



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad
Distrital de Juan Guerra, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Grandez Sangama, Jhon Elvis (orcid.org/ 0000-0002-1113-3947)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por darme la salud y la fuerza necesaria para continuar en este proceso de aprendizaje y obtener uno de mis objetivos más anhelados.

Jhon

Agradecimiento

A mi mamá que me ha brindado su apoyo durante mi proceso y desarrollo profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	36
3.2. Variables y Operacionalización	37
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 37	
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
3.5. Procedimiento.....	42
3.6. Método de análisis de datos	42
3.7. Aspectos éticos	42
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022.....	44
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022....	44
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	45
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.....	46
Tabla 5.	Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.....	47

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario.....	47
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 3,117 personas y la muestra fue de 228 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta e instrumento el cuestionario. Los valores obtenidos de la confiabilidad de la gestión municipal fueron de 0.924 y la satisfacción del usuario fue de 0.919, lo que indica que son confiables. Los resultados determinaron que el nivel de gestión municipal, fue regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %; la satisfacción del usuario, fue indiferente en 78 %, insatisfecho en 17 % e satisfecho en 5 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022, el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,957 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 91.58 % de la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Satisfacción, gestión, usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the District Municipality of Juan Guerra, 2022. The research was of a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 3,117 people and the sample was 228 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire instrument. The values obtained from the reliability of municipal management were 0.924 and user satisfaction was 0.919, which indicates that they are reliable. The results determined that the level of municipal management was regular in 50%, bad in 29% and good in 21%; user satisfaction was indifferent in 78%, dissatisfied in 17% and satisfied in 5%. Concluding that there is a significant relationship between municipal management and user satisfaction in the district municipality of Juan Guerra, 2022, the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.957 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 91.58% of municipal management influences user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, management, user.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional según López (2020) mencionan que las municipalidades son organismos encargados de recolectar información del pueblo, y en base a ello, canaliza toda inversión pública para solucionarlo, por ello debe realizar actividades, acciones para dar cumplimiento a tales atribuciones. Es así que la municipalidad tiene promoción comunal enfocado en el desarrollo sostenible, el cual es fomentado a través de la planificación y la ejecución de prácticas en bien de la población. La gestión municipal hace posible el desarrollo de actividades y procesos estatales en el medio local, las cuales están enfocadas en mejorar la parte de la infraestructura, entre otros encuentran el ordenamiento, organización, limpieza, construcción de obras y así obtienen óptimo desenvolvimiento de la población en un medio local, propiciando su salud, seguridad y bienestar; así como también se encarga de gestionar una adecuada prestación de bienes y servicios de calidad para la comunidad de manera que los pobladores logren satisfacer sus necesidades.

A nivel latinoamericano, según los autores (Parra et al, 2018) las municipalidades, por la constante interrelación que tienen con las personas, son una de las instituciones que demandan más exigencia por parte de la ciudadanía, asimismo se pudo observar que en diversas entidades municipales, aún existen altas barreras relacionadas con la burocracia que impiden el crecimiento de la ciudadanía mediante la utilización eficiente de los recursos financieros para desarrollar obras y proyectos para el desarrollo de la población que posibiliten el mejoramiento de la misma; por lo tanto, es importante realizar estas mejoras imprescindibles para lograr contar con niveles de gobierno debidamente estructurados para desarrollar un motivo cumplimiento de las normativas y políticas públicas orientadas al manejo eficiente de los recursos estatales para la entrega de bienes y servicios de calidad.

Nivel nacional, Estado a través de sus distintas organizaciones y niveles de gobierno busca estrategias de mejorar el crecimiento y desarrollo del pueblo, para lo cual realiza y planifica objetivos encaminados a dotar bienes y prestar

servicios y calidad a la comunidad, garantizando la satisfacción eficiente de sus necesidades, pero pese a los esfuerzos realizados, es evidente la inadecuada atención de las necesidades colectivas, demostrado por la preocupante brecha social existente a nivel nacional. La gestión municipal como herramienta generadora de valor público está enfocada en atender las necesidades colectivas y satisfacerlas a través de una óptima prestación de servicios estatales tienden a ser eficiente. Con Camarasa (2004), la gestión municipal se encarga del crecimiento y desarrollo de bienes y recursos gubernamentales en el medio local, destinadas a generar rentabilidad social, que permita satisfacer las necesidades poblacionales.

Nivel Local, en Juan Guerra se ha visto malestares, quejas, insatisfacciones de los ciudadanos respecto a cómo se vienen desarrollando la gestión del alcalde, esto debido a que factores básicos y relevantes como la calidad del infraestructura utilizada en obras , la capacitación al personal dedicado al área de atención de las necesidades de la ciudadanía, entre otros, presentan grandes deficiencias que demuestran una mala gestión de los recursos institucionales, lo cual genera que cada uno de los servicios caracterizados como de acceso público, no son prestados bajo las óptimas condiciones y lineamientos de calidad, de modo que la ciudadanía no se encuentra completamente satisfecha, debido a que consideran que la entidad municipal presenta un gran desinterés para el crecimiento del pueblo, el cual ha afirmado por la falta de dar solución las problemáticas sociales y económicas dentro del distrito.

En base a la realidad problemática, es necesario formular el **Problema general:** ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022? Como **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022?

La presente investigación tiene **por conveniencia**, debido a que permitió obtener información relevante que posibilitó ser entregada a la entidad correspondiente para tomarlo como una herramienta importante en la mejora de la problemática encontrada respecto a las variables abordadas. **Relevancia social**, permitió desarrollarse dentro la entidad municipal, pudo realizar facilitando la entrega de un servicio eficiente y generando desarrollo integral para todos. **Valor teórico**, esta justificación recibió debido a que se integró información relevante sobre las variables de estudio, las cuales permitió una concepción amplia de cada una de ellas en cuanto a sus características y fenómenos relacionados, asimismo se enteraron normativas legales que respaldaron los niveles de estudio. **Implicancias prácticas**, se realizó entrega, conclusiones y recomendaciones con la finalidad que dio solución a las diferentes problemáticas encontradas respecto a las variables abordadas, de modo que se pudo mejorar cada una de ellas para contar con una gestión municipal eficiente capaz de brindar servicios de calidad al usuario. **Utilidad metodológica**, debido que se hizo uso del método científico comprobado mediante el cual se buscó abordar la comprobación de las hipótesis establecidas y establecer resultados para entregar conclusiones y recomendaciones acertadas; asimismo se justificó en la utilización instrumentos debidamente validados, los mismos que pueden ser utilizados para posteriores estudios.

En base a lo anterior, fue necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. Como **específicos**: Identificar el nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022. Identificar el nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

Como **hipótesis general**: **Hi**: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. **Ho**: No existe relación significativa entre la gestión municipal y

la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. Como **específicas**: H1: El nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022, es buena. H2: El nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022, es indiferente. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos **a nivel internacional**, se citó el estudio de los autores Guillen et al. (2020), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 31 municipalidades, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: la gestión municipal comprende una serie de acciones destinadas a asegurar el buen desenvolvimiento del aparato municipal, de tal manera que se logren atender las necesidades de la sociedad. Una gestión municipal adecuada aplica estrategias que se canalicen adecuadamente el crecimiento del pueblo y al bien colectivo, permitiendo dar solución a problemáticas sociales de orden de la municipalidad, son organismos públicos que tienen conexión con el pueblo, es por ello que deben rescatar las necesidades prioritarias existentes, de tal manera que sean gestionadas y con ello se mejore el crecimiento de la población. La gestión de los servicios ciudadanos es importante que la población pueda utilizar óptimamente así se logre el bienestar del público.

Por consiguiente, se citó el estudio de Fariño et al. (2018), tipo aplicada, diseño no experimental, población y muestra de 384 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: para lograr satisfacer al usuario de manera adecuado, las organizaciones deben manejar adecuadamente el tema de calidad, pues representa una herramienta factible para el cumplimiento de las expectativas del consumidor. Para brindar los servicios y productos que oferten las organizaciones se emplea el denominado modelo SERVQUAL, el cual aborda una serie de dimensiones importantes que están vinculadas. Realizar un análisis adecuado de las cualidades de los bienes o servicios ofertados por una organización, para determinar la satisfacción de los consumidores, es por ello que las organizaciones deben basarse en dicho modelo, para así conocer asertivamente el contexto en el que vienen operando, permitiéndoles tomar decisiones adecuadas para mejorar sus procedimientos y así obtener crecimiento a través del tiempo, en base a la satisfacción plena de sus consumidores.

Asimismo, se consideró el estudio de los autores Fariño et al. (2018), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 384 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: satisfacción del usuario es importante tener en cuenta, pues esto permite conocer su adecuado desenvolvimiento y si es que existen mejoras por realizar en sus procesos. Las organizaciones deben encontrarse en constante evaluación para obtener y mejorar ciertos problemas que atraviesa la empresa si fuesen necesarios y se mejoren los resultados a través del tiempo, además que se mantenga una óptima relación entre consumidor y la entidad, lo cual es un valor clave que permite a las organizaciones desarrollarse a través del tiempo. Los directivos de cada organización deben ser estrategias y buscan la forma de lograr satisfacer a sus usuarios, pudiendo emplear métodos estratégicos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Se citaron Castro y Simón (2020), desarrollaron un tipo de investigación básico, con un diseño no experimental, la población y muestra fue 30 empresarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, determinó que la gran parte de los empresarios investigados presentan deficiencias para realizar una gestión eficiente de su recursos financieros y humanos que les permita obtener mejores resultados para alcanzar los objetivos orientados hacia el desarrollo y el éxito competitivo empresarial; asimismo se conoció que estas deficiencias se deben a que no cuenta con personal debidamente capacitado para realizar estas actividades dentro de la empresa, por lo cual, es necesario la integración de procedimientos eficientes para la selección de personal bajo el óptimo cumplimiento de las etapas respectivas, de modo que posibilite la integración de recursos humanos capaces de cohesionar con las necesidades empresariales para alcanzar mejores resultados.

Se citaron a Mejías et al (2018), desarrollaron un tipo de investigación básico, diseño no experimental, población fue de 390 clientes y la muestra fue de 194, técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se determinó que la calidad de servicio entregada por la organización hacia los

usuarios, no es lo suficientemente óptima para brindar una satisfacción de sus necesidades y cumplir con sus expectativas, esto debido a que la organización recopila la información de su público objetivo para realizar las mejoras correspondientes de los servicios proporcionados, por lo tanto, los usuarios consideran que la organización no muestra un buen nivel de compromiso para satisfacer sus necesidades, lo cual conlleva no solo al cambio de nuevas opciones para satisfacer sus necesidades, sino que también propicia que se cree una imagen negativa sobre la organización y se expanda hacia su círculo de confianza.

En el ámbito nacional, se consideró el estudio de los autores Durand et al. (2020), tipo básico, no experimental, población y muestra de acervo documentario, técnica análisis documentario, instrumento análisis documental. Concluyó que: la gestión municipal es un proceso que debe efectuarse teniendo en cuenta todas las normas y Leyes establecidas sobre el buen manejo del gobierno local, de tal manera que se generen beneficios públicos teniendo en cuenta el aspecto legal. Es clave que los gestores municipales sean personajes que cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse como tal, pudiendo canalizar los recursos estatales objetivamente a atender las necesidades colectivas, partiendo por las más prioritarias. La gestión municipal comprende políticas y normas establecidas que brinda el manejo de bienes y servicio, es por ello, que los funcionarios competentes y que además muestren interés por atender al pueblo.

De igual modo, se incluyó la investigación de Becerra et al. (2020), tipo básica, no experimental, población y muestra de 120 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: las organizaciones dedicadas a prestar servicios, así como a cualquier rubro deben tener en cuenta la satisfacción de sus consumidores, pues es clave para lograr incrementar sus niveles de ventas y crecer a través del tiempo. Existen diversos aspectos que determinan el crecimiento de la organización, como la confiabilidad del producto (bien o servicio), el cual tiene que lograr convencer al consumidor para que lo adquiera y además, lo recomiende, para lo cual, debe cumplir con

sus expectativas, que muchas veces se encuentra en función lo que la entidad prometió sobre el mismo, es por ello que la organización debe cumplir fielmente con sus promesas hechas sobre la calidad del producto, caso contrario el consumidor terminará decepcionado e insatisfecho.

Consecuentemente, se citó el estudio de los autores Marín & Delgado (2020), tipo básico, no experimental, población y muestra de 10 artículos científicos, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: la gestión municipal debe desarrollarse teniendo en cuenta las necesidades colectivas que presenta la población, es por ello que resulta esencial la capacitación, conocimientos, destrezas y habilidades de los gestores municipales, por un lado, para poder gestionar dichas necesidades y solucionarlas a través de inversión pública, y por otro, para evitar el mal uso de los fondos públicos, en base a errores e irregularidades que puedan afectar el desenvolvimiento institucional. La gestión municipal debe ser integral, teniendo en cuenta los problemas del pueblo, el desenvolvimiento del trabajador en la municipalidad, la solución problemática social, así como el control de todo lo que se realiza dentro y fuera de la institución, para asegurar la eficiencia y eficacia del gasto público, evitando en todo momento la malversación de los fondos estatales.

De igual modo se citaron a Casiano y Cueva (2020). Se desarrolló una investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 132 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, realizar correctamente a los datos brindados por los pobladores de la ciudad de Chachapoyas en cuanto a la gestión municipal, se determinó que estos poseen una percepción de tipo negativa el cual corresponde al 30.99%, asimismo se encontró que el 6.42% de pobladores encuestados mencionaron tener un bajo nivel de confianza hacia la entidad; todo ello permitió determinar que la municipalidad presenta serias deficiencias para gestionar los recursos institucionales que le permita mejorar los procesos y actividades internas.

Se citaron a Febres y Mercado (2020). Desarrollaron un tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 292 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se logró determinar la existencia de un bajo nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio brindado por parte de la entidad hacia los pacientes del área de medicina interna; asimismo se logró determinar que el 60.3% de los encuestados menciona que su confianza y satisfacción hacia la entidad está sustentada en los elementos físicos como la calidad de la infraestructura y el equipamiento tecnológico utilizado para atender las emergencias de salud; en tanto, el 30.7% de pacientes mencionaron que la capacidad del personal dedicado a la atención de sus necesidades, es uno de los factores determinantes en su nivel de satisfacción; finalmente, el 9% de encuestados afirmaron que el nivel de confianza transmitido por parte de la entidad.

En el ámbito local, se consideró el estudio de Cotrina (2021), tipo básico, diseño no experimental, población y muestra de 25 individuos, técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluyó que: cumple las acciones que permite promover el desarrollo local adecuadamente, teniendo en cuenta las necesidades coactivas, así como las oportunidades existentes en la población. En cuanto al desarrollo turístico, la gestión municipal contribuye activamente dicho sector promueva y genere desarrollo colectivo. El titular y demás directivos municipales deben buscar la manera de generar desarrollo en la población, es por ello que deben encontrarse vigilantes ante cualquier oportunidad para lograr beneficiar a la colectividad, el turismo es un sector que con el pasar del tiempo viene cobrando mayor vigor e importancia para el ámbito empresarial, el cual adecuadamente promovido e impulsado por el sector público genera oportunidades de crecimiento. Mediante el estudio se demostró que la gestión municipal se asocia a la variable promoción turística en la ciudad de Tarapoto, 2020, con un rho obtenido de 0,870 y un p valor de 0,000.

Además, se incluyó el estudio de Huaita (2018), tipo básico, no experimental, población y muestra de 80 usuarios, técnica entrevista, instrumento

cuestionario. Concluyó que: las organizaciones deben hacer lo posible para mantener satisfechos a sus consumidores, es por ello, por lo que la recolección de quejas, sugerencias, reclamos y opiniones es clave para conocer la percepción de los usuarios sobre la organización, y en base a ello se tomen decisiones que permitan mejoras puntos débiles en bien de la organización. La atención de quejas, de acuerdo con el rho de 0.746 obtenido y un p valor de 0.000 mantiene relación con la satisfacción de los usuarios, local de Tarapoto, es por ello que la entidad debe trabajar muy bien ese tema, con el propósito de lograr posicionarse y obtener desarrollo en el entorno donde se desenvuelve.

Como último antecedente de la investigación, se consideró el estudio del autor Tejada (2020), tipo básica, no experimental, población y muestra de 346 usuarios, técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluyó que: para que las entidades logren satisfacer a sus usuarios, es importante que obtengan calidad en los servicios que brindan, ya que ambas variables según el estudio realizado en la SUNARP oficina de la ciudad de Tarapoto, periodo 2019, mantienen relación, dada por el rho de 0.535 y el p valor de 0.000 obtenido. La evaluación de la satisfacción de los usuarios debe ser periódica una organización, pues en base a esta, es que se logra conocer la forma en que los usuarios perciben la operatividad organizacional, asimismo, los directivos deben ser estrategias para poder asegurar la óptima satisfacción, evitando inconvenientes futuros con la viabilidad de la entidad.

La fundamentación teórica de la variable **gestión municipal**, se inicia con la conceptualización hecha por el autor Asencio (2006), como el desarrollo de una serie de acciones municipales enfocadas en generar beneficios colectivos, que se logren solucionar adecuadamente bajo su jurisdicción. Es importante que la gestión municipal se desarrolle por personal competente, a fin de que se canalicen los recursos públicos y la calidad de vida. Según Asencio (2006), gestión municipal son medidas administrativas, que tiene como principal meta la búsqueda del bienestar social, desarrollo social y económico de una localidad. Es muy importante que la gestión deba realizarse

de manera eficiente con la única finalidad de que esta se desarrolle de manera transparente y que los recursos públicos sean distribuidos de manera correcta y satisfacer de esta manera las necesidades inmediatas de la ciudadanía, asegurando la mejora en la calidad de vida poblacional. Aunado a ello, Orellana et al. (2016), gestión municipal permite una adecuada administración, para lo cual es importante una adecuada Planificación, Organización, Dirección y Control, de cada actividad que permitan el desarrollo poblacional. Según los autores, Orellana et al. (2016), afirmaron que, para lograr una adecuada gestión municipal es sumamente importante que esta se realice siguiendo procesos que resulten muy eficientes al momento de su desarrollo. Es decir la gestión debe ser planificada, identificando las necesidades sociales y priorizándolas, para luego crear medidas y estrategias que ayuden a satisfacerlas, otro proceso a seguir es la organización, es aquí donde el gobierno local debe trabajar en conjunto con la población en general y los entes competentes para buscar la mejora y el bien común, asimismo, tenemos el proceso de dirección, es decir estos procesos deben enfocarse únicamente en satisfacer y buscar el desarrollo de la población y por último, tenemos el proceso de control, con la única finalidad de fiscalizar y garantizar que la gestión se realice de manera adecuada y transparente, desarrollándose bajo los lineamientos y normativas estipuladas en la legislación.

Es así que, los autores Salvador & Riba (2017), manifestaron que la Gestión Municipal abarca procesos importantes que permiten promover el crecimiento sostenible, generando mejoras en la calidad de vida humana a través de la adecuada administración de los bienes y recursos gubernamentales. Asimismo, los autores, Salvador & Riva (2017), indicaron el desarrollo del pueblo y bien colectivo, dependen únicamente de la adecuada gestión de los gobiernos locales. Es por ello que el gobierno central se maneja a través de lineamientos y normas establecidas con el único propósito de que los procesos durante la gestión se realicen de manera correcta, garantizando de este modo, que los recursos asignados por el estado sean distribuidos y utilizados de manera apropiada, buscando en todo momento satisfacer las necesidades, logrando así, el bien colectivo. Además, los autores Sierra & Gravante (2016),

sustentaron que la gestión municipal comprende acciones institucionales enfocadas en mejorar aspectos de la realidad local que experimentan los pobladores, propiciando la reducción de las brechas sociales existentes. Para incrementar la eficiencia de la gestión municipal es importante una participación ciudadana activa, de tal forma que se comuniquen y se atiendan las necesidades colectivas. Según los autores, Sierra & Gravante (2016), la gestión municipal se basa en seguir procesos y acciones que tengan como objetivo de solucionar la problemática social y satisfacer las necesidades básicas de una sociedad, las mismas que permitan que los ciudadanos se sientan satisfecho, tanto personalmente y como localidad. Es por ello que, en la gestión municipal recae toda la responsabilidad de escuchar e identificar las necesidades de su pueblo, para crear estrategias y acciones que satisfagan de manera inmediata las demandas sociales.

Desde el estudio autores Hurtado & Gonzales (2015), se indicó que los municipios cuentan con lo establecido así deben cumplirse a través del tiempo, los cuales se encuentran en función al desarrollo sostenible. Acuerdo a autores, Hurtado & Gonzáles (2015), las metas y propósitos de un gobierno debe ser satisfacer y solucionar la problemática social, debe crear estratégicamente acciones y medidas que permitan que la población se sienta satisfecho, también debe enfocarse en buscar el desarrollo sostenible dentro de una localidad. Es por ello que los municipios deben trabajar en conjunto con el gobierno central, para que este destine presupuestos para la mejora social. En tanto Jiménez (2016), señaló que la gestión municipal es un aspecto que ha venido mejorando el desarrollo de los procesos de gestión institucional y la ejecución de actividades gubernamentales, permitiendo a su vez canalizar objetivamente los recursos estatales disponibles hacia aspectos prioritarios que adolece la población. Para Jiménez (2016), la gestión municipal ha evolucionado favorablemente, gracias a la sistematización de sus procesos la realización de los procesos ha sido eficientes, permitiendo de este modo que la gestión se realice de manera idónea, direccionando a solucionar problemáticas y satisfaciendo necesidades sociales, garantizando de esta

manera estrategias, los cuales enfocan en buscar desarrollo sostenible dentro de una localidad.

Por consiguiente, el autor López (2020), manifestó que la gestión municipal engloba diversas acciones administrativas, para lo cual es importante que se desarrolle una óptima planificación, la cual es clave para que todos los procesos resulten exitosos, teniendo en cuenta el desglosamiento de actividades y acciones importantes para conseguir un objetivo dado. La planificación es parte del proceso administrativo, y como tal cumple de resultados adecuados, en esta se proyectan concretar un propósito. Según el autor, López (2020), la gestión municipal para que sea realizada de manera eficiente y necesario que las acciones a realizar sean planificadas, ya que en este proceso se plantearan los objetivos y metas que desea cumplir el gobierno local, además, la municipalidad está en todo el deber de hacer participar a la población, con finalidad de que se logre recabar información real de la problemática, para que posteriormente estas sean priorizadas de acuerdo al nivel de urgencia. La planificación, es un proceso que garantiza que la gestión se desarrolle de forma adecuada, cumpliendo con todos los protocolos y lineamientos que la ley de administración pública lo requiera

Asimismo, la gestión municipal es considerada como la herramienta mediante la cual se llevan a cabo las acciones y actividades del gobierno local, ya que engloba todo lo que se realiza dentro de la municipalidad (Hurtado, 2014). De acuerdo al autor, Hurtado (2014), el gobierno local dentro de una sociedad es un ente que debe velar por el bienestar común, es por ello que los funcionarios deben estar capacitados y tener vocación de servicio, para poder brindar a la población una atención diferenciada y de calidad; para que se logre un desempeño laboral óptimo dentro de la organización es necesario que se impulsen medidas y acciones que potencien el rendimiento, permitiendo que exista un clima laboral adecuado para que los funcionarios desarrollen sus ocupaciones de manera adecuada. Por ello Molina et al. (2016), añadió que la gestión municipal comprende acciones de cumplir metas y objetivos disponibles bajo jurisdicción de un gobierno local. Para los autores, Molina et al. (2016), los municipios son los entes encargados de administrar y distribuir

los bienes y presupuestos que el gobierno central destina a cada gobierno local para satisfacer las necesidades sociales y buscar el desarrollo económico dentro de una localidad. Para que la administración se realice de manera correcta debe existir compromiso y buena voluntad por parte de las autoridades y gestores, quienes son los encargados de cumplir con los objetivos y metas institucionales trazados, los cuales se encuentran enfocados íntegramente en buscar la mejora y el desarrollo social y económico de una localidad.

Por su parte, Lemma (2017), manifestó que la gestión municipal engloba la administración territorial bajo la jurisdicción municipal, pues cada gobierno local establece sus propios lineamientos y formas organizativas de acuerdo a la población, para poder desenvolverse adecuadamente y obtener desarrollo sostenible. Es promover el crecimiento de la población, estableciendo una serie de iniciativas que permitan impulsar el Turismo, el Comercio, la producción agrícola, la pesca, la ganadería y demás actividades económicas que permitan generar oportunidades de desarrollo en la población. La gestión municipal comprende estrategias que hacen funcionarios competentes además muestren interés por atender las necesidades sociales. De acuerdo al autor, Lemma (2017), la gestión municipal, cumple un rol muy importante dentro de una sociedad, que es la institución que vela por la mejora y el bienestar de una jurisdicción, porque ellos son los encargados de administrar los bienes y recursos públicos que designa el gobierno central para satisfacer las necesidades de cada localidad, los cuales se identifican a través de la participación activa del pueblo, es por ello que el gobierno local tiene como deber crear acciones y actuar estratégicamente para potenciar el desarrollo económico poblacional, enfocándose apoyar a los diferentes sectores que harán que se potencie y optimice el dinamismo, económico. El gobierno central y la legislación crearon normas y lineamientos que deben seguir los gobiernos locales para que de este modo la administración se realice de manera correcta y transparente, evitando que exista corrupción por parte de los funcionarios encargados de buscar el bienestar colectivo.

Mientras Asencio (2006), defendió que la gestión municipal, es referirse a la organización interna, acerca de las distintas áreas a su cargo, donde un conjunto de autoridades elegido por el pueblo democrático, llegan a tomar el cargo de velar, cuidar y proteger los recursos disponibles que se mantienen e ingresan en una municipalidad, ya que al llevar el buen manejo de un control eficiente de sus operaciones se podrá brindar mejores servicios que dispone todo municipio, a sus usuarios, además ellos llevan el control mediante sus registros sobre la cantidad de población que tiene que estar a su cargo sobre las responsabilidades de los servicios públicos. Por otro lado, Orellana et al. (2016), dispone que la gestión municipal, es referirse a los manejos que establece y brinda en base a los distintos servicios que se ofrecen, permitiendo amenizar también que se lleve un desarrollo eficiente por parte de las autoridades elegidas, ya que va depender de ellos las buenas decisiones de su buen manejo y cumplimiento de metas y objetivos, sobre el logro de sus buenos resultados.

Por su parte con Asencio (2006), describió en su propio contexto que la gestión municipal, es determinado por la responsabilidad de sus autoridades, quien el pueblo es quien elige, de creer que sus propuestas han sido las mejores para manejar los recursos disponibles de su pueblo, donde cada gestión que pasa por un municipio es un nuevo antecedente que deja cada equipo autoritario, donde se puede reprimir de buenas obras y mejores gestiones, lo cual ha podido mostrar durante su periodo de gestión, bien algunos mejoran u otros lo empeoran son consecuencias que suceden durante el contenido de tomar el control de un determinado periodo. Pero Orellana et al. (2016), afirmaron que la gestión municipal se basa en llevar nuevos planes estratégicos para retomar un cambio, que se necesita cambiar y modificar, para un buen funcionamiento organizacional, que respeten las normativas y no violen las reglas, de atraer consecuencias, sino al contrario que muestren un mejor desarrollo de configuración de un buen funcionamiento.

Mientras con Salvador & Riba (2017), se descifró que la gestión municipal, es priorizar en dinamizar mejores estrategias en favor de resolver los problemas

internos para poder asumir los problemas externos, además dentro de cada área se asume ciertas responsabilidades que determinan cada autoridad por asumir, donde existe un líder de tomar las decisiones de llevar a cabo un orden para un mejor funcionamiento y se mantenga activo una configuración formal, de respetarse las normativas y al mismo tiempo mostrar a una sociedad que se lleva a cabo una gestión eficiente y transparente, donde solo se dará a mostrar mediante el resultado de sus acciones, de responder con el cumplimiento de sus actividades que prioricen el bienestar de sus usuarios. Seguidamente Sierra & Gravante (2016), sustentaron que la gestión municipal es cuestión de buenas decisiones por parte de las autoridades responsables, para conmemorar una buena organización interna en compañía de los recursos disponibles, para determinar el alcance de que todos trabajen de manera coordinada y mantenga una comunicación significativa, y esto se comparta con el buen servicio que se les brindará a los usuarios.

Según Hurtado & Gonzales (2015), afirmó que la gestión municipal en su mayor proceso son configuraciones de ver políticas, normativas, reglamentos para llevar a cabo una gestión formalizada, ya que se cuentan con distintos recursos que se tiene que direccionar y controlar para que sea resultante, lo cual también es poder afirmar sobre cómo dar una buena atención a los usuarios para conseguir una mejor recaudación de impuestos municipales para llevar a cabo disminuir las condiciones de vida, y proceder a una mejor calidad de vida. Pero para Jiménez (2016), la gestión municipal es parte de seguir un proceso administrativo, ya que se cuenta con la disposición de recursos disponibles, para mantener una formalización organizacional, lo cual todo debe de estar bajo control para asegurar restaurar mejores oportunidades que ayuden a crecer a un municipio, lo cual también se necesita de poder contar con un buen equipo para llevar a cabo su funcionamiento y cumplir metas y objetivos, en favor de un buen servicio a los usuarios externos.

Por otra parte Hurtado (2014), determinaron que la gestión municipal es dar a conocer los nuevos planes para llevar a cabo un manejo de una gestión, lo cual se va ir determinando de a poco, y al mismo tiempo se puede ir

modificando con nuevas acciones, que no permitan detener el desarrollo de actividades, asumiendo la posición de mantener sus responsabilidades en base de ver una nueva visión que retorne mantenerse constantemente así, con un orden que aluda formalidad, que desarrolla los funcionarios públicos, donde ellos toman la decisión de cambiar nuevas reglas, para una mejor organización y dar el chance de seguir brindando un mejor servicio. Por su parte con Molina et al. (2016), se impartió que la gestión municipal es determinada por responsables elegidos democráticamente de llevar una gestión y de confiar de los manejos de los recursos que son parte de la aportación del pueblo, así mismo quienes se encarguen de cumplir las promesas de estructuras y cuiden el bienestar de una sociedad, por medio de sus buenas decisiones.

Mientras que Lemma (2017), determina que la gestión municipal, es asegurar un buen proceso de actividades operacionales dentro de cada área que se centra dentro de un municipio, donde cada uno cumpla su misión como debe de ser, que no atreviese por el lado de causar problemas o baje el nivel de configuración formal, ya que depende de ellos para determinar que un municipio asuma brindar mejores servicios a los usuarios, quienes necesitan del servicio público, ante cualquier trámite y solicitudes de los problemas que piden para que resuelvan como parte de su exigencia como ciudadanos. Pero Pastor (2009), asumió que la gestión municipal, resigne en asumir normas y políticas de llevar a cabo el proceso de gestión, donde no solo es dirigir y controlar, sino de ver la solución disponible, que se obtiene funcionamiento en una entidad, quien determina las buenas causas y al mismo tiempo resuelven los problemas que solicitan sus usuarios externos, dando la oportunidad de ser respondidos a tiempo.

Es así que Chávez, et al. (2018), afirmaron los gestores municipales deben ser personas capaces y competentes para manejar la institución, permitiendo canalizar beneficios a la población a través de iniciativas de mejoras, pudiendo apoyar a la población a través de la inversión pública, para así lograr productividad nacional y con ello el crecimiento económico. Es clave que los

gestores municipales sean personajes que cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse como tal, pudiendo canalizar los recursos estatales objetivamente a atender las necesidades colectivas, partiendo por las más prioritarias. Para los autores, Chávez et al. (2018), los funcionarios y gestores dentro de las municipalidades cumplen roles determinantes para desarrollar una gestión adecuada, es por ello, que los mismos deben estar preparados y capacitados para asumir cargos públicos, ya que ellos son los que estarán a cargo de distribuir los bienes públicos, además, es muy importante que el gobierno local desarrolle acciones que generen crecimiento económico, potenciando la inversión pública y privada dentro de una localidad. Por consiguiente, Pastor (2009), aseveró que la gestión municipal comprende una serie de acciones destinadas a asegurar el buen desenvolvimiento del aparato municipal, de tal manera que se logren atender las necesidades de la sociedad, los organismos públicos establecen conexión directa con el pueblo, por ello rescatar las necesidades prioritarias existentes, de tal manera que sean gestionadas y con ello se mejore a calidad de vida poblacional. Según el autor, Pastor (2009), la gestión municipal debe enfocarse en satisfacer las necesidades y demandas sociales, siguiendo un sin número de procesos que aseguren el direccionamiento adecuado de la gestión. La población debe participar activamente con la finalidad de comunicar las necesidades y demandas inmediatas y urgentes, para que posteriormente el gobierno cree proyectos para resolver y satisfacer dichas necesidades.

Según autor Ruiz (2017), la gestión municipal pone en marcha actividades, proyectos, programas, acciones y obras públicas en el ámbito local, así como de colaboración con otras localidades según sus competencias y atribuciones, es así que se puede afirmar que la gestión municipal es promover satisfacción poblacional, acuerdo a servicios públicos que presta el municipio. El Estado a través de sus distintas organizaciones y niveles de gobierno es mejorar la satisfacción de la ciudadanía, para lo cual realiza procesos encaminados a dotar bienes, prestar servicios de calidad a la comunidad, garantizando la satisfacción eficiente de sus necesidades, pero pese a los esfuerzos

realizados, es evidente la inadecuada atención de las necesidades colectivas, demostrado por la preocupante brecha social existente a nivel nacional.

Para el autor, Ruíz (2017), el objetivo central de la gestión debe buscar el crecimiento de la municipalidad, para lo cual la administración debe adoptar y cumplir acciones que permitan que las gestiones se realicen de manera adecuada. Las organizaciones estatales deben realizar sus funciones de manera correcta, para proporcionar a la población la confianza y la tranquilidad de que la administración se está llevando a cabo de manera transparente y siguiendo lineamientos implementados por la legislación, para mitigar la pobreza y la desigualdad social, sin embargo, en la actualidad la administración pública se ha manchado por los constantes actos de corrupción y la incompetencia de las autoridades, que solo buscan el enriquecimiento personal.

Además, Arroyo (2016), indicó que los municipios están conformados tanto por funcionarios, así como por lineamientos que hacen posible el desarrollo adecuado para el bienestar del pueblo. Asimismo, Arroyo (2016), manifestó que, los poderes del estado en coordinación con el ejecutivo, ante constantes actos de corrupción, han creado leyes que fiscalizan y sancionan los malos manejos dentro de la administración pública, garantiza que los bienes y presupuestos públicos que se destina para satisfacer las necesidades más imperiosas dentro de una sociedad, sean distribuidas correctamente, y se logre el desarrollo satisfacción poblacional. Tanto Ávila (2018), sostuvo que es importante el desarrollo de una mejor coordinación entre los gobiernos locales que transcurren a través las municipalidades, para asegurar la continuidad de los proyectos. Evitando así el desperdicio de los recursos estatales. La gestión municipal como herramienta generadora de valor público está enfocada en atender las necesidades colectivas y satisfacerlas a través de una óptima prestación de servicios estatales y eficiente. Para el autor, Ávila (2018), que, para el éxito de la gestión municipal, debe existir una conexión entre el gobierno saliente y el de turno, para que las obras y proyectos se desarrollen y continúen de manera que garantice la estabilidad de una

sociedad, culminación, obras que sugieren que contribuirá en el desarrollo económico social.

Añadido a ello, Tapia (2016), explicó que, cada gobierno local entrante, debe considerar objetivamente aspectos importantes de la gestión anterior, de manera que continúe las inversiones estatales, propiciando el logro de resultados adecuados de desarrollo local. Reforzando la teoría anterior, el autor, Tapia (2016), manifestó que, es muy importante la continuidad de los proyectos, el gobierno entrante de ser consciente que debe satisfacer en su totalidad las necesidades identificadas en el gobierno que le antecedió, es por ello que los gobiernos deben trabajar coordinadamente y lograr las mejoras en la satisfacción de la población de una localidad. En esa misma línea, Moncada (2016), indicó que muchas veces el titular de la municipalidad, del gobierno entrante deja de lado las iniciativas planteadas e iniciadas por el gobierno anterior, lo cual es perjudicial para la comunidad que esperaba recibir tal beneficio, añadido a ello el gasto e inversión pública realizada se llega a perder, por lo cual es importante el desarrollo de una coordinación idónea que permita continuar los proyectos e iniciativas de desarrollo ya iniciadas. Para el autor Moncada (2016), existen gobiernos entrantes que actúan de manera egoísta, dejando de lado los proyectos y gestiones anteriores, trayendo consigo que los recursos designados se pierdan o sean utilizados de manera inadecuada, haciendo que exista un retroceso, las necesidades y demandas que se identificaron con anterioridad no sean cumplidas, generando un desazón y malestar poblacional.

Es así que Cordero (2018), expuso que, la gestión municipal es clave para impulsar el desarrollo y crecimiento económico local, pues a través de la misma es que se promueven proyectos de inversión pública que permiten satisfacer necesidades colectivas, contribuyendo con la calidad de vida poblacional. Los municipios son los que brindan bienestar al pueblo y recursos gubernamentales en el medio local, tienen destinadas a generar rentabilidad social, que permita satisfacer las necesidades poblacionales. La gestión municipal debe desarrollarse teniendo en cuenta actividades colectivas que

realiza la municipalidad, esencial la capacitación, conocimientos, destrezas y habilidades de los gestores municipales, por un lado, para poder gestionar dichas necesidades y solucionarlas a través de inversión pública, y por otro, para evitar el mal uso de los fondos públicos, en base a errores e irregularidades que puedan afectar el desenvolvimiento institucional. Para el autor, Cordero (2018), es muy importante que la gestión se realice eficientemente, porque de ello depende que la localidad logre su desarrollo y potencie el dinamismo económico, para ello el gobierno local debe impulsar actividades y acciones que permitan optimizar y promover la inversión pública colectiva. Así la gestión se realice de manera ideal, los gestores deben estar capacitados y ser competentes para lograr que el estado designe presupuestos y recursos públicos que estén enfocados en solucionar la problemática social y satisfacer las necesidades más urgentes.

El autor Navarro (2009), afirmó que las municipalidades disponen de recursos otorgados por el gobierno central para cubrir sus gastos de operación y a partir de ello, gestionar inversión pública para atender y solucionar problemas sociales, la promoción comunal enfocado en el desarrollo sostenible, el cual es fomentado a través de la planificación y la ejecución de prácticas en bien de la población. De acuerdo al autor, Navarro (2009), los recursos destinados por el gobierno central, para satisfacer las necesidades más urgentes de una localidad, son administradas por el gobierno local, es por ello que las autoridades deben actuar de manera responsable, siguiendo todos los procesos que direccionan a realizar una adecuada gestión y administración pública. Por ello, es importante que el desenvolvimiento laboral dentro de la municipalidad sea óptimo la obtención favorable que contribuyan con el desarrollo de una sociedad.

Para Ramos, (2002), dicha inversión estatal debe ser manejada adecuadamente para evitar el mal uso de los fondos públicos y asegurar la satisfacción de la población. Asimismo, Ramos (2002), manifestó que, el éxito de una gestión municipal se refleja en la satisfacción que la población experimenta y la adecuada distribución de los recursos y bienes

gubernamentales, acción que debe estar enfocada fundamental en satisfacer las necesidades y buscar el crecimiento económico local.

En tanto, el autor Olmedo (1998), indicó que los gobiernos locales deben recopilar información adecuada sobre las necesidades colectivas a fin de intervenir a través de inversión pública para solucionarlo. Las municipalidades son organismos encargados de recolectar información sobre la base, ello canalizar inversión pública para solucionarlo, para lo cual debe realizar actividades, acciones y dar cumplimiento tales atribuciones. Según el autor, Olmedo (1998), la población debe participar activamente en la gestión municipal, con el propósito de comunicar las carencias y problemáticas que atraviesa la comunidad, para que a partir de ahí, el gobierno local a través de los gestores trabajen arduamente creando estrategias y proyectos que busquen solucionar los desafíos y satisfacer las demandas sociales, logrando cumplir de manera adecuada la gestión municipal que está enfocada principalmente en buscar el desarrollo y bienestar social. Por consiguiente, Triana (2018), aseveró que, la gestión municipal debe estar enfocada en la población, dejando lado búsqueda de beneficios propios y el direccionamiento mal intencionado de beneficios públicos. La gestión municipal hace posible el desarrollo de actividades y procesos estatales en el medio local, las cuales están enfocadas en mejorar, encuentra ordenamiento, organización, limpieza, construcción de obras y óptimo desenvolvimiento de población en un medio local, propiciando su salud, seguridad y bienestar; así como también se encarga de gestionar una adecuada prestación en la comunidad de manera que los pobladores logren satisfacer sus necesidades. Asimismo, Triana (2018), la gestión administrativa debe tener principal objetivo el crecimiento social y el bienestar colectivo, tratando en lo posible de no incurrir en actos de corrupción, lo cual hace y entorpezca la gestión y el crecimiento económico de una localidad. Es por ello, que las municipales deben implementar políticas públicas que aseguren el buen cumplimiento de las funciones por parte de los integrantes de la institución. La rapidez y eficiencia en la atención que brinde el gobierno local ante los pedidos y demandas de su población determinarán el éxito y la permanencia de los funcionarios dentro de los gobiernos locales.

Por ende, Molina y Licha (2005), informaron que la gestión municipal se desarrolla en base a objetivos, los cuales se pueden cumplir empleando los bienes y recursos gubernamentales en bien de la colectividad. Para Molina y Licha (2005), las municipalidades, como cualquier organización que posee una estructura muy bien planificada, tiene objetivos y metas prioritarias que cumplir, que en este caso está enfocada íntegramente en buscar el desarrollo sostenible y el bien común para que sean personas que cumplan sus funciones de manera idónea.

Por su parte Suller (2008), sostuvo que una gestión municipal adecuada canalice adecuadamente al bien colectivo, permitiendo dar solución a problemáticas sociales de orden prioritarias. La gestión de los servicios estatales es muy importante para que la población pueda satisfacer sus necesidades óptimamente. La gestión municipal debe ser integral, teniendo en cuenta el uso de los recursos públicos, el desenvolvimiento de los empleados estatales, la solución de problemáticas sociales, así como el control de todo lo que se realiza dentro y fuera de la institución, para asegurar la eficiencia y eficacia del gasto público, evitando en todo momento la malversación de los fondos estatales. Asimismo, Suller (2008), consideró que, la distribución, dependen únicamente del buen uso que realiza el gobierno local. Por esta razón es necesario que se prioricen las necesidades sociales, para que el gobierno implemente medidas que direccionen la satisfacción de dichas necesidades, asegurando también el óptimo flujo económico local. La gestión municipal debe cumplir sus funciones en base a cumplir objetivos que busquen el bien común de una sociedad, así como también debe satisfacer las demandas de la comunidad. Seguidamente Armoletto (2014), aseguró que la gestión municipal es un proceso que debe efectuarse teniendo en cuenta todas las normas y Leyes establecidas sobre para el buen manejo del gobierno local, de tal manera que se generen beneficios públicos teniendo en cuenta el aspecto legal (p. 89). Para, Armoletto (2014), el desenvolvimiento de las municipales dentro de la sociedad está regida por las normas y lineamientos que se han establecido mediante leyes, para garantizar que se realice una correcta administración de los recursos públicos, mediante el cual

se espera lograr el cumplimiento de los objetivos que tienen como prioridad buscar el bien común y el crecimiento económico de una población.

Las dimensiones de la variable gestión municipal, son expuestas por el autor Asencio (2006), es así que se tiene como dimensiones: 1. **Administración**, comprende acciones que realiza en la entidad, permitiendo resultados adecuadamente. 2. **Planificación**, engloba una serie de proyecciones a desarrollarse en el tiempo para lograr objetivos propuestos. En las entidades municipales, la administración es un aspecto clave para acciones adecuadas. 3. **Organización**, comprende la forma en que se estructura una entidad, teniendo en cuenta el ordenamiento de sus funcionarios y la forma en que desarrolla sus procesos, observándose a través de un mapeo de procesos organizacionales. La organización es una acción administrativa que hace posible el ordenamiento de los colaboradores para su respectiva asignación de labores, responsabilidades, recursos, funciones, tareas, entre otros; lo cual a su vez permite llevar un control adecuada de la forma en que se desenvuelve la fuerza laboral institucional. 4. **Resolución de conflictos**, es una técnica que se realiza para dar solución a una contienda, sin emplear la violencia, y buscando la manera de que ambas partes estén de acuerdo o cedan en sus peticiones. Para una resolución de conflicto exitosa, es importante que se empleen estrategias de mediación que no altere a ninguna de las partes, de tal manera que se realice una conciliación asertiva y ambas partes resulten conformes, en el uso de la razón. 5. **Transparencia**, en temas políticos, se compone como una característica del estado democrático, que consiste en la apertura de información estatal a la colectividad, de tal manera que la población conozca lo que se viene realizando en las instituciones de gobierno, como se manejan los recursos públicos y qué es lo que se está logrando. La transparencia política permite a la población fiscalizar el uso de los fondos públicos, para que al encontrarse irregularidades se logre sancionar a los responsables.

La **satisfacción del usuario**, fue conceptualizada por el autor Kotler (2003), como un sentimiento de bienestar que experimenta un individuo, producto del

cumplimiento de sus expectativas y/o la atención. Es decir que el individuo logra satisfacerse cuando sus expectativas son cubiertas y sus necesidades son atendidas, lo cual le permite experimentar un sentimiento de bienestar y tranquilidad. Según, Kotler (2003), la satisfacción del usuario viene a ser el sentimiento agradable que el consumidor percibe al satisfacer sus necesidades, después de adquirir una prestación de servicio. Para ello las organizaciones deben desenvolverse en función a las necesidades más recurrentes dentro del mercado empresarial.

Por su parte, los autores Sihuin et al. (2015), mencionaron, satisfacción del usuario se da cuando el individuo recibe igual o superior a lo que esperaba sobre un servicio, lo cual influye en su comodidad, bienestar, tranquilidad, conformidad, entre otros aspectos que determina un adecuado estado de ánimo. Entretanto los autores Sihuin et al. (2015), aseveraron que, cada cliente tiene un nivel de expectativa en cuanto al servicio que desea adquirir, y si esta, después de realizada, a esta experiencia se le conoce como satisfacción del usuario. El óptimo desempeño laboral es determinante para que se optimice la calidad del servicio que se desea brindar. Asimismo, Aparicio et al. (2016), los usuarios se dan cuando al adquirir un servicio, obtienen lo que esperaban o incluso superior a ello, de manera que satisfacen sus necesidades. La satisfacción de sus usuarios periódicamente, a fin de que puedan realizar mejoras continuas en sus procedimientos complacerlos cada vez más y con ello lograr fidelizarlos. Para los autores, Aparicio et al. (2016), medir el nivel de calidad que se está brindando, lo cual determina si las necesidades y demandas de los consumidores están siendo atendidas de manera eficiente y adecuada. Además, esta herramienta permitirá que se identifiquen las deficiencias de calidad y servicio, para implementar posteriormente acciones y medidas correctivas que permitan mejorar y optimizar la calidad del servicio.

Por su parte, los autores Matzumura et al. (2018), indicaron que la satisfacción de los usuarios se logra al otorgarles calidad en la prestación de servicios, de tal manera que ello, cumpla con sus expectativas satisfactoriamente. Satisfacción de los clientes a fin de que estos, recomienden sus productos en

su círculo social y así se logre crecimiento organizacional. Asimismo, los autores Matzumura et al. (2018), aseveraron trabajar en optimizar el nivel de calidad de sus servicios, satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas puestas en el servicio que se brinda, logrando de este modo obtener resultados favorables que, además, de garantizar el éxito organizacional, gane notoriedad y se posicione positivamente dentro del mercado competitivo actual.

De acuerdo con, La Torre et al. (2018), las entidades deben recopilar información de sus consumidores a fin de conocer cómo es que viene desarrollando sus procesos, asimismo, debe recibir, quejas, sugerencias, observaciones, entre otros aspectos afines para mejorar puntos críticos que afecte a sus consumidores y resulten perjudicial para la entidad en el tiempo. Para los autores, La Torre et al. (2018), las organizaciones deben hacer seguimiento a la percepción que tiene el consumidor después de recibir un servicio, de identificar puntos negativos en los resultados. También es importante, que la organización se encuentre con la mejor disposición de recibir las quejas y sugerencias, para que se ejecuten las medidas que ayuden a mejorar los procesos durante el rendimiento laboral. Añadido a ello Fernández et al. (2019), sostuvo que la brinden satisfacción, es así que las organizaciones deben cuidar mucho dicho aspecto, para brindar lo mejor de sí y mantener satisfechos a sus usuarios. Según, Fernández et al. (2019), el comportamiento de los colaboradores al momento de brindar un servicio, es la organización, porque cliente es que valorará la experiencia que vive y de acuerdo a ello el consumidor determinará si sus necesidades han sido cubiertas. Las organizaciones deben tratar en lo posible de mejorar sus procesos para brindar un servicio de alta calidad.

En consecuencia, Sánchez (2016), aseveró que la medición de la satisfacción del usuario es hecha por él mismo, de acuerdo a las expectativas que posee, experiencias pasadas, influencia social, entre otros aspectos que le permiten determinar si está satisfecho con lo que recibió, o es que hace falta mejorar el producto o quizá la atención brindada para satisfacerlo. Entretanto, Sánchez (2016), indicó que, el cliente es el que determina el nivel de satisfacción que

el servicio le brinda, esto mediante la experiencia que obtiene al contratar o consumir dicho servicio, además, es un indicador del nivel de calidad que la organización está brindando, permite que, mediante la recomendación por el buen servicio obtenido, se incremente la cantidad de demandantes, logrando de ese modo cumplir con las metas y objetivos institucionales. Según Morillo & Morillo (2016), es fundamental que, las entidades orienten sus acciones hacia la satisfacción de sus usuarios, de tal manera que estos tengan una buena referencia de la organización y puedan recomendarla en su entorno. Para los autores, Morillo & Morillo (2016), es fundamental que las organizaciones trabajen en mejorar e incrementar el nivel de calidad de sus servicios, porque de ello depende que los usuarios logren satisfacer sus necesidades, ya que un cliente satisfecho hará recomendaciones en su entorno, gracias a la experiencia agradable que vivió.

En tanto, Sotelo (2016), afirmó que la satisfacción de los usuarios, está dada a partir del cumplimiento de sus expectativas, jugando un papel protagónico, así la atención brindada por la organización. La información que obtenga la entidad sobre la satisfacción de generar mejoras en sus procedimientos, con el propósito de cumplir con las expectativas de los mismos. Según, Sotelo (2016), la satisfacción del usuario es la valoración que el consumidor da a la experiencia vivida durante la prestación de un servicio, si el servicio logra satisfacer las necesidades y superar las expectativas del cliente, el nivel de satisfacción será positiva y se incrementará, logrando que la rentabilidad sea mayor. Por tal razón las empresas deben invertir en potenciar el rendimiento laboral. Por consiguiente, los autores Sánchez et al. (2017), manifestaron que la satisfacción de los usuarios permite a las entidades crear generar valor, puesto que, al tener consumidores satisfechos, estos volverán a adquirir los bienes o servicios que esta oferta, así como también, recomendará dichos productos a otras personas. Asimismo, los autores Sánchez et al. (2017), indican que, si el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, con respecto a los servicios que la organización ofrece, éste será un aspecto muy positivo para proporcionar notoriedad ante el mercado laboral, que demanda una alta competitividad, logrando de esta manera cumplir con los objetivos de la

organización. En opinión de Huno (2002), los directivos de cada organización deben ser estrategas y buscan la forma de lograr satisfacer a sus usuarios, pudiendo emplear métodos estratégicos para satisfacer sus necesidades y expectativas. Para el autor, Huno (2002), las organizaciones deben adoptar acciones y medidas estratégicas, que maximicen la calidad de la prestación del servicio, enfocándose fundamentalmente en satisfacer las necesidades inmediatas del consumidor.

Es así que, Mena et al. (2017), indicaron que, para lograr satisfacer al usuario de manera adecuado, las organizaciones deben manejar adecuadamente el tema de calidad, pues representa un factor muy importante del consumidor. Acuerdo a autores, Mana et al. (2017), las organizaciones deben buscar la mejora continua, para lograr obtener una calidad de servicios que cumpla con los altos estándares que el mercado actual demanda, por ello es importante que las entidades se preocupen en uso de tecnologías que permitan estar a la vanguardia en el mundo globalizado.

Por otra parte Kotler (2003), dispuso que cuidar el cuidado de un cliente, es mantener la seguridad de que complaces su satisfacción como cliente, por lo que vuelve asistir de que le brindes la misma atención, y esto acredita que mantiene una mejor organización de que piensa en el bienestar de su usuario, que sea bien atendido, y les puedan guiar en cada tramite que ellos van ejecutando, lo cual les permite tener la confianza de poder regresar de nuevo, ya que pueden asegurar que son una entidad comprometida por el bienestar de su cliente y su preocupación de no saber que procedimiento continuar. En cambio, con Sihuín et al. (2015), se determinó que la satisfacción del usuario es muy importante poder cumplir, ya que esto te puede acreditar ser una gestión organizada, de poder resolver sus dudas de tus usuarios de manera inmediata, donde no solo te califican si no te suben el nivel de ser una buena gestión organizacional, que se lleva de manera conjunta, de estar comprometidos con sus funciones de los servicios a cargo.

En cambio con Aparicio et al. (2016), indicaron que la satisfacción del usuario es conseguir que se sienta a gusto al ser atendido dentro de tu organización,

donde logres atenderlo de la mejor manera que se merece, ya que por ellos es quien se puede determinar las metas de aportación de los distintos impuestos, por su amabilidad se puede ganar muchos créditos de ser considerada una responsable organización de tener buenos planes y estrategias que aseguren llevar a un buen camino de generar un buen vínculo entre entidad y usuario. Seguidamente con Matzumura et al. (2018), asumió que va depender de una gestión organizada para asumir la buena atención de sus usuarios, donde exista prioridad e igualdad para todos, donde el cliente acuda a un lugar y consiga satisfacer y quedar complacido de obtener un mejor servicio, por lo cual va regresar y comunicar a sus demás usuarios que puedan asistir, que es una entidad que mantiene una buena imagen, por el gran equipo que mantiene, de impartir cumplimiento de normativas que les respalda llevar el orden como debe de ser.

Por su parte la Torre et al. (2018), afirmaron que la satisfacción del usuario es muy importante poder conseguir, si se lleva a cabo un trabajo en equipo ordenado y cabe en una buena dirección, lo cual se puede priorizar de conseguir muchos aspectos que retornen al alcance de las metas y objetivos; como parte de ser una entidad que les conlleva a poder planificar de la mejor manera sus estrategias, para que sus trabajadores demuestren dentro del campo con la atención de sus usuarios, de poder ser recibidos de la mejor forma, al acudir a sus distintos servicios en un municipio, para esto también se requiere que el usuario pueda sentir la confianza de que estará seguro y resolverá sus dudas documentales, dentro de la área atendida. Además, se añade ello Fernández et al. (2019), de asegurar que la gestión es quien determina las responsabilidades para asegurar que sus usuarios queden complacidos por los servicios que se brindan, donde se desarrolla estrategias y técnicas, donde ellos se sientan seguro de que sus problemas serán respondidos de inmediato.

Seguidamente Sánchez (2016), afirmó que la satisfacción de un usuario es muy difícil de conseguir muchas veces, eso se debe porque no le toma la importancia de un usuario, que es lo que necesita; pero para eso existe opciones que una organización se debe de preocupar, porque sus usuarios

se sientan satisfechos de la atención que les recepciona, ya que su calificación puede dar la credibilidad de ser considerada que es una gestión ordenada firme y transparente. Pero según Morillo & Morillo (2016), determinó que la satisfacción de un usuario, es un proceso que lleva decisión para poder manejar el trabajo de atender a un usuario, con las dudas que impone su acercamiento a una entidad, donde determinen que las buenas acciones determinará la posibilidad de tener la credibilidad de ser una entidad que se preocupa por resolver sus problemas de manera inmediata, en los distintos casos, y además que están preparados para poder asumir cualquier responsabilidad, lo cual también se apoyan en el cumplimiento de sus políticas como toda gestión.

Por su parte con Sánchez et al. (2017), se afirmó que la satisfacción del usuario es concederle en su mayor determinación para poder volver a tu local, con una nueva atención, donde lo que destaca en la atención de calidad, para poder acercarte a tus servicios que brindas, ya que va depender de todo un trabajo en equipo para que se asuman nuevos retos que los clientes pueden solicitar, y con tan solo de darle la noticia de manera inmediata y asegura que si se procederá ya le das la confianza a tu usuario, de tener una posibilidad que es una entidad organizada que se preocupa por el bienestar de su usuario, y es así que se puede llegar más lejos como entidad institucional. En cambio, Sotelo (2016), afirmó que la satisfacción del usuario es un complejo trabajo, donde si se logra determinar una organización sostenible y comprometida con las funciones se repercutirá en brindar un mejor servicio a sus usuarios, donde no se tenga que tener muchas quejas y seguir trabajando en retornar mejores condiciones para el bienestar de su sociedad.

Seguidamente el autor, Huno (2002), asumió que la satisfacción de un usuario, es poder complacer con los mejores servicios desde su ingreso y salida, donde se pueda contar con el respaldo de tener un mejor servicio, y sea el usuario quien lo distinga y lo mencione, y esto se va asegurar que una organización se trabaje de mejor manera o se tenga que modificar ciertos planes, para acercarse de mantener a sus usuarios con el mismo trato y de hacerse responsables de sus problemas que tenga que ver con los servicios

que la entidad ofrece. Mientras Mena et al. (2017), empleó que va depender de una organización para el buen trato de los usuarios, donde no solo es cuestión de tiempo sino, de trabajo en equipo, donde las buenas decisiones ayudarán que la atención se especialice de la mejor manera posible, de modificar y plantear nuevas condiciones para seguir garantizando a los usuarios que están a disposición de brindarles un mejor servicio, que repercute de mantener un mejor crédito como entidad, y eso también determina que cumplan una organización formalizado de cumplir con sus políticas de una buena asociación de buenas decisiones.

En consecuencia, Suárez et al. (2018), sostuvieron que para medir la calidad de los productos o servicios que oferten las organizaciones se emplea el denominado modelo SERVQUAL, el cual aborda una serie de dimensiones importantes que están vinculadas a las expectativas de los consumidores. Para los autores Suárez et al. (2018), el modelo SERVQUAL, es el más eficiente para medir la calidad de un servicio, ya que abarca aspectos específicos durante su aplicación, comprende la accesibilidad al servicio, la comunicación, la capacidad de respuesta ante las necesidades demandadas, la credibilidad y la cortesía, estos elementos determinarán el nivel de calidad del servicio ofertado. Así pues, Arbeláez & Mendoza (2017), sustentan que la satisfacción del usuario es un aspecto relevante que debe tenerse en cuenta en cada organización, y a partir de ello realizar acciones que permitan obtenerlo. La evaluación de la satisfacción de los usuarios debe ser periódica en una organización, pues en base a esta, es que se logra conocer la forma en que los usuarios perciben la operatividad organizacional, asimismo, los directivos deben ser estrategias para poder asegurar la óptima satisfacción, evitando inconvenientes futuros con la viabilidad de la entidad. Entretanto los autores, Arbeláez & Mendoza (2017), sostuvieron que, es muy importante que las empresas adopten medidas que permitan obtener información del nivel de satisfacción del usuario, para sacar un diagnóstico y conocer la realidad en la que se encuentra la organización y que a partir de ellos se implementen estrategias y actividades que corrijan las deficiencias y mejoren los procesos para optimizar el desempeño laboral.

Por ende, Parra et al. (2018), afirmaron que, las organizaciones deben encontrarse en constante evaluación de la percepción que tienen los usuarios sobre la entidad y los servicios que presta, de tal manera que se puedan realizar medidas correctivas si fuesen necesarios y se mejoren los resultados a través del tiempo, además que se mantenga una óptima relación entre consumidor y la entidad, lo cual es un valor clave que permite a las organizaciones desarrollarse a través del tiempo. Para los autores, Parra et al. (2018), las evaluaciones y monitoreo hacia el desempeño laboral de los colaboradores, debe realizarse de manera constante, con el propósito de identificar las deficiencias que puedan existir, para que posteriormente estas puedan ser corregidas de manera inmediata, logrando incrementar el nivel de calidad del servicio y que esta a su vez satisfaga las necesidades de los clientes. El autor Deulofefeu (2012), sostuvo que, la satisfacción de los usuarios es un aspecto clave para lograr fidelizarlos, ya que se ha logrado cumplir con sus expectativas y por ende regresará a adquirirlo una y otra vez antes de recurrir a la competencia. Las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, así como a cualquier rubro deben tener en cuenta la satisfacción de sus consumidores, pues es clave para lograr incrementar sus niveles de ventas y crecer a través del tiempo. Según Deulofefeu (2012), el éxito de una organización, depende del nivel de satisfacción que brinde a sus clientes, porque a través de esto se logrará la fidelización y que los servicios tengan mayor aceptación en el mercado empresarial. La fuerza laboral es un elemento clave para el éxito institucional, es por ello que la organización deba invertir en mejorar las capacidades de sus colaboradores, para que estos puedan tener un alto rendimiento laboral.

De acuerdo con el autor Hernández (2011), existen diversos aspectos que determinan la satisfacción de los usuarios de una organización, como es la confiabilidad del producto (bien o servicio), el cual tiene que lograr convencer al consumidor para que lo adquiera y además, lo recomiende, para lo cual, debe cumplir con sus expectativas, que muchas veces se encuentra en función lo que la entidad prometió sobre el mismo, es por ello que la organización debe cumplir fielmente con sus promesas hechas sobre la calidad del producto, caso contrario el consumidor terminará decepcionado e

insatisfecho. Según el autor, Hernández (2011), existen muchos factores que determinan la satisfacción del usuario, es por ello que las organizaciones deben enfocarse en ofrecer productos o servicios de buena calidad, para formar un vínculo de confianza entre la empresa y sus clientes, es importante que las organizaciones usen estrategias de marketing donde describan las cualidades reales del producto o servicio, evitando exageraciones para no confundir al espectador.

De acuerdo con Montalvo et al. (2020), el modelo SERVQUAL permite realizar un análisis adecuado de las cualidades de los bienes o servicios ofertados por una organización, para determinar la satisfacción de los consumidores, es por ello que las organizaciones deben basarse en dicho modelo, para así conocer asertivamente el contexto en el que vienen operando, permitiéndoles tomar decisiones adecuadas para mejorar sus procedimientos y así obtener crecimiento a través del tiempo, en base a la satisfacción plena de sus consumidores. Los autores Montalvo et al. (2010), indicaron que, es muy importante que las organizaciones conozcan la realidad sobre los servicios que brindan, para ello es primordial que la satisfacción del usuario sea evaluada constantemente con el fin de mejorar y potenciar la calidad del servicio que se ofrece, es decir que el consumidor logre satisfacer sus demandas y necesidades. No obstante, Basantes et al. (2016), aseguraron que, la satisfacción de los usuarios es algo muy importante que toda entidad dedicada a la prestación de servicios debe tener en cuenta, pues esto permite conocer su adecuado desenvolvimiento y si es que existen mejoras por realizar en sus procesos. Asimismo, los autores Basantes et al. (2016), aseveraron que, el nivel de satisfacción es un aspecto clave para medir el rendimiento laboral de los colaboradores y el nivel de calidad de los servicios que se ofrece, bajo este contexto, las empresas deben enfocarse en mejorar los aspectos negativos que puedan afectar la rentabilidad. Bajo el mismo contexto, Oliver (2013), manifestó que, la satisfacción de los usuarios de una organización es clave para que el negocio crezca, pues al tener consumidores satisfechos, estos regresarán a adquirir los productos de la entidad, asimismo, podrán recomendarlos ante demás personas. El autor Oliver (2013), aseguró

que, un cliente satisfecho, es alguien que recomendará el producto o servicio que experimentó, debido a la satisfacción que le produjo recibir dicho servicio. Por ello es necesario que las organizaciones siempre estén enfocadas en optimizar y aumentar el nivel de calidad de sus servicios.

En base a ello, Millones (2010), la satisfacción de los usuarios es un aspecto importante a tener en cuenta por cada organización, es así que deben realizar sus procesos con calidad, propiciando que los servicios que brindan, estén acordes o superen las expectativas de los consumidores. El autor, Millones (2010), definió que, la satisfacción del usuario es una herramienta clave que mide el nivel de calidad de los productos y servicios ofrecidos, además, permite mejorar y subsanar errores que puedan entorpecer los resultados favorables que se esperan cumplir. Por su parte, el autor Heinz (2000), manifestó que, las organizaciones deben realizar adecuadamente la recolección de quejas, sugerencias y reclamos para conocer la percepción que tienen los usuarios de la entidad y de los productos que oferta, para que, en base a ello, se tomen decisiones asertivas que permitan realizar mejoras institucionales. Para Heinz (2000), la organización de tener una aceptación asertiva sobre las quejas o críticas que pueda recibir por parte del cliente al momento de experimentar el servicio, estos aspectos hacen que la organización pueda identificar las falencias o deficiencias que puedan existir en el proceso de la prestación de servicios.

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, fueron expuestas por el autor Kotler (2003), teniendo así las siguientes: 1. **Satisfacción con la salubridad y limpieza pública**, es el sentimiento de conformidad que experimenta el individuo con respecto a la limpieza y el estado de salubridad que presentan los espacios públicos en el ámbito local. Los municipios son los principales promotores de la limpieza pública, por lo que deben programar adecuadamente dichas actividades a fin de satisfacer a la población usuaria, evitando adecuadamente la contaminación ambiental. Los funcionarios públicos deben ser estratégicos, y buscar la forma más adecuada de gestionar los residuos poblacionales, pudiendo incluso sacar provecho económico a

través del reciclaje y procesamiento de desechos orgánicos, así como el tratamiento adecuado de los residuos sólidos para reducir efectos de contaminación. Es clave que las municipalidades regulen y controlen de manera adecuada la limpieza pública, evitando la propagación de enfermedades y demás aspectos desfavorables que afecten la integridad de la población.

2. **Satisfacción con la seguridad ciudadana**, es el sentimiento de conformidad que experimenta el individuo con respecto a la seguridad ciudadana en el ámbito local. El Estado es responsable de brindar seguridad a la población bajo su jurisdicción, es así que realiza acciones en coordinación con distintos actores para garantizarla, propiciando una convivencia pacífica, en espacios y vías públicas, evitando en todo momento la violencia. La seguridad ciudadana debe ser garantizada en la población, asegurando la libertad de derechos, tranquilidad, paz y el cumplimiento de las garantías sociales e individuales que presenta la población.

3. **Satisfacción con las obras de infraestructura**, es el sentimiento de conformidad que experimenta el individuo con respecto a las obras de infraestructura en el ámbito local, las cuales contribuyen con la calidad de vida, poblacional. Las municipalidades son organismos estatales encargados de gestionar la inversión pública en bien de la población local, pudiendo canalizar fondos públicos para la construcción de obras de ingeniería en el medio local.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de estudio fue básico, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el CONCYTEC (2018), debido a que fue direccionado a la obtención de información que permitió acrecentar el conocimiento científico sobre las variables investigadas en cuanto a sus características y fenómenos de comportamiento asociados, los cuales permitan realizar la comprobación de las hipótesis de investigación.

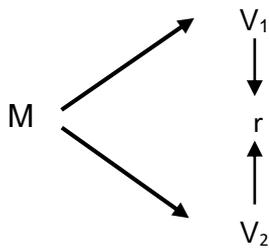
La presente investigación presentó un enfoque cuantitativo, acorde con Arias (2012) debido a que fue orientada a brindar información de tipo numérica o cuantitativa sobre los resultados encontrados, los cuales fueron capaces mediante la recopilación de datos desde la muestra seleccionada a través de la aplicación de un cuestionario por cada una de las variables; asimismo se utilizaron la estadística descriptiva para presentar la información obtenida mediante figuras y tablas estadísticas.

Además, fue de alcance correlacional, según Cortes e Iglesias (2004) estas investigaciones fueron orientadas a la determinación del nivel de correlación que une a las variables investigadas; por lo tanto, el presente estudio busco medir este grado de relación mediante los procedentes datos de muestra.

Diseño de investigación

Asimismo, el estudio presenta un diseño no experimental, el cual según los autores Hernández et al. (2014) fueron aquellas investigaciones en las cuales el investigador no realizo la manipulación de las variables abordadas, sino que recurre a su propio ambiente para recopilar los datos necesarios y facilitar su análisis.

Para la presente investigación se utilizó el siguiente diseño:



Dónde:

M: Muestra

V₁: Gestión municipal

V₂: Satisfacción del usuario

r: relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Gestión municipal

V2: Satisfacción del usuario

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población. Según Arias (2012) corresponde a la agrupación de diferentes elementos con características o fenómenos similares, los cuales abrió las posibilidades de desarrollar una investigación basándose en variables específicas que coincidan con la naturaleza de los elementos.

Acorde con el INEI (2015) la población del distrito de Juan Guerra es de 3,117 personas.

Criterios de selección:

Inclusión: Se incluyeron a los usuarios mayores de 18 años hasta los 65 años, que se encontraron registrados en la base de datos del municipio.

Exclusión: Se excluyeron a personas que se encontró fuera del rango de edades establecidos en el punto anterior, y que no se encontraron registrados en la data del ente.

Muestra. Según Arias (2012) la muestra resulto ser una cantidad de elementos seleccionados desde la población, para el cual se aplicó diferentes criterios y herramientas estadísticas para una determinación óptima de la cantidad muestral a considerar en el estudio.

En este caso, para el cálculo de la cantidad muestral, se empleó la siguiente formula:

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

Z= 1.96

E= 0.05

P= 0.8

Q= 0.2

N= 3117

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{3116}$	*	$\frac{3117}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	------------------------

n =	$\frac{1915.88275}{8.40466}$	228
-----	------------------------------	-----

La muestra de estudio será de 228 usuarios.

Muestreo probabilístico. Según Cortes y Iglesias (2004) en este tipo de muestreos la muestra seleccionada desde la población, se realizó mediante el uso de la probabilidad, en la cual se estableció que todos los elementos poblacionales pudieron formar parte de la muestra.

Unidad de análisis: Un usuario de la entidad municipal.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Para la presente investigación, se utilizó a la encuesta como técnica de investigación, la cual según Bernal (2010) correspondió a la técnica más utilizada para recopilación de datos en los procesos de investigación debido a su amplia versatilidad fueron manejados sin amedrentar a los encuestados.

Instrumento

El instrumento para medir la variable Gestión Municipal es el cuestionario, que tuvo como finalidad identificar el nivel de Gestión municipal en la municipalidad de Juan Guerra, 2022, fue adaptado (Durand et al. 2020). El cuestionario fue constituido por 24 ítems. La escala de valoración es ordinal y cuenta con las siguientes alternativas: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (24 – 56), regular (57 – 88) y bueno (89 – 120)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable Satisfacción del usuario es el cuestionario, que tuvo como finalidad identificar la satisfacción del usuario en la municipalidad de Juan Guerra, 2022, fue adaptado de (Huaita, 2018). El cuestionario está constituido por 15 ítems. La escala de valoración es ordinal y cuenta con las siguientes alternativas: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Insatisfecho (15 – 35), indiferente (36 – 55) y Satisfecho (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Para realizar la medición del nivel de validez de los cuestionarios utilizados para la recopilación de datos, se utilizó el juicio de expertos, para el cual se reunió a un grupo de tres profesionales conocedores de las variables para analizar cada uno de los instrumentos.

Tabla.

Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión municipal	1	Metodologo	4.7	Es aplicable
	2	Especilista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Satisfacción del usuario	1	Metodologo	4.8	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Hay coherencia
	3	Especialista	4.8	Hay coherencia

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.7, el mismo que hizo referencia a un 94% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 96% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; de esta manera, se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad presentes en los instrumentos de investigación, se utilizó el alfa de Cronbach, teniendo en cuenta que lo resultados de vencer entre 0.7 y 1 para considerarse como confiables (Hernández, et al., 2014).

Análisis de confiabilidad de Gestión municipal

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	228	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	228	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	24

Análisis de confiabilidad de Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	228	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	228	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	15

3.5. Procedimiento

Se elaboró los instrumentos de investigación que fueron utilizados para recabar datos referentes a la variable de estudio, los cuales después de haber atravesado el proceso de evaluación sobre su confiabilidad, se remitió una solicitud a la institución para pedir permiso correspondiente antes de ser aplicado; una vez obtenido la respuesta afirmativa se procedió a su aplicación previa capacitación breve de las personas para que pueda responder a las proposiciones de manera objetiva y verás; con la información recopilada, se procedió al análisis estadístico para determinar los resultados, los cuales fueron contrastados con aquellos consignadas en las bases teóricas y los antecedentes, para que finalmente se proceda a la determinación de conclusiones y sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

Para alimentar el proceso de análisis de datos, se utilizó información de tipo cuantitativa, la cual fue analizada y ordenada mediante la utilización del SPSS v.25; asimismo se hizo la utilización de la estadística descriptiva para abordar el cálculo de las frecuencias y porcentajes, la mimas que fueron expresadas a través de tablas estadísticas. Para dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados y realizar la comprobación de las hipótesis establecidas, se utilizó al coeficiente denominado Pearson, el cual indica el tipo y nivel de correlación existente entre las variables mediante datos numéricos comprendidos entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resaltan los siguientes: principio de respeto, a través del cual se destacó que durante el proceso de investigación se respetaron todo los derechos de cada uno de los participantes; principio de autonomía, mediante el cual se garantizó que ninguno de los participantes fue sometido a la obligación alguna para proporcionar la información necesaria; principio de beneficencia, mediante el cual se estableció que el desarrollo del investigación está

orientada al mejoramiento del objeto de estudio; principio de no maleficencia, a través del cual se garantizó que no se busca perjudicar a la entidad investigada. Asimismo, se garantizó el cumplimiento de los lineamientos de investigación estipulados por la universidad; finalmente se acreditó el uso de las normas APA de acuerdo a su séptima edición fue garantizar el respeto a los derechos de cada uno de los autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022.

Tabla 1.

Nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	24 – 56	65	29 %
Regular	57 – 88	115	50 %
Bueno	89 - 120	48	21 %
Total		228	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Juan Guerra.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión municipal, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15 – 35	38	17 %
Indiferente	36 – 55	178	78 %
Satisfecho	56 - 75	12	5 %
Total		228	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Juan Guerra.

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 78 %, insatisfecho en 17 % e satisfecho en 5 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,106	228	,000
Satisfacción del usuario	,156	228	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor a 50 se utilizó el Kolmogorov – Smirnov, dichos valores de significancia son menores a 0.05, por lo que se tiene una distribución no normal (prueba no paramétrica), por lo que se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

Gestión municipal	Satisfacción del usuario	
	correlación	Sig.
Administración	0.921**	0.000
Planificación	0.914**	0.000
Organización	0.945**	0.000
Resolución de conflictos	0.903**	0.000
Transparencia	0.926**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.921, 0.914, 0.945, 0.903 y 0.926 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$);

4.4. Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

Tabla 5.

Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

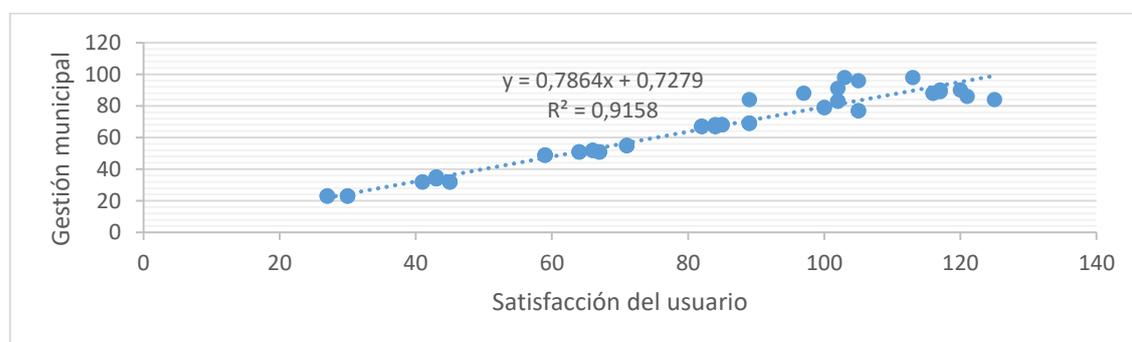
	Gestión municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman		
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,957**
	N	228
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,957**
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	228

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario.



Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.957 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) y solo el 91.58 % de la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de gestión municipal, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %, debido a que en la Municipalidad el personal posee los conocimientos no necesarios del puesto que ocupa, los conocimientos que muestran los colaboradores de la municipalidad no son determinantes a la hora de atender a los usuarios y resolver sus problemas, ya que no desarrollan sus funciones de manera óptima, debido a que no presentan experiencia en la atención al usuario y la falta de capacitación por parte de los directivos en el área que labora. Dicho resultado coincide con Guillen et al. (2020), menciona la municipalidad es una serie de acciones destinadas a asegurar el buen desenvolvimiento del aparato municipal, de tal manera que se logren atender las necesidades de la sociedad.

Una gestión municipal adecuada canaliza adecuadamente al bien colectivo, permitiendo dar solución a problemáticas sociales de orden, organismos públicos que tienen conexión, es por ello que deben rescatar las necesidades prioritarias existentes, de tal manera que sean gestionadas y con ello se mejore la calidad de vida poblacional. La gestión de los servicios ciudadanos es muy importante para que la población pueda satisfacer óptimamente así se logre el bienestar del público, además, Castro y Simón (2020), quienes manifestaron que, se determinó que la gran parte de los empresarios investigados presentan deficiencias para realizar una gestión eficiente de su recursos financieros y humanos que les permita obtener mejores resultados para alcanzar los objetivos orientados hacia el desarrollo y el éxito competitivo empresarial; asimismo se conoció que estas deficiencias se deben a que no cuenta con personal debidamente capacitado para realizar estas actividades dentro de la empresa.

Por lo cual, es necesario la integración de procedimientos eficientes para la selección de personal bajo el óptimo cumplimiento de las etapas respectivas, de modo que posibilite la integración de recursos humanos capaces de cohesionar con las necesidades empresariales para alcanzar mejores resultados, en ese mismo contexto, Durand et al. (2020), manifiesta la

municipalidad es una entidad pública que debe efectuarse teniendo en cuenta todas las normas y Leyes establecidas sobre para el buen manejo del gobierno local, de tal manera que se generen beneficios públicos teniendo en cuenta el aspecto legal.

Es clave que los gestores municipales sean personajes que cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse como tal, pudiendo canalizar los recursos estatales objetivamente a atender las necesidades colectivas, partiendo por las más prioritarias. La gestión municipal comprende una serie de normativas establecidas para asegurar el buen manejo de los bienes y recursos estatales, es por ello, que los encargados de dicha gestión deben ser funcionarios competentes y que además muestren interés por atender las necesidades sociales.

En cuanto, Marín & Delgado (2020), mencionan que, la gestión municipal debe desarrollarse teniendo en cuenta las necesidades colectivas esencial la capacitación, conocimientos, destrezas y habilidades de los gestores municipales, por un lado, para poder gestionar dichas necesidades y solucionarlas a través de inversión pública, y por otro, para evitar el mal uso de los fondos públicos, en base a errores e irregularidades que puedan afectar el desenvolvimiento institucional. La gestión municipal debe ser integral, teniendo en cuenta el uso de los recursos públicos, el desenvolvimiento de los empleados estatales, la solución de problemáticas sociales, así como el control de todo lo que se realiza dentro y fuera de la institución, para asegurar la eficiencia y eficacia del gasto público, evitando en todo momento la malversación de los fondos estatales.

Además, el nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 78 %, insatisfecho en 17 % e satisfecho en 5 %., debido a que, no cree usted que los servicios de limpieza pública desarrollados por la municipalidad son eficientes y permiten mantener los espacios limpios y libre de contaminación, la municipalidad no desarrolla actividades que rodean la jurisdicción, todo esto lleva a cabo la buena percepción de los usuarios ya que de una y otra manera se atiende a las necesidades que pueden percibir dentro de su contexto social

de acuerdo a su problemática que presenta. Dicho resultado coincide con Fariño et al. (2018), menciona que, para lograr satisfacer al usuario de manera adecuado, las organizaciones deben manejar adecuadamente el tema de calidad, pues representa para asegurar el cumplimiento de las expectativas del consumidor.

Para medir se oferten las organizaciones emplea el denominado modelo SERVQUAL, el cual aborda una serie de dimensiones importantes que están vinculadas y se deben realizar un análisis adecuado de las cualidades de los bienes o servicios ofertados por una organización, para determinar la satisfacción de los consumidores, es por ello que las organizaciones deben basarse en dicho modelo, para así conocer asertivamente el contexto en el que vienen operando, permitiéndoles tomar decisiones adecuadas para mejorar sus procedimientos y así obtener crecimiento a través del tiempo, en base a la satisfacción plena de sus consumidores, asimismo, Fariño et al. (2018), indica que, la satisfacción de los usuarios es algo muy importante que toda entidad dedicada a la prestación de servicios debe tener en cuenta, pues esto permite conocer su adecuado desenvolvimiento y si es que existen mejoras por realizar en sus procesos.

Las organizaciones deben encontrarse en constante evaluación de la percepción que tienen los usuarios sobre la entidad y los servicios que presta, de tal manera que se puedan realizar medidas correctivas si fuesen necesarios y se mejoren los resultados a través del tiempo, además que se mantenga una óptima relación entre consumidor y la entidad, lo cual es un valor clave que permite a las organizaciones desarrollarse a través del tiempo. Los directivos de cada organización deben ser estrategas y buscan la forma de lograr satisfacer a sus usuarios, pudiendo emplear métodos estratégicos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

En ese mismo contexto, Mejías et al (2018), refiere que, se determinó que la calidad de servicio entregada por la organización hacia los usuarios, no es lo suficientemente óptima para brindar una satisfacción de sus necesidades y cumplir con sus expectativas, esto debido a que la organización desarrolla actividades y procedimientos orientados a la recopilación de información de

su público objetivo para realizar las mejoras correspondientes de los servicios proporcionados, por lo tanto, los usuarios consideran que la organización no muestra un buen nivel de compromiso para satisfacer sus necesidades, lo cual conlleva no solo al cambio de nuevas opciones para satisfacer sus necesidades, sino que también propicia que se cree una imagen negativa sobre la organización y se expanda hacia su círculo de confianza, asimismo, Becerra et al. (2020), indica que, las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, así como a cualquier rubro deben tener en cuenta la satisfacción de sus consumidores, pues es clave para lograr incrementar sus niveles de ventas y crecer a través del tiempo. Existen diversos aspectos que determinan, como la confiabilidad del producto (bien o servicio), el cual tiene que lograr convencer al consumidor para que lo adquiera y además, lo recomiende, para lo cual, debe cumplir con sus expectativas, que muchas veces se encuentra en función lo que la entidad prometió sobre el mismo, es por ello que la organización debe cumplir fielmente con sus promesas hechas sobre la calidad del producto, caso contrario el consumidor terminará decepcionado e insatisfecho.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.921, 0.914, 0.945, 0.903 y 0.926 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, en ese contexto, Tejada (2020), quien manifiesta que, para que las entidades logren satisfacer a sus usuarios, es importante que obtengan calidad en los servicios que brindan, ya que ambas variables según el estudio realizado en la SUNARP oficina de la ciudad de Tarapoto, periodo 2019, mantienen relación, dada por el rho de 0.535 y el p valor de 0.000 obtenido. Se debe ser periódica una organización, pues en base a esta, es que se logra conocer la forma en que los usuarios perciben la operatividad organizacional, asimismo, los directivos deben ser estrategias para poder asegurar la óptima satisfacción, evitando inconvenientes futuros con la viabilidad de la entidad.

Así mismo, existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022, Dicho resultado coincide con Cotrina (2021), indica que, la gestión municipal comprende una serie de acciones que permite promover el desarrollo local adecuadamente, teniendo en cuenta las necesidades coactivas, así como las oportunidades existentes en la población. En cuanto al desarrollo turístico, la gestión municipal juega un rol, pues contribuye que dicho sector se promueva y genere desarrollo colectivo. El titular y demás directivos municipales deben buscar la manera de generar desarrollo en la población, es por ello que deben encontrarse vigilantes ante cualquier oportunidad para lograr beneficiar a la colectividad, el turismo es un sector que con el pasar del tiempo viene cobrando mayor vigor e importancia para el ámbito empresarial, el cual adecuadamente promovido e impulsado por el sector público genera oportunidades de crecimiento. Mediante el estudio se demostró que la gestión municipal se asocia a la variable promoción turística en la ciudad de Tarapoto, 2020, con un rho obtenido de 0,870 y un p valor de 0,000.

En ese mismo contexto, Huaita (2018), menciona que, las organizaciones deben hacer lo posible para mantener satisfechos a sus consumidores, es por ello, por lo que la recolección de quejas, sugerencias, reclamos y opiniones es clave para conocer la percepción de los usuarios sobre la organización, y en base a ello se tomen decisiones que permitan mejorar puntos débiles en bien de la organización. La atención de quejas, de acuerdo con el rho de 0.746 obtenido y un p valor de 0.000 mantiene relación con la satisfacción de los usuarios por ello que la entidad debe trabajar muy bien ese tema, con el propósito de lograr posicionarse y obtener desarrollo en el entorno donde se desenvuelve.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,957 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 91.58 % de la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario, indicando que a mejor gestión municipal mejor será la satisfacción del usuario.
- 6.2.** El nivel de gestión municipal, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %, debido a que en la Municipalidad el personal posee los conocimientos no necesarios del puesto que ocupa. Porque no se desarrolla de manera eficiente los procesos administrativos como la planificación organización y control.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 78 %, insatisfecho en 17 % e satisfecho en 5 %, la municipalidad no desarrolla actividades destinadas a preservar el medio ambiente y las áreas verdes que rodean la jurisdicción. Por qué no se logra tener un alto índice efectividad en el cumplimiento de los estándares de calidad del producto para la adquisición del público.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.921, 0.914, 0.945, 0.903 y 0.926 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones. Indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión municipal mejor será la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, diseñar planes de mejora que permitan brindar solución a la problemática que atraviesa el municipio considerando tanto el contexto interno como externo en el que se desenvuelve de manera que se generen servicios de valor que satisfaga las demandas de los usuarios y se mejore la capacidad de respuesta. Asimismo, mejorar las prácticas internas, en especial, la gestión de trámites con la finalidad de brindar soluciones rápidas y oportunas a las contingencias que presentan los usuarios y atender las solicitudes dentro del plazo previsto.
- 7.2.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, instar a la participación de los pobladores en el proceso de detección de las necesidades primarias de la población, así como, involucrarlos en las actividades de fiscalización y control a fin de recuperar la institucionalidad, generar credibilidad, cumplir con los objetivos trazados y tomar decisiones que mejoren la calidad de las prestaciones sociales.
- 7.3.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, mejorar la infraestructura que posee el municipio con el propósito de brindar un espacio cómodo tanto para el usuario interno como externo y se mejore la estética e imagen de la organización municipal.
- 7.4.** Al jefe de personal, diseñar planes de capacitación en relación a la satisfacción del usuario en virtud de fortalecer las competencias blandas y comunicativas de los colaboradores y mejorar el grado de relacionamiento con los usuarios externos.

REFERENCIAS

- Aparicio, A., Gil, M., López, G. and Díaz, A. (2016), *Satisfacción of users of two padel clubs in Cartagena (Region of Murcia)*. (Artículo científico). Universidad de Murcia, España.
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/50694/1/264611-915361-1-SM.pdf>
- Arbeláez, G. and Mendoza, P. (2017), *Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador*. (Artículo científico), Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfdbde004/download
- Arnoletto, E. (2014), *Hacia una gestión pública para un desarrollo sustentable*. Córdoba, Argentina. <http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1412/index.htm>
- Arroyo, J. (2016), *Municipal management from the perspective of intelligent organizations and the legal field*. (Artículo científico), Investigaciones Originales.
<https://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/632/1011>
- Asensio, P (2006), *Libro de la gestión municipal, claves de éxito para políticos y directivos locales*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Ávila, H. (2018), *Transformational leadership and municipal management; Provincial Municipality of Huaraz, year 2018*. (Artículo científico), Universidad San Pedro, Perú.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Basantes, R., Vinueza, A., and Coronel, J. (2016), *Levels of satisfaction on users in Alternative Andino Hospital of Chimborazo*. (Artículo científico), Universidad

Nacional de Chimborazo, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825012.pdf>

Becerra, B., Pecho, L. and Gómez, M. (2020), *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru.* (Artículo científico). Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ra ed.). Pearson.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Casiano, D., y Cueva, E. (2020). *Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019.* (artículo científico). Chachapoya – Perú.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>

Castro, L., y Simón, I. (2020). *Between modernization and conflict: the business role, municipal management and the demand for a state drinking water service for Iquique (1830-1924).* (artículo científico). Universidad Autónoma Galvarino Gallardo – Chile.
<http://www.revistas.unisinos.br/index.php/historia/article/view/hist.2020.242.03/60747711>

Chávez, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J. and Huanuni, S. (2018), *Municipal management and neighborhood participation in the residents represented in the district of Chilca – Huancayo.* (Artículo científico), Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Ucayali Perú.
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/115/104>

Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT.*
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_

final.pdf

- Cordero, J. (2018), *The municipal government. A promoter of local development? A case study of the semi-urban municipality of Ixtepec City, Oaxaca.* (Artículo científico), Universidad del Istmo, México. <http://dx.doi.org/10.24836/es.v28i52.575>
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cotrina, S. (2021), *Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56282/Cotrina_CGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deulofefeu, C. (2012), *La Comunicación en las organizaciones.* Editorial Trilla. México.
- Durand, K., Rayo, N. & Vilches, L. (2020), *Analysis of the provincial municipal management (2011-2014) in the sg-1 sector (core of the historical center of Cuzco).* (Artículo científico). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. <http://www.revistas.uni.edu.pe/index.php/devenir/article/view/983/1611>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. and Ocaña, A. (2018), *Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care.* (Artículo Científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. and Saldarriaga, D. (2018). *Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro.* (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador. <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del*

servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. (artículo científico). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. and Mamani, V. (2019), *Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.* (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>

Guillen, D., Núñez, O., Vargas, J. and Vega, L. (2020), *Situation of Territorial Information Systems usage for municipal management: case of the Greater Metropolitan Area (GMA), Costa Rica, 2018.* (Artículo científico). Municipalidad de San José, Costa Rica. <https://doi.org/10.15359/rgac.66-1.3>

Heinz. (2000), *Calidad de vida en los trastornos mentales.* España: https://books.google.com.pe/books?id=WcbWY6ZRXuMCypg=PA24yhl=esysource=gbs_toc_rycad=2#v=onepageyqyf=false

Hernández, P (2011), *La importancia de la satisfacción del usuario.* Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huno, H. (2002), *Conceptualización y medición de la satisfacción del consumidor y la insatisfacción*. Cambridge, Inglaterra: Marketing Science Institute
- Hurtado, A. and Gonzales, R. (2015), *Municipal management and planning in Peru*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Jaén, Perú.
<http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/407/286>
- Hurtado, A. and Gonzales, R. (2015). *Municipal management and planning in Peru*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Jaén, Cajamarca, Perú
- Jiménez, V. (2016). *Plan Municipal de Desarrollo Corregidora del Ayuntamiento 2015 - 2018*. Querétaro, México: Solaris. <https://goo.gl/KcriXR>
- Kotler, P. (2003), *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la a la Z*. Madrid: Pearson Educación.
- La Torre, A., Oyola, A. and Quispe, M. (2018), *Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force*. May, 2014. (Artículo científico). Universidad de San Martín de Porres, Perú.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/545/54555308005/54555308005.pdf>
- Lemma, M. (2017), *Urban management and urban planning in Córdoba, Argentina (1983-2011)*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Córdoba (UNC), Argentina.
<https://www.scielo.br/j/urbe/a/4D4KL6k68GCpxw8hLMSs4sf/?format=pdf&lang=es>
- López, A. (2020), *Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria*. (Artículo científico), Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/download/138e/74>
- Marín, J. & Delgado, J. (2020). *Labor performance in municipal management 2020*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/172>
- Matzumura, J., Gutiérrez, H. and Zamudio, L. (2018), *Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution*. (Artículo científico).

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>

- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018), *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company* (artículo científico). Compendium. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mena, V., Lara, T. and Soliz, N. (2017), *Satisfaction Level Assessment of the Users of the Odontological Clinic of Undergraduate at the Central University of Ecuador*. (Artículo científico), Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383
- Millones, K. (2010), *El derecho a una buena administración pública*. Cambios de paradigmas en el Derecho Administrativo chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los ciudadanos. Chile
- Molina, C. & Licha, I. (2005), *Coordinación de la política social: Criterios para avanzar*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington DC.
https://publications.iadb.org/bitstream/handle/Coordi_nacióndelaPoliticaSocia2criteriosparaavanzar.pdf.
- Molina, F., Cruz, I., Álvarez, M., Méndez, N. and Castro, Y. (2016). *Obstacles of Municipal Management Hamper Local Development Due to Poor Knowledge Application*. (Artículo científico), Universitaria Municipal Florencia, Cuba.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v10n2/rdir07216.pdf>
- Moncada, G. (2016), *Municipal Management: How to Administrate the Squares and Markets of Mexico City? 1824-1840*. (Artículo científico), Instituto de Investigaciones Históricas-unam, México.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/secu/n95/2395-8464-secu-95-00041.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E. and Mamani, H. (2020), *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*. (Artículo científico), Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>

- Morillo, M. and Morillo, M. (2016), *User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela*. (Artículo científico), Universidad de Los Andes, Venezuela. https://web.archive.org/web/20180410110154id_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/viewFile/22139/21855
- Navarro, O. (2009). *El ABC del Gobierno municipal*. (3.^a ed.) (Instituto del desarrollo municipal).
- Oliver, R. (2013), *Satisfacción*. Una perspectiva del comportamiento de los Clientes. New York, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Orellana, A., Mena, J. and Montes, M. (2016), *Municipal development plan: The guiding instrument for municipal management in Chile?* (Artículo científico), Pontifical Catholic University, Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/invi/v31n87/art06.pdf>
- Parra, R., Arce, M. and Guerrero, M. (2018), *Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical análisis*. (Artículo científico), Universidad Superior Politécnica del Litoral-ESPOL, Ecuador. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Pastor, E. (2009), *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Barcelona: Universidad de Murcia. <http://proyectosmunicipalessourcepdf>.
- Ruiz, J. (2017), *Tax culture and municipal management*. (Artículo científico), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992/12386>
- Salvador, M. and Riba, C. (2017), *Outsourcing as management strategy in local public services*, (Artículo científico), Universitat Pompeu Fabra, Brasil. <https://www.scielo.br/j/rap/a/Ywsy5W4QWdFvTBtRWBkLXMf/?format=pdf&lang=es>
- Sánchez, C., González, C., López, G. and Díaz, A. (2017), *Satisfaction of external customers. A case study of an indoor swimming pool*. (Artículo científico),

Universidad de Murcia, España.
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/300421/215681>

- Sánchez, M. (2016), *Customers´and professionals´satisfaction in social programs assessment*. (Artículo científico), Universidad de Castilla-La Mancha. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaREPPP-2016-7-5025/Satisfaccion_usuarios.pdf
- Sierra, F. and Gravante, T. (2016), *Digital citizenship and collective action in Latin America Criticism of mediation and social appropriation by the new social movements*. (Artículo científico), Universidad Nacional Autónoma de México, México. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323944778009.pdf>
- Sihuín, E., Gómez, O. and Ibáñez, V. (2015), *Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurímac, Peru*. (Artículo científico). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Apurímac, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
- Sotelo, J. (2016), *Instrument to measure satisfaction of users based on the ISO 9001:2008 standard*. (Artículo científico), Universidad Juárez del Estado de Durango, México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00607.pdf>
- Suárez, L., Rodríguez, S. and Martínez, J. (2018), *User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016*. (Artículo científico), Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Suller N. (2008), *Instrumentos de la Gestión Municipal*. Puno, Perú. <http://ce cudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>.
- Tapia, M. (2016), *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Alplano, Puno, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Tejada, J. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo,

Tarapoto,

Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Triana, M. (2018), *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el departamento de Cundinamarca*. (Tesis de maestría), Universidad Santo Tomás, Colombia.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14594/2018mariatriana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	Asencio (2006), menciona que, se concibe a la gestión municipal como el actuar de toda gestión que se fundamenta prioritariamente en atender los asuntos públicos de interés general de los ciudadanos de su jurisdicción. Para ello los municipios al ser organizaciones con un alto grado de complejidad, requieren de gestores políticos, funcionarios municipales o empresas proveedoras de bienes y servicios, que conduzca a la oportuna atención de las demandas sociales.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Aptitudes - Compromiso - Experiencia - Esfuerzo - Motivación 	Ordinal
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades - Requerimientos - Programación de presupuestos - Recojo de necesidades - Elaboración de planes 	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de flujos - Carta de flujos - Diagrama de procesos - Trabajo en equipo - Asignación de funciones 	
			Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - soluciones - Mejora de toma de decisiones - Reuniones de trabajo - controversias 	
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Política - Económico - Social - Participación ciudadana 	
Satisfacción del usuario	Según Kotler (2003) considera a la satisfacción del cliente como un nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, entonces existe la sensación de insatisfacción y en cambio si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el cliente queda satisfecho; en cambio si los resultados superan o están por encima de sus expectativas, el cliente o el usuario queda muy satisfecho, encanado o complacido.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Satisfacción con la salubridad y limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de limpieza pública - Medio ambiente - Procesamiento de desechos públicos - Ornato publico - Residuos solidos 	Ordinal
			Satisfacción con la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Erradicación de la violencia - Función de seguridad - Espacios públicos - Serenazgo - Implementación de políticas 	
			Satisfacción con las obras de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Normas legales - Funciones específicas - Proyectos ejecutados - Cierre de brechas sociales - Mejora de las necesidades 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022, es buena.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022, es indiferente.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal.</p> <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión municipal V2= satisfacción del usuario r = Relación entre variables</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por 3,117 personas.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra está conformada por 228 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Municipal</td> <td>Administración</td> </tr> <tr> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Resolución de conflictos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Transparencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td>Satisfacción con la salubridad y limpieza pública</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con la seguridad ciudadana</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con las obras de infraestructura</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Municipal	Administración	Planeación	Dirección	Organización	Resolución de conflictos		Transparencia	Satisfacción del usuario	Satisfacción con la salubridad y limpieza pública	Satisfacción con la seguridad ciudadana	Satisfacción con las obras de infraestructura	<p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones																	
Gestión Municipal	Administración																	
	Planeación																	
	Dirección																	
	Organización																	
	Resolución de conflictos																	
	Transparencia																	
Satisfacción del usuario	Satisfacción con la salubridad y limpieza pública																	
	Satisfacción con la seguridad ciudadana																	
	Satisfacción con las obras de infraestructura																	

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión municipal

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) acudo ante usted para pedirle su apoyo en responder con veracidad la siguiente encuesta que tiene por objetivo identificar el nivel de gestión municipal en el distrito de Juan Guerra, 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE GESTIÓN MUNICIPAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Administración						
01	En la Municipalidad el personal posee los conocimientos necesarios del puesto que ocupa.					
02	Cree usted que los conocimientos que muestran los colaboradores de la municipalidad son determinantes a la hora de atender a los usuarios y resolver sus problemas.					
03	Cree usted que la municipalidad atiende de manera oportuna las necesidades poblacionales.					
04	Cree usted que el municipio trabaja con la sociedad de					

	manera organizada para maximizar el alcance y el compromiso de los resultados.					
05	Cree usted que el municipio utiliza eficientemente sus recursos para cumplir con las actividades planificadas en el POI.					
06	Cree usted que desde la municipalidad se cuenta con personal comprometido que ayude a cumplir los objetivos institucionales.					
Planificación						
07	Cree usted que la municipalidad organiza adecuadamente la programación de actividades para obtener los objetivos trazados en el Plan Estratégico (PEI) anual.					
08	Cree usted que la municipalidad realiza el monitoreo a las unidades y dependencias para verificar los requerimientos de las funciones y actividades asignadas para su ejecución.					
09	Cree usted que se lleva una buena programación de presupuestos para un fin estratégico.					
10	Cree usted que el recojo de necesidades se lleva a cabo acorde a las obligaciones necesarias.					
11	Cree usted que se elaboran planes para una buena ejecución en la institución.					
Organización						
12	Cree usted que el municipio cuenta con sistemas y procesos organizados y diagrama de flujos que le permiten cumplir eficientemente con las metas establecidas.					
13	Considera usted que el personal tiene conocimientos sobre los procesos y carta de flujo que se desarrollan internamente.					
14	Cree usted que la municipalidad fomenta a través del desarrollo organizacional las buenas praxis vinculadas con el respeto a los procesos y procedimientos contempladas en la normativa.					
15	Cree usted que existe una buena relación respecto al trabajo en equipo.					
16	Cree usted que la institución realiza una buena asignación de funciones.					
Resolución de conflictos						
17	Cree usted que la disponibilidad de recursos permite dar soluciones a los problemas de la población.					
18	Cree usted que el municipio ejecuta una buena toma de decisión con la realidad que atraviesa la jurisdicción.					
19	Cree usted que el municipio aplica reuniones de trabajo acorde al requiriendo establecido.					
20	Dentro del municipio existe controversia.					
Transparencia						

21	Cree que la municipalidad utiliza las fuentes tecnológicas y políticas para recuperar la institucionalidad del ente en la población usuaria.					
22	Cree usted que el órgano de control de la municipalidad realiza auditorías al cumplimiento de las actividades del plan operativo institucional en pos de velar por la seguridad económica-financiera de la misma.					
23	Considera que la asignación de recursos se realiza en base a las necesidades sociales del distrito.					
24	Se fomenta la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones institucionales.					

Fuente. Adaptado de: Analysis of the provincial municipal management (2011-2014) in the sg-1 sector (core of the historical center of Cuzco).

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Satisfacción del usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) acudo ante usted para pedirle su apoyo en responder con veracidad la siguiente encuesta que tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario del distrito de Juan Guerra, 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Satisfacción con la salubridad y limpieza pública						
01	Cree usted que los servicios de limpieza pública desarrollados por la municipalidad son eficientes y permiten mantener los espacios limpios y libre de contaminación.					
02	Cree usted que la municipalidad desarrolla actividades destinadas a preservar el medio ambiente y las áreas verdes que rodean la jurisdicción.					
03	Cree usted que los servicios realizados para el recojo de desechos públicos son prudentes y puntuales.					
04	Cree usted que el municipio ejecuta actividades orientadas al procesamiento de ornato públicos e incentiva al reciclaje.					

05	El municipio mantiene los residuos sólidos en un lugar adecuado.					
Satisfacción con la seguridad ciudadana						
06	El municipio lleva a cabo constantemente charlas a la población sobre la erradicación de la violencia y la importancia de la familia.					
07	El municipio cuenta con el apoyo de agentes como juntas vecinales, rondas campesinas y la participación activa de la PNP para brindar mayor seguridad a los pobladores.					
08	El municipio cuenta con policías municipales que garantizan la seguridad dentro de los espacios con gran afluencia pública.					
09	Cree usted que la municipalidad ha desarrollado programas y acciones preventivas como el serenazgo que mitiguen la tasa de delincuencia e informalidad en la jurisdicción.					
10	Cree usted que la implementación de políticas de la municipalidad es adecuada.					
Satisfacción con las obras de infraestructura						
11	La municipalidad posee estructuras seguras que se enmarcan dentro de la normativa legal.					
12	El municipio cuenta con equipos modernos que permite el desarrollo eficiente de las funciones.					
13	Se siente usted a gusto con las obras y proyectos ejecutados por la municipalidad.					
14	Cree usted que las acciones ejecutadas por el municipio recogen brechas sociales de las necesidades y demandas de las personas.					
15	Cree usted que la municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					

Fuente. Adaptado de Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018.

Validaciones de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. JUAN RAFAEL JUAREZ DÍAZ
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Municipal .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Municipal .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Municipal .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia metodológica, se sugiere aplicar.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Asistente de la FACSOSH-UNSM
 Sello personal y firma

Tarapoto 29 de Mayo de 2022.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. JUAN RAFAEL JUAREZ DÍAZ.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
 Especialidad : Docente metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Adscrito a la PCSSyH-UNSM
 Sello personal y firma

Tarapoto 29 de Mayo de 2022.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. EDWIN RENGIFO GUERRA
 Institución donde labora : CEBA – II.EE. FRANCISCO IZQUIERDO RIOS
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Municipal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Municipal.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Municipal.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 21 de Mayo de 2022



 Mg. Edwin Rengifo Guerra
 DNI: 43980819

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.-DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. EDWIN RENGIFO GUERRA
 Institución donde labora : CEBA – II.EE. FRANCISCO IZQUIERDO RIOS
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable al presente estudio de investigación

IV.-PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto 21 de Mayo de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. KATIUZCA DIAZ RIOS
 Institución donde labora : INEI – INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Municipal
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Municipal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Municipal.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Municipal.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						98

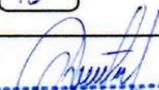
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Lo instrumentos del presente trabajo de investigación son aplicables con una puntuación de 98.00

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 21 de Mayo de 2022



Mg. Katuzca Díaz Rios
DNI. 43523000

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. KATIUZCA DIAZ RIOS
 Institución donde labora : INEI – INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Elvis Grandez Sangama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los criterios e indicadores del presente estudio de investigación son aplicables al 48.00 % puntos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 21 de Mayo de 2022

Katiuzca
Mg. Katiuzca Díaz Rios
DNI. 43523000

Sello personal y firma

AUTORIZACIÓN DE LA INTITUCIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUAN GUERRA

PROVINCIA DE SAN MARTÍN – SAN MARTÍN

NUEVA GESTIÓN, NUEVA VISIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, Provincia de San Martín

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Jhon Elvis Grandez Sangama**, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada “**Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022**” en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Juan Guerra, 30 de mayo del 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL

JUAN GUERRA

Victor Flores Pairedes

ALCALDE

52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	83
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	89
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	94
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	106
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	83
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39

80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	89
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	94
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	106
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	83
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	89

108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	94
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	106
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	83
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	89
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	94
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	106
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	83
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42

192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66	
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59	
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	83	
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42	
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62	
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80	
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39	
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82	
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62	
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80	
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39	
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82	
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41	
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	89
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62	
209	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	94	
210	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	106	
211	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
212	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	66	
213	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	59	
214	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	83	
215	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42	
216	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62	
217	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80	
218	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
219	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39	

220	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82	
221	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	62	
222	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80	
223	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
224	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	39	
225	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	82	
226	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	41	
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	89
228	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62	

V2: Satisfacción del usuario

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38

42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50

86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40	
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60	
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70	
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40	
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35	
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53	
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28	
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35	
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47	
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26	
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51	
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38	
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49	
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17	
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22	
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50	
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40	
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60	
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70	
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40	
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35	
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53	
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28	
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35	
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47	
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26	
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51	
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38	
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49	
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17	
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22	
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50	
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40	
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60	

130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35

174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
198	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
199	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
201	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
202	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
203	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
204	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
205	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
206	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
208	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
209	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
210	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
211	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
212	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	40
213	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
214	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
215	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
216	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
217	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47

218	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
219	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	26
220	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
221	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
222	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
223	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
224	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	22
225	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
226	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	24
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
228	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022", cuyo autor es GRANDEZ SANGAMA JHON ELVIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 11-08- 2022 00:19:42

Código documento Trilce: TRI - 0328488