PEI). Con un total de 20 ítems. Tiene como fiabilidad 0.765. El segundo instrumento que es la satisfacción de la ciudadanía mide las dimensiones: D1 Tiempo de Atención, D2. Trato recibido, D3. Confianza en el servicio. Con un total de 15 ítems. Tiene como fiabilidad 0.782. Estos instrumentos han sido analizados con el Alfa de Cronbach las cuales fueron validados por expertos, que validaron los cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación sobre la correlación de la hipótesis general entre la variable (X) Gestión Municipal y la variable (Y) Satisfacción de la Ciudadanía, donde se comprobó que el p valor o sig. (bilateral) obtenido fue de 0,013, el cual se comparó con el parámetro SPSS (1% = 0,01), se obtuvo que la comparación fue mayor a 0,01 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ : No existe correlación entre Gestión Municipal y satisfacción de la Ciudadanía

**Palabras clave:** Gestión Municipal, Satisfacción de la Ciudadanía, Servicios Municipales, Capacidad de Respuesta, Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional.



## **ABSTRACT**

The present investigation designated **Municipal management and its relationship in the satisfaction of the citizens of the Canton Baba, Province of Los Ríos - Ecuador, 2019**, had as objective to determine the level of relationship between municipal management in the satisfaction of the citizens of the Canton Baba, since I have qualified this topic of vital importance as a result of the dissatisfaction that feel the people for the works and service that offered the municipality of this location. The design of this investigation it was done through a positivist paradigm, methodology of quantitative level and correlational type, due to the fact that the relationship between two variables municipal management and citizen satisfaction, which will help me to continue the investigation of my thesis that will be taken for the sample population of the cantonal head of Baba to 284 citizens over 16 years. For the data collection, were applied the survey techniques for each variable and using as instruments two questionnaires which will be applied for the sample of the study. The first instrument is that the municipal management measures the dimensions: D1. Municipal Service, D2. Responsiveness, D3. Annual Operational Plan (POA) D4. Institutional Strategic Plan (PEI). With a total of 20 items. It has reliability 0.765. The second instrument is the satisfaction of citizenship measures the dimensions: D1 Time of Attention, D2. Treatment received, D3. Trust in the service. With a total of 15 items. It has as reliability 0.782. These instruments have been analyzed with Cronbach's Alpha which were validated by experts who validate the questionnaires. The results obtained in the investigation on the correlation of the general hypothesis between the variable (X) Municipal Management and the variable (Y) Satisfaction of the Citizenship, where it was verified that the P value or sig. (bilateral) obtained was 0.013, which was compared with the parameter SPSS (1% = 0.01), it was obtained that the comparison was greater than 0.01, therefore is accepted the null hypothesis Ho: There is no correlation between Municipal Management and citizenship satisfaction

**Keywords:** Municipal Management, Citizenship Satisfaction, Municipal Services, Responsiveness, Annual Operational Plan and Institutional Strategic Plan.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, nacional y local, todas las instituciones públicas están tratando de desarrollar su confianza vinculada al progreso del proceso desconcentrado y autónomo, dado que la planificación urbana y rural es importante. En este trabajo de investigación, determinaremos que la gestión municipal del gobierno local en el Cantón Baba involucra el progreso y el conjunto de actividades, estrategias y técnicas apropiadas destinadas a conocer y verificar el desarrollo interno y el proyecto que satisface a la ciudadanía como un gobierno serio, estratega, eficiente, eficaz, responsable y moderno para cumplir con las expectativas de cumplir y resolver las demandas y requisitos de los ciudadanos.

Las herramientas de la gestión es aquel documento donde se plasma, en las acciones enfocadas a desarrollar la institución y el fortalecimiento de las mismas, económico, local de los servicios municipales, desarrollo humano y promoción social. La cultura organizacional comprendida por la estabilidad y la innovación en el municipio toma de riesgos con una mejor gestión municipal la cual brindara mejoras a la ciudadanía y brindar una satisfacción de calidad a la población del Cantón Baba.

“La administración municipal es una tarea que se desarrolla en los gobiernos municipales para atender y resolver demandas que plantea la ciudadanía, la cual se definen las relaciones entre el gobierno, la población y demás órganos administrativos de la autoridad nacional y regional”. Lima (2013), dice que gestión es entendida como el trabajo realizado conjuntamente por toda la estructura orgánica. Estas son complementadas, con el buen uso del talento humano, así como materiales, las mismas que son aplicadas por los trabajadores públicos.

Armas (2016), “El criterio referente a la pertenencia, indica según la ley que quien tiene la autoridad de la organización municipal es el Concejo y alcalde”. Son los encargados de administrar, tramitar y gestionar; la dirección y funcionamiento de la entidad pública.

Perez (2017) sostiene en el código Orgánico, sobre políticas en organización, autonomía y descentralización territorial, referido en el artículo 1º, sobre el alcance, en el que se crea el ordenamiento del estado tanto en el ámbito político-administrativa del territorio ecuatoriano;

estos mismo se forman para cada nivel de gobierno, con la misma estructura de autonomía y descentralización administrativa, financiera y política. La misma que se enfoca en establecer un modelo obligatorio y progresivo de descentralización, encargando al sistema nacional de competencia, la responsabilidad de la dirección, establecimiento de políticas, el financio, y los mecanismos que permitan lograr un equilibrio para el desarrollo territorial.

Erazo (2012), expresa que la administración municipal de forma autónoma y descentralizados son los que tienen el compromiso de ejecutar las obras que la ciudadanía pide a través de las gestiones que ellos realizan de acuerdo a la facultad y atribuciones que determina la constitución por el nivel del cargo que tenga, así el gobierno debe garantizar de manera eficaz y eficiente la repartición por partes iguales los beneficios y cargas de las intervenciones entre las diferente entidades públicas y privadas. Dentro del marco y del ejercicio está la capacidad del gobierno autónomo descentralizado, los representantes que deben responsabilizarse según lo dicta el Estado de acuerdo a lo prescrito en la ley. Los fondos que maneja el gobierno deben ser de manera honesta, sencilla y comprometida a lograr las obras que la ciudadanía necesita para poder conservar una economía sin afectar a ninguna de las entidades públicas. Asimismo, el gobierno autónomo descentralizado está en el derecho de buscar los elementos para proceder a rendir cuenta a la ciudadanía de esa ciudad donde han sido elegidos como autoridades competentes, que ellos tengan conocimiento y conozcan en que se están utilizando los recursos que fueron dados por el estado para esa ciudad y en qué mismo lo están invirtiendo, para que la cuidad o la localidad donde viven se desarrolle de manera justa. Dentro de algunos gobiernos autónomos descentralizado el problema es la mala administración económica y financiera, cuando no hay una buena administración y las inversiones no son correcta las obras quedan inconclusas, pero si se maneja bien la inversión económica en las obras los ciudadanos de ese pueblo donde viven puedan sentirse satisfecho por las elecciones que ellos realizaron y la confianza que pusieron en las personas elegidas.

También las instituciones públicas realizan esfuerzos para mantener satisfechos a la ciudadanía, para ello desarrolla planes de mejoramiento en sus procesos y operaciones relacionados directamente con la atención ciudadana. Es así que los gobiernos locales para mantener satisfecha a la población deben brindar servicios acordes con sus necesidades

como son obras de alcantarillado sanitario y pluvial, agua potable, seguridad ciudadana, canchas, parques, etc. (Aquino & Huánuco, 2014).

La presente investigación se hace referencia a otras investigaciones, en las cuales se encuentran las investigaciones internacionales, nacionales y locales. Se circunscribe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, a fin de analizar, describir y relacionar las variables y sus dimensiones, como ejes generadores del presente estudio de investigación. El Cantón Baba está ubicado al Suroeste de la Provincia Los Ríos, al centro oeste del país. Limitando por el Norte con la Provincia del Pichincha y Cotopaxi, al Este con la de Bolívar, al Sur y Oeste con la Provincia del Guayas.

Entre los Antecedentes Internacionales tenemos a Becerra (2017), argumenta en su artículo titulado, “La eficiencia en la gestión de los recursos de sector público”, en el cual determina que la manera de administrar, bienes y servicios de las instituciones gubernamentales, debe centrarse en satisfacer las necesidades de la población. Actualmente; dado que los índices económicos no son tan favorables, el gasto público debe priorizarse de manera eficiente y efectiva, lo que reduce el gasto que no es útil, genera ahorros y se refleja en la buena gobernanza. El autor dice que una buena dirección del gobierno es muy importante para satisfacer las exigencias de los pobladores, lo que genera un incremento de la economía y generación de bienestar para la sociedad. Este estudio se diseñó con una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo no experimental, el diseño es transversal, se usó 120 trabajadores como población, tomando solo 60 trabajadores como parte del estudio, realizando muestreo deliberado no probabilístico; Los instrumentos utilizados para la variable fueron dos, teniendo como objetivo recabar la mayor información, desde diversos puntos de vista, que conlleven a determinar la existencia de deficiencias en la administración municipal, y destacando la importancia como pieza indispensable de acción de la administración pública, en el logro del cumplimiento de sus objetivos, metas y planes de gobierno planificados. Los instrumentos, se validaron mediante un alto puntaje en estadísticas de confiabilidad Alpha de Cronbach. Las conclusiones nos muestran, con respecto a las variables, que el 53.3% de los encuestados indica que está moderadamente satisfecha, 30% suficiente y 16.7% insuficiente; el 46.7% indica que medianamente adecuado, el 33.3% en forma adecuada y el 30% inadecuada; concluyendo que al 95% no existe un manejo adecuado de los recursos públicos.

Armada, Martínez, Segarra & Díaz (2016), sostuvieron que realizaron un estudio sobre las deficiencias de la satisfacción del usuario, creando un indicador, que permita medir el servicio deportivo municipal. La finalidad de este estudio, se basó en definir la satisfacción del usuario en los servicios municipales, que se les brinda. Planteada de tipo no experimental, descriptiva y Correlacional. Enfocada como estudio longitudinal. Se obtuvo los resultados siguientes: el nivel de satisfacción general, muestra una satisfacción promedio, en referencia a las instalaciones en su percepción física, esta es alta. Mostrando unas diferencias muy bajas entre los que la perciben como alta. Así mismo, el análisis por género demostró que la percepción es alta, en los deportes realizados por mujeres que se encuentran entre 65 años a más, así mismo en las variables con mayor ponderación son edad y profesión.

Sostiene Rodríguez (2014), en la investigación, “La reforma municipal y la capacidad administrativa para los gobiernos locales en México: un estudio realizado en algunos municipios en San Luis de Potosí, México (1983-2000)”, cuyo fin fue descubrir la metodología usada por el gobierno local en 1983, donde se creó y fortaleció el talento de mandato en los gobiernos locales de México, planteando la hipótesis de que habían redactado cambios de política tales como innovación administrativa, legal y financiera, que no aprobaron para establecer la capacidad económica, la provisión de servicios, la regulación y la administración en administración autónoma descentralizada, utilizando los procedimientos probados, se reconoce su hipótesis, después de utilizar una variedad de fuentes de investigación y métodos de recolección de datos, donde se logró determinar que dicha reforma del 1983, quedó enmarcada en la hispanidad debido a su gran influencia en los gobiernos locales, gracias a que este se basó en reforzar y priorizar las bases del régimen teniendo como principios fundamentales, la autonomía y libertad, los cuales no fueron aplicados de la manera correcta.

Para Stein (2016), en la teoría administrativa, plantea que desde el medio de historia de una nación es indispensable, determinar el lugar en el que se realizan las obras, y que estas cumplan con los requisitos legales, con el fin de desarrollar, las actividades propuestas por la entidad, las cuales son ejecutadas por los trabajadores municipales, para cumplir las necesidades de la comunidad.

Archenti (2016), investigó sobre la reciprocidad entre el alcalde del distrito Pajarillo en cuanto a su gestión y al estilo de liderazgo que desempeña la gestión en el mandato local. Se plantearon como fines; el reconocimiento del nivel que la máxima autoridad posee, el cual se relacionó con el liderazgo del mismo y la administración del gobierno local. El autor usó la metodología Correlacional, diseñada como transversal, no experimental, usando una ficha técnica y una encuesta, la cual permitió determinar el grado de la gestión en el municipio. Se usó a 45 personas como muestra, planteando el análisis por dimensiones, teniendo 21 indicadores para medir. El análisis de los resultados logró determinar que los documentos técnicos de gestión institucional, lograron un nivel de proceso, comparado con el presupuesto participativo, el cual se logró cumplir totalmente. El liderazgo está por encima de la gestión; Correlación baja en los niveles de liderazgo y de gestión.

Dentro de los Antecedentes Nacionales encontramos a Reyes (2016), investigó los procesos administrativos en el gobierno parroquial de Tarqui, y su incidencia en la gestión institucional, desde un análisis crítico. Su finalidad del estudio fue: conocer los procedimientos administrativos y financieros que se usan en la satisfacción de las necesidades de los habitantes: estudiar los procedimientos institucionales para el cumplimiento de actividades y diseñar una propuesta que mejore la realización de las actividades. La metodología cuantitativa y cualitativa, tipo descriptiva, para recolectar datos se usó el análisis documental, en una población de 30 personas. Midiendo siete indicadores: planeamiento, dirección, ejecución, control, organización, presupuestos participativos, servicios básicos, calidad de servicios. Los resultados obtenidos, demuestran que los procedimientos administrativos mejoran la administración institucional. Así mismos objetivos institucionales se encuentran enfocados en el cumplimiento de la satisfacción de necesidades de los pobladores.

Bernal (2016), sostiene en su investigación que los Servidores Públicos del gobierno regional Lambayeque 2016, estudio realizado con enfoque descriptivo, Correlacional, siendo su objeto de estudio: estudiar el grado de satisfacción y grado de desempeño laboral de los servidores municipales: se usó determinar el grado de satisfacción en el trabajo; las encuestas realizadas a los servidores, usando cuestionarios, para cada variable, la escala de satisfacción laboral, se estudió mediante 37 ítems, con una valoración del 1 al 5, y analizando ocho dimensiones: desempeño personal, diseño de trabajo, oportunidades de desarrollo futuro,

reconocimiento del desempeño laboral, relaciones sociales y ocio, evaluación del trabajo, recompensa extrínsecas, oportunidades de mercadeo, y el encabezado del gobierno regional que consta de 5 factores de evaluación de iniciativas de comportamiento laboral y colaboración. Valorados por los expertos para la correlación, se utilizaron las técnicas y estadísticas chi cuadrado. Llegando a concluir que si hay relación de las variables el grado de satisfacción en el trabajo y el grado de desempeño laboral ( $X^2 = 0.041$ ), en relación con el género de las mujeres empleadas, su satisfacción en el trabajo es alta, en comparación con los hombres mayores, referente a las dimensiones de la variable del entorno laboral, satisfacción en términos de relaciones sociales y tiempo libre, se demostro que hay una baja satisfacción en futuras oportunidades de desarrollo; En términos de medidas de desempeño laboral, el 47% de los empleados públicos tienen alto desempeño y el 12% bajo. Hay un alto rendimiento en lo que respecta al comportamiento y un bajo rendimiento en lo que respecta a la calidad del trabajo. El 50% de los empleados públicos tienen un nivel promedio de satisfacción y un 13% bajo.

Pérez (2015), sostiene, en su análisis referente “La calidad del servicio al cliente y su impacto en los resultados financieros y financieros de la empresa de restaurantes Campestre SAC Chiclayo de enero a septiembre de 2011 y 2012”. En la cual, durante los períodos cubiertos en esta investigación, se tomó la decisión de implementar políticas de mejora, en el servicio al cliente, para cual se efectuó dichos cambios en los procesos de compras de los materiales e insumos, remodelación de la infraestructura, capacitación al personal, lo cual resultó un incremento en el desempeño financiero y económico de la empresa. Este estudio se desarrolló mediante etapas, llegando a concluir que, mediante sé ofrezca un servicio moderado a los clientes, repercutirá en una mejor atención, lo cual se manifiesta por un elevado índice de satisfacción, lo cual permite que la empresa, mantenga altos índices de ingresos, logrando una estabilidad económica.

Nazareno (2015), en su investigación, “Las líneas para la elaboración y ejecución de un modelo de gestión de recurso humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme, dentro de su estructura funcional y organizacional”. Sostuvo como objetivos: la realización de un análisis al personal incluyendo directivos, con el fin de identificar las características de la institución: identificar mecanismos para la creación del sistema de

gestión del recurso humano: la metodología usada es deductivo, empírico, hipotético, tipo descriptivo, teniendo a 82 servidores como muestra de estudio, a los cuales se les aplico una encuesta, arribando a las conclusiones siguientes: los trabajadores municipales tienen un alto nivel académico, lo cual determina que se encuentran formados para realizar sus funciones: implementar el sistema de gestión del talento humano: evaluar las metas y objetivos periódicamente: implementar procesos innovadores, implementar programas de capacitación del talento humano, con el fin de asumir responsablemente programas de trabajo; y establecer mecanismos de comunicación, orientación y dirección en programas de desarrollo para una mejor gestión.

A Nivel Local, tenemos a Conforme (2014), en su estudio denominado “Modelo de Administración de Atención al usuario del Municipio del Cantón de Baba”, la autora describe el grado del servicio de atención al usuario juega un papel primordial en el municipio del cantón Baba, una comunicación adecuada entre los empleados y los ciudadanos da como resultado un usuario satisfecho. Se plantea objetivo en la investigación para determinar cómo influye la atención al ciudadano con la satisfacción que percibe de la calidad de atención que le brindan los empleados del municipio del cantón Baba. Además, se realizó una encuesta a los usuarios, para recabar los datos acerca de la atención que recibe cuando acuden al municipio del cantón Baba. Se recomienda la implementación del manual de atención al usuario; documento que servirá para los empleados se guíen para brindar una excelente atención y tratar de buscar soluciones a las inquietudes de los ciudadanos. Por esa razón se propone el desarrollo de un grupo de criterios y dimensiones para gestionar adecuadamente la atención del usuario en el Municipio del cantón Baba, con el fin de cumplir completamente a la ciudadanía y resolver los problemas presentes. Se presenta una propuesta de mejora en la cual se toma los modelos de Gronros y Servqual, de los cuales se obtienen herramientas específicas que permitirán un mejor proceso de atención, organización, comunicación tanto externa como interna, actualización de los conocimientos en materia de atención al cliente, lograr un nivel de eficiencia y de competencia alto. Para la implementación de la misma se debe de reforzar los procesos y estructura.

Referente a las teorías relacionada al tema y dentro de los enfoques teóricos, tomando las definiciones de la Real Academia Española (2015), define a la Administración Municipal,



como la causa y efecto, que permite dirigir, una tarea o actividad, oficina o despacho, conjunto de las entidades del estado, así como en sus niveles, acciones realizadas, con el fin de alcanzar los objetivos; mediante una correcta dirección y organización, por lo cual se gobierna, mediante el ejercicio de la autoridad, dentro de un determinado territorio y un grupo de ciudadanos que lo habitan, mediante la planificación, el orden, la organización, disposición y políticas de control, lo cual permita generar un alto índice de rendimiento de los recursos. Los gobiernos o mandatos, están orientados básicamente a la implementación de políticas, mediante el uso correcto de los recursos con los que cuenta

Para Chiavenato (2004), en su publicación “Introducción a la Teoría General de la Administración” estableció, que el proceso administrativo, cuenta de cinco elementos indispensables, que son la planificación, en la cual se determina la visión y misión, con la finalidad de predecir los escenarios futuros, para lo cual nos permite diseñar los respectivos planes de acción; Organización, en la cual permite diseñar una correcta estructura organizacional, para que la institución pueda tener un correcto funcionamiento; dirección, en este elemento de trabajo directamente con los trabajadores, donde se ejecuta un plan de acción donde se trabaja en obtener fines establecidos; la coordinación, mediante la cual permite a la organización articular los esfuerzos y trabajos del equipo de colaboradores; el control, mediante este elemento se realiza la retroalimentación y la verificación de las acciones que se han desarrollado.

Soria (2011), en el “Diccionario de Municipal Peruano”, se conceptualiza la Administración Municipal, como el grupo de actos mediante una institución pública logra sus objetivos y metas. Las cuales son ejecutadas por los trabajadores públicos, por lo cual estos deben tener el perfil idóneo para desempeñar de manera correcta su función.

Castor & Rezende (2005), sostiene que, la planeación municipal, se basa en la planificación de las actividades municipales, las cuales se deben de diseñar e implementar documentos técnicos de gestión, entre ellos el Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico. La Gestión Municipal, se evalúa por su nivel de ejecución presupuestal, capacidad de gasto e inversión; así mismo por el nivel de cumplimiento de las políticas que permiten que la población quede satisfecha. Este debe preocuparse por promover la participación de la población, desconcentrando las funciones en los diferentes niveles organizativos. La gestión

empleada en las instituciones se deben hacer cargo que los procesos se realicen de manera mas eficaz y eficiente para lo cual se debe cumplir con una serie de condiciones que la empresa disponga a los entrevistados:

Según Caldas, Carrión & Heras (2017), indican que la administración usada por los organismos publicos, deben de realizar los procesos y actividades de forma eficiente y eficaz, para ellos de debe de cumplir las siguientes permisias; los servicios o atenciones que brinda deben de ser oportunas, no tener retrasos, en ningun area, debido a una mala gestión administrativa; la entidad debe de poner a disposición la información publica; el proceso debe ser seguro, y los datos que se entregan debe de regirse por el principio de confidencialidad.

Administración (2019), es el organismo gubernamental en su conjunto de las instituciones públicas el responsable de aplicar las directivas esenciales para cumplir con las normas y leyes. La administración pública es el vínculo entre la ciudadanía y el poder político, y tanto los funcionarios como las estructuras físicas del estado, son los que la conforman.

En el D. S N° 004-2013-PCM, referido a “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”, decretado por la Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2013), sostiene sobre: “El gobierno local es una unidad con una estructura política y administrativa en su ámbito, lo que lo hace más cercano con los pobladores. Cuando la modernización del estado se prioriza como una necesidad, los municipios no son conscientes de estos cambios; ceder ante las soluciones burocráticas y tener en cuenta las demandas de la comunidad, promover integración de los ciudadanos y salvaguardar los intereses del pueblo en todas las instituciones que pertenecen al estado”

Suller (2014), describe que la gestión en el gobierno local, está relacionado por el cumplimiento de las actividades, estrategias y técnicas, más oportunas, que se implementen en proyectar a la población una imagen de moderna, eficiente, eficaz y seria. La administración se encarga de la ejecución de la legislación y normas, convirtiéndose en el nexo de la autoridad, la población y los servidores públicos. Para lo cual se deben de usar

herramientas de gestión, elaborando documentos que permitan el correcto funcionamiento de los servicios municipales.

Como teorías generales y específicas, la nueva gestión pública ha sido especificada por García (2014), en su publicación; donde presenta varios modelos, para implementar en diversos escenarios, entre ellos tenemos:

Modelo eficiente; este modelo se ha inspirado en el método de gestión científica y técnica, a inicios de presente siglo, en cual se basa en línea de montaje. Esta se enfoca en sector público, basado en el sistema que se usaba las máquinas en las empresas industriales, donde se realizaba el control de los recursos, insumos, y resultados, en base de una debida planificación y uso de los recursos. "Se muestra lo principal de diversas que permiten el control y evaluación el desempeño, el análisis del presupuesto y los sistemas de control, la asignación correcta de los recursos humanos y reingeniería de procesos administrativos".

Modelo de acuerdo; definido como el modelo de estructuración divisional para grandes empresas y teorías económicas, que se basan en organización del principal y agente. La cual se sustenta en la división de las actividades del producto y su planificación, la cual la reemplazan por la estructura jerárquica y el contrato son los proveedores de su competencia, a los cuales se les da autonomía para su gestión. Lo cual crea un ambiente idóneo en las diversas actividades del servicio a la población.

Modelo servicial; indica que es un conjunto de acciones en forma conjunta, que se dio en la década de 1980; teniendo como referencia la cultura de la empresa, y la administración de la misma, lo cual se manifestaba como una administración productiva. Esta se diferenciaba de enfoque antiguos debido a la importancia brindada a la dirección de los activos intangibles, y la gestión de las relaciones, de manera clave con eficacia y eficiencia.

Según la revisión bibliográfica "La administración pública que se traduce localmente en un gobierno municipal que puede administrar, administrar, planificar y administrar el territorio, sus recursos y personas". El gobierno local, se enmarca en el desarrollo humano, que enfoca

más allá del crecimiento económico, su distribución y cumplimiento de las necesidades de la población. Hurtado (2011).

La evaluación de la administración municipal, se define por una relación con la organización y el grado de incremento de estas cuatro dimensiones dentro de un territorio establecido. Esto significa que la administración municipal se desarrollará dentro de un periodo establecido, lo que generará la variación entre ciertos ámbitos territoriales dentro del estado. Por lo cual, el problema no se resolverá cuando la pregunta se examine para un lugar y tiempo específicos, ya que la forma de abordar el dilema y la elección de indicadores que permita realizar una medición parcial y, a menudo, diferente de otras alternativas de análisis. Del mismo modo, se puede decir que las fuentes bibliográficas de los libros en relación con el tema en cuestión permiten que las herramientas de planificación nos permitan abordar los objetivos definidos por las directrices locales y nacionales. Indica Arnao (2010). Sobre la relación de Gestión Pública.

Tintaya (2013), dice que la administración municipal es una actividad importante desarrollada por las autoridades locales para cumplir y resolver las demandas y requisitos de los ciudadanos; a través de él, los gobiernos nacionales y regionales crean y establecen contactos gubernamentales con la sociedad y con otros organismos administrativos.

Las dimensiones de las variables gestión municipal son:

**Servicios municipales.** –Soria (2017), los define como los servicios, que son brindados por la entidad pública, los cuales pueden ser gratuitos o no, las mismas que tiene como objetivo cumplir con las necesidades básicas de los miembros que integran el territorio, estos se rigen con los principios de igualdad y uniformidad.

**Capacidad de respuesta.** – Los ciudadanos antes de un servicio solicitado esperan la atención de inmediato, para Zeithaml y Berry (1993), esta dimensión se describe como la "voluntad y disposición para apoyar al cliente y proporcionar un mejor servicio".

Confirmamos que mantener a los usuarios satisfechos es primordial para garantizar que los usuarios nuevos, sigan siendo clientes de las empresas. Esto implica que si no se cumple con resolver los problemas o cumplimiento de plazos, este se convierte en un factor de insatisfacción, el cual será usado por la competencia. Por lo cual, si se prioriza la capacidad de respuesta, servirá para incrementar los mismos y mejorar la calidad del servicio brindado.

**Plan Operativo Anual (POA).** - El Plan Operativo Anual (2017), es un instrumento el cual permite tener un plan de negocios detallado, para implementar la estrategia de la organización por el lapso de un año o más. Desde inicios de cada periodo, los miembros del directorio, planifican las actividades, que le permitan lograr el cumplimiento de los objetivos.

**Plan Estratégico Institucional (PEI).**-Plan Estratégico Institucional (2017), lo representa como un instrumento básico de gestión institucional y se plasma como un documento de trabajo que la dirección estratégica concreta y define en forma específica, donde el desempeño contribuye al diseño e implantación de planes que permitan cumplir con las metas y objetivos realistas del desempeño institucional.

La variable satisfacción al ciudadano; está definida para Kotler (2012), conceptualiza la “satisfacción como el estado en que la persona percibe la atención, al momento de adquirir un bien o en la atención de un servicio”

Los componentes que conforman la satisfacción del cliente, son según las percepciones del usuario, no implican en la realidad. Debido a su alta dificultad, sobre el rendimiento que se percibe, el mismo que puede determinarse después de una investigación detallada, basada en el cliente. Entre las responsabilidades de la organización, esta debe de establecer un grado adecuado de cumplimiento de expectativas, estas comparadas con la percepción del usuario. Para así lograr la fidelización de cliente, por afinidad emocional. Hoy en días las empresas con una administración inteligente entregan más de lo que prometen, para complacer a sus clientes.

La satisfacción laboral afecta la comodidad del cliente externo, debido a que cada empleado dentro de una empresa es un cliente, las áreas con tipos de clientes están elásticamente vinculadas, la satisfacción del cliente externo está directamente vinculadas con la satisfacción del cliente interno. Si hay un trabajador satisfecho, puede resultar en un cliente satisfecho. Uceda (2013)

Para Gelvez (2010), el modelo propuesto para medir la satisfacción del cliente hace un resumen de los modelos y, por lo tanto, obtiene una herramienta que se implementó en la primera aplicación después de un análisis de investigación de la confiabilidad de los datos y

elimina lo que no contribuyó al modelo planificado después de solucionar los datos de dimensiones anteriores:

La calidad funcional percibida, la cual, según los autores, se define con la manera mediante la cual se presta un servicio.

Calidad técnica percibida, esta se fundamenta mediante, la caracterización del servicio de manera inherente.

Modelo de Gronross, el cual se refiere a los resultados del proceso de entrega que los clientes reciben u ofrecen.

Valor del servicio, se define como la condición, costo y precio que el cliente recibe por los servicios recibidos.

Confianza, es la competencia que la empresa propone a los clientes y el trabajador muestra a los clientes su atención para así dar un buen servicio a futuro, y poder brindar una atención al cliente y poder retenerlo y ellas puedan recomendarnos con otras personas sobre el servicio que brindamos.

Expectativas, está referida al nivel de referencias esperado por el consumidor del producto o servicio adquirido antes de hacerlo. Estas son suposiciones que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio o producto ofrecido por la empresa. Muchas veces las expectativas se forman a través de la experiencia del consumo pasado, que incluye información sin experiencia, como publicidad, comunicación, entre otros.

Las dimensiones de la variable satisfacción de la ciudadanía son:

**Tiempo de atención:** según lo definido por Galvez (2017), ha verificado que existe insatisfcción de los usuarios en cuanto a la atención del usuario que ellos reciben, ya que los trámites que tienen que realizar son muy complejos y con mala atención del personal y el tiempo es muy excesivo para que la ciudadanía pueda realizar dichas gestiones.

**Trato recibido:** Este se establece como la relación entre las personas, donde das y recibes. Esto resulta del respeto a la persona y derechos. Esto permite una buena comunicación, entre un grupo de personas, este se vincula con lo ético y lo moral. Pérez (2011).

**Confianza en el servicio:** según Pizzo (2014), en su publicación “Como servir con excelencia”. Afirma que claramente será guiado por la compañía que lo inspira la seguridad para poder resolver esta necesidad de manera efectiva. En el que puedes dejar esa necesidad en tus manos y saber que lo harás también como él espera.

Entonces, como proveedor de servicios, debe hacer todo lo posible para cultivar esa confianza en Marchesa (2015), en su escrito “Comunicación productiva en la era de las relaciones” define cuatro aspectos que deben cultivarse para lograr la confianza. La confianza es uno de los motores que se debe encontrar en cada relación, en la familia, en las condiciones de trabajo y, por supuesto, el hecho de que la relación cliente-proveedor no se quede fuera es lo más importante.

En la investigación se planteó el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos 2019?

Dentro del planteamiento de los problemas específicos tenemos:

- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la dimensión de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana del Cantón Baba, Provincia De Los Ríos?
- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia De Los Ríos?
- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la dimensión del plan operativo anual y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia De Los Ríos?
- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la dimensión del plan estratégico institucional y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia De Los Ríos?

A través de la presente investigación se justificó socialmente porque aumentara el conocimiento haciéndolo más profundo en el tema gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía convirtiéndose en un interés para la municipalidad y para la ciudadanía en general.

En el ámbito metodológico se tiene como fin el desarrollo de la teoría y fundamentos teóricos básicos de gestión pública y satisfacción ciudadana, conocer la relación que existe entre

ambas variables a fin de poder crear estrategias que aporten al buen uso de la gestión que brinda el municipio a la ciudadanía para que ellos obtenga un servicio eficiente y de calidad cumpliendo sus expectativas.

Desde la óptica de la práctica, las conclusiones a las que se llegue, permitirán establecer la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el municipio del Cantón Baba, y sobre dichos resultados las autoridades municipales tomen acciones que permitan realizar un mejor trabajo a los funcionarios municipales para una adecuada gestión.

Por tal razón, la presente investigación va a aportar al conocimiento científico en cuanto a la Gestión Municipal, y la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, en la Provincia de los Ríos.

Barney (1991), sostiene que la base de todo es el desarrollo de la capacidad de los trabajadores es una mejor manera de encontrar ventajas competitivas que sean sostenibles en el tiempo en una organización. En otras palabras, los recursos y la capacidad son relevantes al definir la imagen de la empresa. Por lo tanto, esta investigación también se basa en la teoría de la no confirmación de expectativas en la que los ciudadanos determinan su satisfacción, al contrastar las expectativas que trajeron de un servicio o producto con su función real, lo que les permite predecir su satisfacción o insatisfacción, en la medida que coincide con las expectativas de calidad de lo que consumirá.

El estudio está basado en las siguientes hipótesis:

**HG** Existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.

**HGo** No existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.

**HE<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre los servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.

**HE<sub>o</sub>** No Existe relación significativa entre los Servicios Municipales y la satisfacción ciudadana del cantón Baba, Provincia de Los Ríos

**HE<sub>2</sub>** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.



- HE0** No Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de los Ríos.
- HE3** Existe relación significativa entre el Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.
- HE0** No Existe relación significativa entre Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.
- HE4** Existe relación significativa entre Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos.
- HE0** No existe relación significativa entre Plan Estratégico Institucional (PEI) y la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de los Ríos.

Como objetivos general y específicos se plantean:

- OG:** Determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.
- OE1:** Determinar la relación entre los servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.
- OE2:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.
- OE3:** Determinar la relación entre el Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de los Ríos.
- OE4:** Determinar la relación entre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de los Ríos

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo de investigación y diseño

Esta investigación se basó en el paradigma positivista, utilizando una metodología cuantitativa, es de tipo descriptivo (correlaciona), ya que permitió medir las variables con sus dimensiones e indicadores del tema gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de los Rios – Ecuador, 2019.

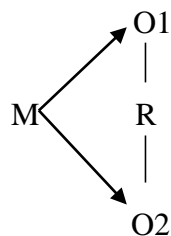
Para, Hernández, Fernández & Baptista (2014), “Las investigaciones correlacionales, estudian el nivel de asociación de las variables, es decir primero miden, para luego analizar su correlación, las cuales se someten a pruebas sus hipótesis”

### Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que las variables que componen la investigación no se manejaron ni manipularon, por lo tanto fue transversal y se analizaron como se mostraron en la realidad tanto a la gestión municipal como la satisfacción de la ciudadanía

Según Hernández (2010), se define como una sección transversal cuando las variables no se manipulan, solo se observa la relación que tienen entre sí, se observa en su entorno natural y luego se analiza.

Se muestra el siguiente esquema de diseño:



### Dónde:

- M Ciudadanos y ciudadanas de la parroquia urbana del Cantón Baba
- O1 Variable: Gestión Municipal
- R Grado de relación entre ambas variables
- O2 Variable: Satisfacción de la Ciudadanía

## **2.2 Operacionalización de las variables.**

**Variable:** Gestión Municipal

### **Definición conceptual**

Según Tintaya (2013), La administración municipal es una actividad importante desarrollada por las autoridades locales para cumplir y resolver las demandas y requisitos de los ciudadanos; a través de él, los gobiernos nacionales y regionales crean y establecen contactos gubernamentales con la sociedad y con otros organismos administrativos.

**Variable:** Satisfacción de la Ciudadanía

### **Definición Conceptual.**

Kotler (2012), conceptualiza la “satisfacción como el estado en que la persona percibe la atención, al momento de adquirir un bien o en la atención de un servicio”

**TABLA N°. 01. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	La administración municipal es una actividad importante desarrollada por las autoridades locales para cumplir y resolver las demandas y requisitos de los ciudadanos; a través de él, los gobiernos nacionales y regionales crean y establecen contactos gubernamentales con la sociedad y con otros organismos administrativos. Tintaya (2013)	La variable se operacionaliza en las aplicaciones de las dimensiones a considerar en los Servicios Municipales, capacidad de respuesta, Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional.	Servicios municipales.	Control de obras. Supervisión de servicios municipales, Concesionarias del servicio municipal	N: Nunca (1) CN: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi siempre (4) S: Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio. Brindar un servicio rápido. Responder a la inquietud de los usuarios. Asistir a los usuarios.	
			Plan Operativo Anual (POA)	Planificación del POA Organización del POA Ejecución del POA Control del POA Evaluación del POA	
			Plan Estratégico Institucional (PEI).	Planificación del PEI Organización del PEI Ejecución del PEI Control del PEI Evaluación del PEI	

**Elaborado por:** Marcia Carpio León

**TABLA N°. 02. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de la Ciudadana	Kotler (2012), conceptualiza la “satisfacción como el estado en que la persona percibe la atención, al momento de adquirir un bien o en la atención de un servicio”	La variable se operacionalización en la evaluación de las dimensiones; Tiempo de atención, trato recibido, confianza en el servicio	Tiempo de atención	Ingreso de documentación Áreas de atención Trabajadores Procesos de atención	N: Nunca (1) CN: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi siempre (4) S: Siempre (5)
			Trato recibido	Trabajadores Recepción de documento Buen servicio Percepción	
			Confianza en el servicio.	Ausencia de necesidad. Valoración del servicio	

**Elaborado por:** Marcia Carpio León

### 2.3 Población muestra y técnica de muestreo

La población, se define como el grupo de personas, con las mismas características, lo cual se limita dependiendo al estudio a realizar. De acuerdo con Tamayo y Tamayo Mario (1997), la población es todo el fenómeno a analizar en el que las unidades de población tienen una característica común que se estudia y da lugar a datos de investigación.

La población está compuesta por todos los pobladores de la parroquia urbana del Cantón Baba que es 19.970

Velázquez (1999), sostiene que la población “es el grupo integrado por todas las personas que integran la investigación”.

**TABLA N°. 03**

*Población del Cantón Baba*

<b>Cantón</b>	<b>Parroquia</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Baba</b>	Baba	10,602	9,368	19,970

*Fuente: Consejo Nacional Electoral (Elecciones seccionales 2019)*

*Elaborado por: Marcia Carpio León.*

### Muestra

La población a la que se le aplicó las encuestas fueron a los ciudadanos y ciudadanas de la parroquia urbana del Cantón Baba, la cual fue calculada mediante la fórmula estadística, dando como resultado 284 personas, los detalles se observan en los anexos de la presente investigación.

Formula para el calculo de la muestra

$$n = \frac{pqz_{1-\alpha}^2 N}{pqz_{1-\alpha}^2 + e^2(N - 1)}$$

La muestra, es indispensable en la investigación dado que esta permitió establecer la problemática existente, mediante la generación y levantamiento de las encuestas, Según Tamayo y Tamayo (1997). sostienen que la muestra, está determinada por un conjunto de personas que han sido seleccionados de la población general, para ser usados en el estudio mediante análisis estadísticos.

Para determinar la muestra se tomó en cuenta ciertos criterios, de los cuales tenemos:

**Criterios de inclusión:** Se procedió a tomar como integrantes de la muestra a los ciudadanos y ciudadanas de la parroquia urbana del Cantón Baba mayores de 16 años.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó de la presente investigación a los ciudadanos y ciudadanas menores de 16 años y a los funcionarios municipales, ya que son parte de la institución.

## 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas de recolección fueron a través de las encuestas aplicadas a un gran número de personas seleccionadas por lo cual la información fue confiable para la investigación y en función a los objetivos utilizando un cuestionario predeterminado. El método contiene un cuestionario debidamente estructurado que se entrega a los encuestados y que está diseñado para recabar la información específica que se requirió en el estudio. Thompson (2012)

### Descripción del instrumento

El primer instrumento variable (gestión municipal) consta de 20 ítems y para la segunda variable (satisfacción de la ciudadana) se consideraron 15 ítems, se usó 5 escalas para cada dimensión, las mismas que fueron: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5). que a su vez se convirtieron en:

Escala de la variable	Escala de instrumento
Nunca	Mala
Casi Nunca	
Algunas Veces	Adecuada
Casi Siempre	Buena
Siempre	

### Validez del contenido

En esta investigación se aplicó la técnica de la validación de los instrumentos, fueron realizadas a cargo de 3 especialistas expertos en la materia con grado de magister, quienes validaron la redacción y el contenido de los cuestionarios, a quienes se les preguntó si las variables a medir tiene un contenido exhaustivo, confiable y claro, dando como resultado que los instrumentos están bien distribuidos, es decir sus dimensiones e indicadores que

conforman cada variable: como son administración municipal y satisfacción de la ciudadanía.

### **Validez de criterio**

Las dos variables se encuentran bien establecidas por las bases teóricas, cuentan con sus respectivas dimensiones e indicadores, la primera variable tiene cuatro dimensiones y veinte indicadores y la segunda variable tiene tres dimensiones y quince indicadores, lo que permitió generar indicadores de medidas, las relaciones entre los objetivos, las dimensiones, los indicadores, ítems y sus iniciativas de respuestas que permite relacionar con los resultados de las variables: gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía.

### **La validez de constructo**

Se evidenció que cada una de las variables gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía y sus respectivas dimensiones tienen el grado de exactitud con el que mide el constructo teórico ya que están acertadamente conceptualizadas y definidas, donde los autores dan veracidad a cada variable y sus dimensiones mediante los conceptos que se vinculan en distintos aspectos planteados en la presente investigación.

Soria (2011), en el “Diccionario de Municipal Peruano”, conceptualiza a la gestión municipal, como el grupo de acciones por las cuales una institución pública logra sus objetivos y metas. Las cuales son ejecutadas por los trabajadores públicos, por lo cual estos deben de tener el perfil idóneo para desempeñar de manera correcta su función.

Suller (2014), describe que la gestión en el gobierno local, está relacionado por el cumplimiento de las actividades, estrategias y técnicas, más oportunas, que se implementen en proyectar a la población una imagen de moderna, eficiente, eficaz y seria. La administración se encarga del cumplimiento de las leyes y normas, convirtiéndose en el nexo de la autoridad, la población y los servidores públicos. Para lo cual se deben de usar herramientas de gestión, elaborando documentos que permitan el correcto funcionamiento de los servicios municipales.

**Confiabilidad.** - La confiabilidad, se vincula con la precisión y la congruencia; es el nivel que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto o situación establece el mismo resultado. Además, la capacidad del instrumento para generar resultados



congruentes, cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones lo más iguales posible.

Para calcular la fiabilidad, se desarrolló mediante el uso de los “coeficientes de fiabilidad”, de Alfa de Cronbach, donde los valores pueden oscilar entre 0 y 1, donde 0 significa fiabilidad nula y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más se acerque el coeficiente a 0 habrá mayor error en la medición. Vara (2012).

La confiabilidad de los instrumentos, que me permitió recolectar los datos, se pudo probar mediante la aplicación de la encuesta a los 284 ciudadanos de la parroquia urbana del Cantón Baba, el resultado fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,765 de la variable 1 y 0.782 de la variable 2, el cual es mayor a 0,7 que es el coeficiente mínimo de confiabilidad.

### **Fiabilidad de los instrumentos**

**TABLA N°. 04**

<i>Instrumento</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° elementos</i>
<i>Gestión municipal</i>	<i>0,765</i>	<i>20</i>
<i>Satisfacción de la ciudadanía</i>	<i>0,782</i>	<i>15</i>

*Elaborado por: Marcia Carpio León.*

### **2.5 Procedimiento**

El procedimiento que se utilizó para la aplicación de los instrumentos a la ciudadanía de la parroquia urbana del Cantón Baba, para lo cual se solicitó autorización al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, y una vez que se obtuvo la autorización se procedió a aplicar los cuestionarios los 284 ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años, se entregó los dos cuestionarios relacionados a las variables objeto del presente estudio como son gestión municipal que contenían 20 preguntas y satisfacción de la ciudadanía que contenían 15 preguntas; y, cada pregunta tenía un rango de 1 a 5, donde 1 era nunca y 5 siempre

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Una vez obtenidos los instrumentos para la recolección de los datos, previa indagación del cuestionario se procedió a su aplicación y traslado de los datos al programa Excel, para la tabulación, representación y análisis.

Para el análisis de los datos de la encuesta, se tabularon y procesaron utilizando el programa estadístico SPSS versión 2.0. Para las variables gestión municipal y satisfacción ciudadana, los datos se muestran en tablas y figuras para la distribución de frecuencias para cada uno de los factores examinados, para el análisis inferencial se utilizó Rho de Spearman. Prueba como estadística debido a las variables.

Una vez analizados los datos se realizó la constatación de la hipótesis general y específicas, la cual es analizada mediante la significancia bilateral teniendo en cuenta su valor:  $p > 0.01$  se acepta la hipótesis y  $p < 0.01$  se rechaza la hipótesis.

## **2.7 Aspectos éticos**

La investigación “Gestión Municipal y su Relación en la Satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019”, es de enfoque cuantitativo planteada según las normas de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, se solicitó la autorización al Municipio del Cantón Baba, luego se informó a la ciudadanía de la cabecera cantonal de Baba el alcance de la misma, respetando los derechos de autor, la honestidad y considerando el código de ética.

La información y los datos recogidos de los ciudadanos se guardó la confidencialidad y privacidad, donde los encuestados lo realizaron de forma anónima y las respuestas brindadas por las personas que participaron se mantendrán inalterables.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los resultados

**Objetivo general: Determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos.**

**Tabla N°. 05**  
**Nivel Gestión municipal según la satisfacción de la ciudadanía**

<i>Gestión Municipal</i>	<i>Baja</i>		<i>Promedio</i>		<i>Alta</i>		<i>Satisfacción Total</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Mala</b>	41	14,44	29	10,21	27	9,51	97	34,15
<b>Adecuada</b>	37	13,03	37	13,03	24	8,45	98	34,51
<b>Buena</b>	21	7,39	28	9,86	40	14,08	89	31,34
<b>Total</b>	99	34,86	94	33,10	91	32,04	284	100,00

**Fuente:** Cuestionarios de Gestión Municipal y Satisfacción ciudadanía

**Análisis:** En la encuesta realizada a los ciudadanos del Cantón Baba el 34,15% de los encuestados expresan que es mala la gestión, de ese porcentaje de ciudadanos el 14,44 % percibe que es baja la Satisfacción y sólo el 9.51 % percibe que es alta. Así mismo, el 34,51% percibe que es adecuada y el 31,34 % expresa que es buena la gestión municipal.

**Interpretación:** Podemos afirmar que a pesar de que un 34,15 % de los encuestados percibe como mala la gestión municipal, si sumamos la percepción de buena y adecuada nos arroja un 68,66%, el doble de la percepción de mala. Entonces podemos decir que los ciudadanos y ciudadanas perciben la gestión municipal como adecuada y buena.

#### 3.1.1 Objetivo específico 1

**Determinar la relación entre servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos**

**Tabla N°. 06**

Servicios municipales	<i>Baja</i>		<i>Promedio</i>		<i>Alta</i>		<i>Satisfacción Total</i>	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	42	14,79	44	15,49	39	13,73	125	44,01
Adecuada	42	14,79	33	11,62	35	12,32	110	38,73
Buena	15	5,28	17	5,99	17	5,99	49	17,25
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>34,86</b>	<b>94</b>	<b>33,10</b>	<b>91</b>	<b>32,04</b>	<b>284</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadana

**Análisis:** Del 100% de los encuestados el 44,01% de estos perciben a los servicios municipales como malos de los cuales el 14,79 percibe la satisfacción como baja y el 15,49% como promedio, mientras que el 13,73% dice que es alta. El 38,73% dice que la gestión es adecuada y el 17,25 % expresa que es buena los servicios municipales

**Interpretación:** El 44,01% de ciudadanos y ciudadanas perciben que los servicios municipales son malos, pero el 38,73% perciben estos servicios como adecuados.

### 3.1.2 Objetivo específico 2

**Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos**

**Tabla N°. 07**

Capacidad de respuesta	Satisfacción						Total	
	Baja		Promedio		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala	53	18,66	42	14,79	39	13,73	134	47,18
Adecuada	21	7,39	25	8,80	35	12,32	81	28,52
Buena	25	8,80	27	9,51	17	5,99	69	24,30
Total	99	34,86	94	33,10	91	32,04	284	100,00

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadanía

**Análisis:** Se ha logrado determinar que el 47,18% de estos tienen una capacidad de respuesta mala de los cuales el 18,66% perciben un nivel de satisfacción bajo y el 13,73% la percibe como alta el nivel de satisfacción. El 28,52% dice que es adecuada y el 24,30 % expresa que es buena la capacidad de respuesta.

**Interpretación:** El 47,18% de los ciudadanos encuestados dicen que la capacidad de respuesta que realiza el municipio es mala, pero si sumamos el porcentaje de capacidad de respuesta que perciben la comunidad como adecuada y buena nos da un total de 52,82%.

### 3.1.3. Objetivo específico 3

**Determinar la relación entre el Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos**

**Tabla N°. 08**

Plan Operativo Anual	Satisfacción						Total	
	Baja		Promedio		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala	47	16,55	37	13,03	33	11,62	117	41,20
Adecuada	32	11,27	35	12,32	28	9,86	95	33,45
Buena	20	7,04	22	7,75	30	10,56	72	25,35
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>34,86</b>	<b>94</b>	<b>33,10</b>	<b>91</b>	<b>32,04</b>	<b>284</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadanía

**Análisis:** El 41,20% de los encuestados perciben que el Plan Operativo Anual (POA) tiene una mala ejecución, de los cuales el 16,55% percibe su satisfacción como bajo mientras que el 11,62% como alta. El 33,45% dice que es adecuada y el 25,35 % expresa que es bueno el Plan Operativo Anual.

**Interpretación:** El 41,20% de los ciudadanos encuestados perciben que el Plan Operativo Anual que realiza el municipio es mala, pero si sumamos el porcentaje de POA que perciben la comunidad como adecuada y buena nos da un total de 58,80%.

### 3.1.4. Objetivo específico 4

**Determinar la relación entre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y la de satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.**

**Tabla N°. 09**

Plan Estratégico Institucional	Satisfacción						Total	
	Baja		Promedio		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala	50	17,61	46	16,20	28	9,86	124	43,66
Adecuada	35	12,32	29	10,21	41	14,44	105	36,97
Buena	14	4,93	19	6,69	22	7,75	55	19,37
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>34,86</b>	<b>94</b>	<b>33,10</b>	<b>91</b>	<b>32,04</b>	<b>284</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadana

**Análisis:** Al evaluar esta dimensión, el 43,66 % de los encuestados percibe el Plan Estratégico Institucional como malo y de estos el 17,61% tienen un bajo nivel de satisfacción mientras que el 9,86% la percibe como alta. El 36,97% dice que es adecuada y el 19,37 % expresa que es buena el Plan Estratégico Institucional.

**Interpretación:** El 43,66% de ciudadanos y ciudadanas perciben que los servicios municipales son malos, pero el 36,97% perciben estos servicios como adecuados.

### 3.2 Contastación de las hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis general

**TABLA N°. 10**

<i>Correlación de Spearman entre la Gestión Municipal y satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos.</i>		<i>Satisfacción</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,147*</i>
<i>Gestión Municipal</i>	<i>P-valor sig. (bilateral)</i>	<i>0,013</i>
	<i>N</i>	<i>284</i>

**Fuente:** *Cuestionarios de Gestión Municipal y Satisfacción de la Ciudadanía*

- En la tabla 5 se evalúa la correlación entre la variable X (Gestión municipal) y la variable Y (Satisfacción de la ciudadanía) sobre los 284 ciudadanos encuestados en este estudio.
- El P valor o sig. (bilateral), que resultó fue de 0,013, en relación al parámetro de SPSS (1% = 0.01)
- Al obtener una comparación mayor a 0.01, se acepta la hipótesis general nula Ho; No existe correlación entre gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía.

### 3.2.2 Hipótesis específica 1

**TABLA N°. 11**

<i>Correlación de Spearman de la dimensión de servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, 2019.</i>		
<i>Rho de Spearman</i>		<i>Satisfacción</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,046</i>
<i>Servicio Municipales</i>	<i>P-valor sig.(bilateral)</i>	<i>0,444</i>
	<i>N</i>	<i>284</i>

**Fuente:** Cuestionarios de Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana

- En la tabla 6 se evalúa el cálculo de la correlación entre la dimensión uno Servicios municipales de la variable X y la variable Y (Satisfacción de la ciudadanía) sobre los 284 ciudadanos encuestados en este estudio.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultado 0,444 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0.01)
- Al obtener una comparación mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre dimensión Servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía.

### 3.2.3 Hipótesis específica 2

**TABLA N°. 12**

<i>Correlación de Spearman según la dimensión de capacidad de la respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, 2019.</i>		
<i>Rho de Spearman</i>		<i>Satisfacción</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,057</i>
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>P-valor sig.(bilateral)</i>	<i>0,338</i>
	<i>N</i>	<i>284</i>

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadana

- En la tabla 7 se evalúa el cálculo de la correlación entre la dimensión dos capacidad de respuesta de la variable X y la variable Y (Satisfacción de la ciudadanía) sobre los 284 ciudadanos encuestados en este estudio.

- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,338 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0.01)
- Al obtener una comparación mayor a 0.01 se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía.

### 3.2. 4 Hipótesis específica 3

**TABLA N°. 13**

*Correlación de Spearman de la dimensión del Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, 2019.*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>,129*</b>
<b>Plan Operativo</b>	<b>0,029</b>
<b>Anual</b>	<b>284</b>
<b>P-valor sig.(bilateral)</b>	
<b>N</b>	

**Fuente:** Cuestionarios de Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana

- En la tabla 8 se evalúa el cálculo de la correlación entre la dimensión tres Plan Operativo Anual (POA) de la variable X y la variable Y (Satisfacción de la ciudadanía) sobre los 284 ciudadanos encuestados en este estudio.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,029 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0.01)
- Al obtener una comparación mayor a 0.01 se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre la dimensión Plan Operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía.



### 3.1.5 Hipótesis específica 4

**TABLA N°. 14**

*Correlación de Spearman de la dimensión del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el nivel de satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, 2019.*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Satisfacción</b>
	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,142*</b>
<b>Plan Estratégico</b>	<b>P-valor</b>	<b>0,017</b>
<b>Institucional</b>	<b>N</b>	<b>284</b>

**Fuente:** Cuestionarios de gestión municipal y satisfacción ciudadana

- En la tabla 9 se evalúa el cálculo de la correlación entre la dimensión cuatro Plan Estratégico Institucional (PEI) de la variable X y la variable Y (Satisfacción de la ciudadanía) sobre los 284 ciudadanos encuestados en este estudio.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó 0,017 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0.01)
- Al obtener una comparación mayor a 0.01 se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre la dimesion Plan Estratégico Isntitucional y la satisfacción de la ciudadanía.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación según el **objetivo general**, fue determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, se ha podido determinar que el 34,15% de los encuestados expresan que es mala la gestión municipal, del cual el 14,44 % expresa que es baja la percepción de satisfacción y el 9.51 % indica que es alta. Así mismo el 34,51% exterioriza que la gestión municipal es adecuada y el 31,34 % opina que es buena, lo cual corrobora que la gestión municipal que viene desarrollándose como política de trabajo institucional, es percibida como adecuada y buena. De igual forma, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de p valor  $0.013 > 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis general nula, entonces, no existe correlación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía. Estos resultados se pueden validar con la definición de Lima (2013), quien sostiene “La administración municipal es una tarea que se desarrolla en los gobiernos municipales para atender y resolver demandas que plantea la ciudadanía, la cual se definen las relaciones entre el gobierno, la población y demás órganos administrativos de la autoridad nacional y regional”. Mientras que este estudio realizado por Pardo (2017), en su trabajo “Gestión Municipal y Satisfacción de la Ciudadanía en la provincia de Cajatambo, Lima, en el año 2017”, donde se logró establecer la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadanía. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía.

**El primer objetivo específico**, determinar la relación entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba del 100% de los encuestados el 44,01% de estos perciben los servicios municipales como malos, de los cuales el 14,79% percibe su satisfacción como baja, en tanto que el 15,49% la percibe como promedio. Así mismo el 38,73% de los encuestados expone que los servicios municipales son adecuados y el 17,25 % los percibe como buena, esto nos indica que los servicios municipales que brinda el municipio son percibidos por la ciudadanía como malos y adecuados, lo cuales deben ser mejorados. En la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de p valor  $0.444 > 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis general nula, entonces, no existe correlación entre los servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía. Se debe de establecer lo señalado Caldas, Carrion, Heras (2017), sobre el uso de la administración en los organismos públicos, para lo cual se deben de realizar los procesos y actividades de forma

eficiente y eficaz, cumpliendo las siguientes premisas; los servicios o atenciones que brinda deben de ser oportunas, no tener retrasos, en ningún área, debido a una mala gestión administrativa; la entidad debe de poner a disposición la información pública; el proceso debe ser seguro, y los datos que se entregan debe de regirse por el principio de confidencialidad.

**El segundo objetivo específico**, donde determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, se ha logrado comprobar que el 47,18% perciben a la capacidad de respuesta por parte del municipio como mala de estos el 18,66% percibe la satisfacción como baja y el 13,73% como alta. El 28,52% de los encuestados la perciben como adecuada y el 24,30 % como buena. Se puede demostrar que la dimensión capacidad de respuesta que ofrece el municipio a la ciudadanía es percibida como un trabajo que tienen que seguir implementando mejoras y mas recursos humanos para poder satisfacer las necesidades del ciudadano. En la tabla de correlaciones se observa que tiene una significancia (bilateral) de  $p$  valor  $0.338 > 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis general nula. Este resultado demuestra que no se cumple a cabalidad lo definido por Zeithaml y Berry (1993), esta dimensión se describe como la "voluntad y disposición para apoyar al cliente y proporcionar un mejor servicio". También nos dice Uceda (2013), La satisfacción laboral es la que afecta la satisfacción del cliente externo, cada empleado de una empresa es un cliente para satisfacer, las áreas de tipos de clientes están unidas de manera resistente, la satisfacción del cliente externo está directamente relacionada con la satisfacción del cliente interno. Cliente satisfecho sea el resultado.

**El tercer objetivo específico**, determinar la relación entre la dimensión Plan operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, el 41,20% de los encuestados perciben la ejecución del plan como mala, de los cuales el 16,55% percibe a la satisfacción como baja mientras que el 11,62% como alta. El 33,45% percibe que al plan como adecuado y el 25,35 % lo percibe como bueno. Esto demuestra que aunque un grupo de ciudadanos percibe como mala el POA otro gran grupo la percibe como adecuada y buena, se debe continuar mejorando en todas las actividades para alcanzar las metas propuestas. En la tabla de correlaciones se observa que tiene una significancia (bilateral) de  $p$  valor  $0.029 > 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis general nula, entonces, no existe correlación entre el Plan Operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía. Se debe implantar lo que dice el Plan Operativo Anual (2017), dice que es una herramienta para obtener un plan estructurado de

actividades para implementar la estrategia de organización o una entidad pública o empresa durante un año o más. Desde el comienzo de cada año, la junta directiva y su equipo de gestión sabrán cómo actuar cuando surjan problemas importantes. De esta forma, el Plan Operativo Anual o el ciclo anual ayuda a alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

**El cuarto objetivo específico**, determinar la relación entre la dimensión Plan Estratégico Municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, el 43,66 % de los encuestados percibe el Plan Estratégico Institucional como mala, de estos el 17,61% percibe como baja la satisfacción mientras que el 9,86% como alta. El 36,97% percibe al plan como adecuado y el 19,37 % como bueno. Podemos decir que el Plan Estratégico Municipal que realiza el municipio son percibidos por la ciudadanía como malos y adecuados, ya que no se cumplen con los objetivos propuestos. De igual manera en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de p valor  $0.017 > 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis general nula, entonces, no existe correlación entre el Plan Estratégico Institucional y la satisfacción de la ciudadanía. Esto se puede sostener debido a que el Cantón Baba, no está orientado al fiel cumplimiento de lo requerido por las normas del Planeamiento Estratégico (2016), quien cataloga al Plan Estratégico Institucional como un instrumento básico de gestión institucional y constituye el documento de trabajo en el que la dirección estratégica se concreta y define de manera específica y qué su desempeño contribuye al proceso de diseño e implementación de planes que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, año 2019, donde se encontró un valor de sig bilateral  $p=0,013$ , valor mayor que 1% de significación. El nivel de gestión municipal que perciben los ciudadanos y ciudadanas de la cabecera cantonal de Baba la determinaron como adecuada y buena.
2. Se estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, año 2019, encontrándose un valor de sig bilateral  $p=0,444$ , valor mayor que 1%. El nivel de servicios municipales que perciben la ciudadanía es considerada como mala y adecuada, lo cual debe transformarse en una mejora continua.
3. Se comprobó que no existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, en el año 2019, con un valor de sig bilateral  $p=0,338$ , valor mayor que 1%. El nivel de capacidad de respuesta que perciben la ciudadanía es adecuada y buena por lo que se debe incrementar la satisfacción del usuario en los procesos para la atención a los ciudadanos
4. Se demostró que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Plan Operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, en el año 2019, con un valor de sig bilateral  $p=0,029$ , valor mayor que 1% de significación. El nivel del POA que aprecia la ciudadanía es considerada como adecuada y buena, sin embargo es preciso continuar brindando un buen servicio para mejorar la calidad de vida de los habitantes
5. Se determino que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Plan Estratégico Institucional y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, en el año 2019, con un valor de sig bilateral  $p=0,017$ , valor mayor que 1% de significación. El nivel del PEI que percibe la ciudadanía la establecieron como mala y adecuada, se debería involucrar mas a la ciudadanía para la planificación de las obras que necesita la comunidad.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Cantón Baba, implementar un plan de desarrollo (capacitación) para sus trabajadores, realizando una evaluación de competencias, y así poder determinar las fortalezas y debilidades de los trabajadores y proponer planes de mejora en calidad de atención, trato recibido y así mejorar la confianza en el servicio.
2. Al alcalde y funcionarios del Cantón Baba, diseñar políticas de trabajo donde se involucre a la ciudadanía para que pueda participar activamente de las actividades programadas y así lograr que los **servicios municipales** estén alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
3. A los funcionarios del Cantón Baba, a ejecutar de manera coordinada con todas las áreas de la institución del Cantón Baba, las actividades programadas y las imprevistas, de manera eficaz , que la **capacidad de respuesta** ante los requerimientos de la población se lo haga de manera eficaz y en el menor tiempo posible a fin de lograr la complacencia del requerimiento de la población.
4. Al alcalde del Cantón de Baba, liderar el diseño y planificación del **Plan Operativo Anual**, involucrando a la sociedad civil, para así estos planes puedan reflejar las necesidades que los ciudadanos desean que sean atendidas.
5. Al alcalde implementar y activar el portal de transparencia municipal, donde se mantenga informada a la población de las actividades, los recursos disponibles y la ejecución del gasto, afín de que la población pueda verificar de manera oportuna y transparente los objetivos planteados en el **Plan Estratégico Institucional** de la Municipalidad..

## VII. REFERENCIAS

- Administracion. (2019). [http://www. sigificados.com/ administracion/](http://www.sigificados.com/administracion/). Obtenido de [http://www. sigificados.com/ administracion/](http://www.sigificados.com/administracion/)
- Aquino Cano, J. Á., & Huanuco Huaranga, S. S. (2013). *La relación entre los factores de la atención en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad provincial de Jauja, 2013*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4060>
- Archenti, G. L. (2016). *Liderazgo del Alcalde y Gestión Municipal en el Distrito de Pajarillo, 2016*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/861>
- Armas, Gabael. (16 de 11 de 2018). La gestion municipal. *Periódico Semanario de la Universidad de Costa Rica.*, pág. 2. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328978836\\_La\\_Gestion\\_Municipal/link/5bee2e43299bf1124fd5e2dc/download](https://www.researchgate.net/publication/328978836_La_Gestion_Municipal/link/5bee2e43299bf1124fd5e2dc/download)
- Arnao, R. (2010). *Contribución a la descentralización desde las Municipalidades: Diagnóstico y propuestas para el caso peruano*. Lima: EUMED. Obtenido de [www.eumed.net/ libros/2010a/640/](http://www.eumed.net/libros/2010a/640/)
- Armada, E., Martínez-Gallego, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT-TK Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 119-122. Obtenido de <https://doi.org/10.6018/254121>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjEh\\_r4lYzoAhUCUt8KHS3iAYQQFjAAegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fjosephmahoney.web.illinois.edu%2FBA545\\_Fall%25202019%2FBarney%2520\(1991\).pdf&usg=AOvVaw1ARPLzX5xCVg0v0LP\\_X3Kv](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjEh_r4lYzoAhUCUt8KHS3iAYQQFjAAegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fjosephmahoney.web.illinois.edu%2FBA545_Fall%25202019%2FBarney%2520(1991).pdf&usg=AOvVaw1ARPLzX5xCVg0v0LP_X3Kv)
- Becerra, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: Una reflexión multidisciplinaria. *Revista de Economía Crítica*(23).
- Bernal, S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3819>
- Caldas, M., Reyes, C., & Heras, A. (2009). *Gestión Administrativa Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid, España.: Editex.
- Castor, D y Rezende. (2005). *Planejamento Estratégico Municipal: empreendedorismo participativo nas cidades, prefeituras e organizações públicas*. Rio de Janeiro.
- Conforme Veloz, Z. (2014). *Tesis Modelo de Gestión de Atención al usuario del Municipio del Cantón de Baba*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Chiavenato. (2004). Teoría Clásica de la Administración. En *Introducción a la Teoría General de la Administración*” (pág. 70).
- Erazo, J. (2012). *Gobierno de las Ciudades Andinas*. Quito, Ecuador : s/e.
- Española, R. A. (2015). *La Administración Municipal*.
- G, Bolívar J. García. (2014). *Fundamentos de la Gestión pública: hacia un Estado eficiente*. Colombia: Alfaomega.

- Gálvez, B. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de puente piedra, año 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Gelvez, J. (2010). Tesis Estado del arte de los modelos de Medición de la satisfacción del cliente. Universidad industrial de Santander.
- .Hernandez, E. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: mc.G.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, A. (2011). *La Gestión Municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andres de Cutervo*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5600>
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Mercadotecnia*. 8va Edición.
- Lima, M. (4 de julio de 2013). <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/07/gestion-municipal.html>. Obtenido de <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/07/gestion-municipal.html>: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6439>
- Marchesa, A. (2015). *Comunicación Productiva*. Leven Anclas 2015.
- 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>
- Nazareno, A. (2015). *Tesis Diseño de un sistema de gestión de talento humano por competencias para ser implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme*. Guayaquil, Ecuador: Tesis conducente al grado de ingeniero empresarial.
- Pérez Porto, J. (2011). *Definición de buen trato*. Obtenido de (<https://definicion.de/buen-trato/>).
- Perez, C. (2015). Tesis La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financiero de la empresa restaurante campestre sac-. Chiclayo: Universidad catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pérez, A. (2017). *Análisis de gestión social, de conocimiento e innovación tecnológicas en las entidades estatales (Tesis conducente al gradod de finanzas y administración pública)*. Bogotá, Colombia .
- Pizzo, M. (2014). *comoservirconexcelencia*. Obtenido de obtenido de [comoservirconexcelencia: www.comoservirconexcelencia.com](http://www.comoservirconexcelencia.com)
- Plan Operativo Anual. (2017). Anual, Plan Operativo. (<http://plandisc.com>)
- Planeamiento Estrategico, C. (2016). Guía para el Planeamiento Institucional. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estrategico.
- Real Academia de la Lengua Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 11 de mayo de 2018, de <http://dle.rae.es/?id=AeYZ09V>
- 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.
- Rodriguez, J. I. (2014). *Tesis Reforma municipal y capacidad de gestión de los Gobiernos Municipales*. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe) UVC
- Soria Del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print S.A.C.
- Soria del castillo, B. (2017). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print S.A.C.



- Stein, L. (2016). *Tratado de teoría de la administración y derecho administrativo*. Ajusco, Mexico: 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 nvestigación Científica. En Tamayo. Mexico: Limusa S.A. Obtenido de [http// tesisdeinvestig.blogspot.com](http://tesisdeinvestig.blogspot.com)
- Thompson, I. (2012). *Definición de encuestas*. Obtenido de [https/ www.promonegocios..net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html)
- Uceda, P. (2013). *Influencia*. Chiclayo, Layambe.
- Vara, H. (2012). Ceficientes de fiabilidad. En H. Vara.
- Velázquez Fernández, Á. R. (1999). Metodología de la investigación científica. Lima: Lima San Marcos.
- Zeithaml Parasurama y Berry. (1993). Capacidad de respuesta.

# ANEXOS

**TABLA N°. 15 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**ÍTULO: GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN BABA, PROVINCIA DE LOS RÍOS-ECUADOR, 2019**

FORMULACIÓN PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
PROBLEMA GENERAL: IN	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL:	VARIABLE 1: Gestión Municipal		
			Dimensiones / Pre categorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos 2019?	<b>HG:</b> Existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos una Institución	<b>OG:</b> Determinar la relación entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos	Servicios municipales.	Control de obras. Supervisión de servicios municipales, Concesionarias del servicio municipal	N: Nunca (1) CN: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi siempre (4)
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es el nivel de relación existe entre los servicios municipales en la mejora de la satisfacción ciudadana del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos?  ¿Cuál es el nivel de relación entre la capacidad de respuesta en la mejora de la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos?	<b>HGo:</b> No existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  <b>OE1:</b> Determinar la relación entre los servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos	Capacidad de respuesta	Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio. Brindar un servicio rápido. Responder a la inquietud de los usuarios. Asistir a los usuarios.	S: Siempre (5)
¿Cuál es el nivel de relación entre el plan operativo anual en la mejora de la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos?	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> <b>HE1:</b> Existe relación significativa entre los servicios Municipales y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos	<b>OE2:</b> Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos	Plan Operativo Anual (POA)	Planificación del POA Organización del POA Ejecución del POA Control del POA Evaluación del POA Planificación del PEI Organización del PEI Ejecución del PEI Control del PEI Evaluación del PEI	
¿Cuál es el nivel de relación entre el plan operativo anual en la mejora de la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos?	<b>HEo:</b> No existe relación significativa entre los servicios Municipales y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos	<b>OE3:</b> Determinar la relación entre el Plan Operativo Anual (POA) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de los Ríos	Plan Estratégico Institucional (PEI).	<b>VARIABLE 2: Satisfacción Ciudadana</b>	Indicadores / rasgos
¿Cuál es el nivel de relación entre el plan estratégico institucional en la mejora de la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos?	<b>HE2:</b> Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón	<b>OE4:</b> Determinar la relación entre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de los Ríos Institución Educativa de Piura – Perú, 2018.	Dimensiones / Pre categorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Tiempo de atención,	Ingreso de documentación Áreas de atención Trabajadores Procesos de atención	Ordinal
			Trato recibido	Trabajadores Recepción de documento Buen servicio	

<p>Baba Provincia de Los Ríos</p> <p><b>HEo</b> No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos</p> <p><b>HE3:</b> Existe una relación significativa entre el Plan Operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos</p> <p><b>HEo:</b> No existe relación significativa entre el Plan Operativo Anual y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación significativa entre el Plan Estratégico Institucional y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos</p> <p><b>HEo:</b> No Existe relación significativa entre el Plan Estratégico Institucional y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba Provincia de Los Ríos</p>	<p>Confianza en el servicio.</p>	<p>Ausencia de necesidad Valoración del servicio</p>
---	----------------------------------	--

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

**Tabla N° 16**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,108	284	,000	,952	284	,000
Satisfacción de la ciudadanía	,073	284	,001	,981	284	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

H<sub>0</sub>: El conjunto de datos siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

Se recomienda Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de muestra es mayor de 50 datos. Debido a que el p-valor es menor del 5% rechazamos H<sub>0</sub> y aceptamos H<sub>1</sub>.

Lo que significa que los datos analizados no se distribuyen de manera normal.

\*\*Se utiliza Shapiro-Wilk debido que el número de datos es menor de 50

### CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{pqz_{1-\alpha}^2 N}{pqz_{1-\alpha}^2 + e^2(N-1)}$$

Donde:

P: proporción de ciudadanos con alto grado de satisfacción, en este caso 75 % extraído de la encuesta piloto

Q: proporción de estudiantes que no tienen alto grado de satisfacción en este caso 25 %

$z_{1-\alpha}^2$ : valor estandarizado a un nivel de confiabilidad del 95%, cuyo valor es 1,96

e: margen de error a un 5%

$$n = \frac{0,75 \times 0,25 \times 1,96^2 \times 19970}{0,75 \times 0,25 \times 1,96^2 + 0,05^2(19970 - 1)} = 284$$

## BAREMACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

TABLA N°. 17

	Baremaciones percentilicas		
	Mala	Adecuada	Buena
Servicios municipales	5-13	14-15	16-25
Capacidad de respuesta	5-13	14	15-25
Plan Operativo Anual (POA)	5-14	15-16	17-25
Plan Estratégico Institucional (PEI).	5-16	17-18	19-25
Percepción de la Gestión Municipal	20-57	58-62	63-100
	Baja	Promedio	Alta
Satisfacción	15-42	43-48	49-75

## ANEXO 1 INSTRUMENTO PARA MEDIR VARIABLE 1:

Gestión Municipal

### INSTRUCCIONES:

Agradecería mucho a usted, se sirva marcar de la manera más sincera posible, con un (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) que crea conveniente por cada pregunta.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>		N	C	A	C	S
		1	2	3	4	5
<b>Servicios Municipales</b>						
1	La población participa en la en la visión de la municipalidad.					
2	La municipalidad propone metas con la población.					
3	La municipalidad logra sus metas establecidas por la ley, sobre los servicios					
4	Cumple con los servicios y el cronograma de actividades					
5	Los resultados alcanzados son los esperados por la población.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	Se respetan las políticas para la zonificación de los terrenos.					
7	Se siente satisfecho con el comportamiento organizacional de la municipalidad.					
8	El comportamiento organizacional lo hace sentir cómodo en las instalaciones de la municipalidad.					
9	La municipalidad ejecuta actividades culturales en beneficio de la población.					
10	La ejecución de las actividades está consideradas en el presupuesto programado por la municipalidad.					
<b>Plan Operativo Anual (POA)</b>						
11	La municipalidad tiene clara las directrices a través del portal de transparencia.					
12	En cabildo abierto a la población se dan a conocer las directrices.					
13	La municipalidad promueve los servicios y el desarrollo integral para alcanzar su visión.					
14	La misión de la municipalidad es administrar el territorio local.					
15	La municipalidad tiene como misión mejorar la calidad de vida de los habitantes					
<b>Plan Estratégico Institucional (PEI).</b>						
16	Existen recursos disponibles para la ejecución de obras y atender imprevistos.					
17	La disponibilidad presupuestal permite resolver los problemas de la población.					
18	La municipalidad viene desarrollando el catastro urbano rural.					
19	La municipalidad realiza habilitaciones urbanas de para el beneficio a la población.					
20	En cabildo abierto a la población se dan a conocer las directrices.					

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### DATOS INFORMATIVOS:

- |                         |                                     |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 1. Denominación:        | Gestión municipal                   |
| 2. Tipo de instrumento: | Cuestionario                        |
| 3. Lugar:               | Canton Baba – Provincia de Los Rios |
| 4. Autora:              | Marcia de Jesus Carpio Leon         |
| 5. Dirigido:            | Ciudadanos del Canton Baba          |
| 6. Forma de aplicación: | Individual                          |

### OBJETIVO:

Identificar la gestión municipal que reciben los ciudadanos del Canton Baba

### DIMENSIONES EVALUAR

1. Servicios municipales
2. Capacidad de respuesta
3. Plan Operativo Anual
4. Plan Estratégico Institucional

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario consta de 20 ítems, donde se medirá la gestión municipal que perciben los ciudadanos.

### RESPUESTAS:

Este cuestionario consta de 5 niveles de valoración:

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
Algunas Veces	= 3
Casi Nunca	= 2
Nunca	= 1

### MATERIALES:

Para realizar esta labor se utilizarán

- Cuestionarios
- Lápiz
- Esferográfico



**ANEXO N°. 2**  
**INSTRUMENTO PARA MEDIR VARIABLE 2:**

Satisfacción de la Ciudadanía..

**INSTRUCCIONES:**

Agradecería mucho a usted, se sirva marcar de la manera más sincera posible, con un (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) que crea conveniente por cada pregunta.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

SATISFACCIÓN CIUDADANA		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	<b>Tiempo de atención</b>					
1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad					
2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.					
3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.					
4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.					
5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad					
	<b>Trato recibido</b>					
6	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad					
7	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad					
8	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.					
9	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.					
10	Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto.					
	<b>Confianza en el servicio.</b>					
11	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad					
12	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la Municipalidad					
13	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige					
14	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la Municipalidad					
15	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la Municipalidad					

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación:	Satisfacción de la ciudadanía
2. Tipo de instrumento:	Cuestionario
3. Lugar:	Canton Baba – Provincia de Los Rios
4. Autora:	Marcia de Jesus Carpio Leon
5. Dirigido:	Ciudadanos del Canton Baba
6. Forma de aplicación:	Individual

### OBJETIVO:

Conocer la satisfacción de la ciudadanía del Canton Baba en relación a los servicios y obras recibidos

### DIMENSIONES EVALUAR

1. Tiempo de atención
2. Trato recibido
3. Confianza en el servicio

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario consta de 15 ítems, donde se medirá la satisfacción de los ciudadanos cuando reciben un servicio.

### RESPUESTAS:

Este cuestionario consta de 5 niveles de valoración:

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
Algunas Veces	= 3
Casi Nunca	= 2
Nunca	= 1

### MATERIALES:

Para realizar esta labor se utilizarán

- Cuestionarios
- Lápiz
- Esferográfico



## Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba



Baba, 13 de mayo del 2019

Ing. David Sandoya Aguirre  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GADM DEL CANTON BABA  
Presente.-

De mis consideraciones:

Como es de su conocimiento estoy cursando una **Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo** en la ciudad de Piura - Perú, el tema que he considerado para realizar mi proyecto de tesis para obtener el grado académico de la maestría es **"Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos-Ecuador, 2019"**

Por tal motivo solicito a usted muy respetuosamente, se me conceda la autorización para realizar el levantamiento de información a través de los instrumentos (encuestas) que se les realizaría a los ciudadanos del cantón Baba, y a la vez dejar constancia de que la información obtenida es confidencial, la misma que será compartida con la institución.

Por la atención a la presente le quedo muy agradecida.

Atentamente,

  
Ing. Marcia Carpio León  
C.I. 120213155-1



## **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba**

**El suscrito Ing. David Sandoya Aguirre Director Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, a solicitud expresa de la Ing. Marcia Carpio León con C.I.Nº. 1202131551, extiende la presente autorización**

**Autorizo:**

**A la Ing. Marcia Carpio León portadora de la cedula de identidad a 120213155-1, para que aplique los instrumentos (encuestas) a la ciudadanía del cantón Baba y pueda culminar su proyecto de investigación con el tema “Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba Provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019”.**

**El cual será de mucha importancia para la institución municipal y la ciudadanía del cantón Baba.**

Baba, 14 de mayo del 2019

Atentamente,



**Ing. David Sandoya Aguirre**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GADM DEL CANTON BABA**



**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el nivel de satisfacción ciudadana

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. CARMEN ISAURA DÍAZ ALVAREZ

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X



Mg. Carmen Isaura Díaz Álvarez (I.C.)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	Niveles				Criterios de evaluación								Observaciones - recomendaciones					
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Relación entre variable y dimensión		Relación entre indicador e ítem		Relación entre dimensión E indicador		Relación entre ítem y opciones de respuesta							
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No						
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	Ingreso de documentación Áreas de atención Trabajadores Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige. Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención. Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área. Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites. Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información. Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto. Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad					X		X		X		X							
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					
								X		X		X		X		X					





**NOMBRE DEI INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Gestión Municipal.

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. CARMEN ISaura DÍAZ ALVAREZ

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X

  
Mg. Carmen Isaura Díaz Alvarez (Lic.)



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación												Observaciones - recomendaciones					
				Niveles			Relación entre variable y dimensión				Relación entre indicador e ítem				Relación entre el ítem y opciones de respuesta						
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Si	No	Si	No	Si	No	Si		No				
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	Ingreso de documentación Áreas de atención Trabajadores Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige. Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención. Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área. Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad																		
				X					X					X				X			
				X					X					X				X			
				X					X					X				X			
				X					X					X				X			
	Trato recibido	Trabajadores Recepción de documento Buen servicio Percepción	Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites. Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información. Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto. Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad																		
				X					X					X			X				
				X					X					X			X				
				X					X					X			X				
				X					X					X			X				



## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **GESTION MUNICIPAL** y **SATISFACCION CIUDADANA**, que la investigadora **MARCIA DE JESUS CARPIO LEON** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública “**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA DEL CANTÓN BABA, PROVINCIA DE LOS RÍOS - ECUADOR, 2019**”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las **DE LA GESTION MUNICIPAL** y **DE SATISFACCION CIUDADANA**. Los ítems de los instrumentos muestran en general el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto, los cuales tienen claridad, coherencia y relevancia. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

28 de mayo de 2019

  
**Nombres y apellidos** Mg. Anja Elizabeth Preciado Merchán

**Gestión Administrativa – Sector Privado**



**NOMBRE DEI INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Gestión Municipal.

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. ANITA ELIZABETH PRECIADO MARCHAN

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X

Mg. ANITA E. PRECIADO MARCHAN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación										Observaciones - recomendaciones			
				Niveles			Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión E indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre el ítem y opciones de respuesta				
				Una	Casi nunca	Algunas veces	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí		No		
Percepción de la Gestión Municipal	INDICADOR	Supervisión de servicios municipales.	La población participa en la visión de la municipalidad.	X			X			X			X				
				X			X			X			X				
	Servicios municipales.	Concesionarias del servicio municipal	La municipalidad propone metas con la población.	X			X			X			X				
				X			X			X			X				
			Cumple con los servicios y el cronograma de actividades	Los resultados alcanzados son los esperados por la población.	X			X			X			X			
					X			X			X			X			
			Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio.	Se respetan las políticas para la zonificación de los terrenos.	X			X			X			X			
					X			X			X			X			
			Brindar un servicio rápido. Responder a la inquietud de los usuarios.	Se siente satisfecho con el comportamiento organizacional de la municipalidad.	X			X			X			X			
					X			X			X			X			
	Capacidad de respuesta		La municipalidad ejecuta actividades culturales en beneficio de la población	X			X			X			X				
				X			X			X			X				
			La ejecución de las actividades está considerada en el presupuesto programado por la municipalidad.	X			X			X			X				



**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el nivel de satisfacción ciudadana

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. ANITA ELIZABETH PRECIADO MARCHAN

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X

  
Mg. ANITA E. PRECIADO MARCHAN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación												Observaciones - recomendaciones
				Niveles						Relación entre						
				Algunas veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión E indicador	Relación entre indicador e ítem	Relación entre ítem y opciones de respuesta					
Percepción de la Gestión Municipal	Servicios municipales.	Control de obras. Supervisión de servicios municipales. Concesionarias del servicio municipal.	La población participa en la visión de la municipalidad. La municipalidad propone metas con la población. La municipalidad logra sus metas establecidas por la ley, sobre los servicios Cumple con los servicios y el cronograma de actividades Los resultados alcanzados son los esperados por la población. Se respetan las políticas para la zonificación de los terrenos. Se siente satisfecho con el comportamiento organizacional de la municipalidad. El comportamiento organizacional lo hace sentir cómodo en las instalaciones de la municipalidad. La municipalidad ejecuta actividades culturales en beneficio de la población La ejecución de las actividades está considerada en el presupuesto programado por la municipalidad.	Siempre	Casi nunca	Algunas veces	Siempre	Siempre	Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión E indicador	Relación entre indicador e ítem	Relación entre ítem y opciones de respuesta				
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		
				X			X	X	X	X	X	X	X	X		





## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **GESTION MUNICIPAL** y **SATISFACCION CIUDADANA**, que la investigadora **MARCIA DE JESUS CARPIO LEON** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA DEL CANTÓN BABA, PROVINCIA DE LOS RÍOS - ECUADOR, 2019**"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las **DE LA GESTION MUNICIPAL** y **DE SATISFACCION CIUDADANA**. Los ítems de los instrumentos muestran en general el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto, los cuales tienen claridad, coherencia y relevancia. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

28 de mayo de 2019

**Nombres y apellidos**

  
Mg. Frisca Miraga Guevara

**Gestión Administrativa – Sector Privado**

**NOMBRE DEI INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Gestión Municipal.

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. FRISA ALIAGA GUEVARA

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X

  
Mg. Frisa Maria Aliaga Guevara  
ABOGADC  
ICAP 2879

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación										Observaciones - recomendaciones		
				Niveles			Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión E indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre el ítem y opciones de respuesta			
				Algunas veces	Casi siempre	Siempre	SI	No	SI	No	SI	No	SI		No	
Percepción de la Gestión Municipal	Servicios municipales.	Control de obras. Supervisión de servicios municipales, Concesionarias del servicio municipal.	La población participa en la en la visión de la municipalidad.  La municipalidad propone metas con la población. La municipalidad logra sus metas establecidas por la ley, sobre los servicios Cumple con los servicios y el cronograma de actividades Los resultados alcanzados son los esperados por la población. Se respetan las políticas para la zonificación de los terrenos. Se siente satisfecho con el comportamiento organizacional de la municipalidad. El comportamiento organizacional lo hace sentir cómodo en las instalaciones de la municipalidad. La municipalidad ejecuta actividades culturales en beneficio de la población La ejecución de las actividades está considerada en el presupuesto programado por la municipalidad.	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X				



**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el nivel de satisfacción ciudadana

**DIRIGIDO A:** Los pobladores del Cantón BABA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG. FRISA ALIAGA GUEVARA

**VALORACIÓN:** EXCELENTE

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
			X

  
Mg. Frisa María Aliaga Guevara  
ABOGADO  
ICAP 2879

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación										Observaciones - recomendaciones					
				Niveles					Relación										
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Si	No	Si	No	Si		No				
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	Ingreso de documentación Áreas de atención Trabajadores Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige. Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención. Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área. Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites. Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información. Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto.	X					X					X					
				X					X							X			
				X					X							X			
				X					X							X			
				X					X							X			
				X					X							X			
Satisfacción Ciudadana	Trato recibido	Trabajadores Recepción de documento Buen servicio Percepción	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige. Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención. Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área. Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites. Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información. Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto. Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad	X					X					X					
				X					X						X				
				X					X							X			
				X					X							X			
				X					X							X			
				X					X							X			





**FOTOGRAFÍAS APLICANDO LOS INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 1  
(GESTIÓN MUNICIPAL) Y VARIABLE 2 (SATISFACCIÓN DE LA  
CIUDADANÍA) EN EL CANTÓN BABA**



**FOTOGRAFÍAS APLICANDO LOS INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 1 (GESTIÓN MUNICIPAL) Y VARIABLE 2 (SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA) EN EL CANTÓN BABA**



**FOTOGRAFÍAS APLICANDO LOS INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 1  
(GESTIÓN MUNICIPAL) Y VARIABLE 2 (SATISFACCIÓN DE LA  
CIUDADANÍA) EN EL CANTÓN BABA**





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo,

Luis Rolando Alarcón Llontop, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

**"Gestión Municipal y su Relación en la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019"** del (de la) estudiante **Carpio León, Marcia de Jesús**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 31 de agosto de 2019



Firma

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop

DNI:17543440

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**Gestión Municipal y su Relación con la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019.**

**TESIS TURNITIN**

**ORIGINALITY REPORT**



**PRIMARY SOURCES**

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to International Baccalaureate Ministry of Education of Ecuador</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>issuu.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Abierta para Adultos</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>prezi.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Liliana Avelar-Sosa, Jorge Luis García-Alcaraz, Aidé Aracely Maldonado-Macías. "Evaluation of Supply Chain Performance", Springer Nature,</b>	<b>&lt;1%</b>



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:00PM del día 02 DE MARZO DE 2020, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Gestión Municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019, presentada/o por el /la Bachiller CARPIO LEON MARCIA DE JESUS

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado académico de MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 02 DE MARZO DE 2020



DR. MENDIVEZ ESPINOZA YVÁN ALEXANDER  
PRESIDENTE



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
SECRETARIO



MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL  
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARPIO LEON, MARCIA DE JESUS

INFORME TITULADO:

“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN BABA, PROVINCIA DE LOS RÍOS – ECUADOR, 2019”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 2 DE MARZO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICIK  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Marcia de Jesús Carpio León identificado con DNI N° 1202131551 egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



  
FIRMA

DNI: 1202131551  
Tel. celular +0593 991171968  
e-mail: [marcarle2013@yahoo.com](mailto:marcarle2013@yahoo.com)  
FECHA: 2 de marzo del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------