



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de  
Tamburco, Abancay, 2022

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

**AUTORA:**

Carire Pichihua, Margarita ([orcid.org/ 0000-0003-4340-1288](https://orcid.org/0000-0003-4340-1288))

**ASESORA:**

Mg. Ames Coca, Marta Alicia ([orcid.org/0000-0002-3164-8032](https://orcid.org/0000-0002-3164-8032))

**CO-ASESORA:**

Mg. González Moncada, Teresa Marianella ([orcid.org/0000-0002-8516-2193](https://orcid.org/0000-0002-8516-2193))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Julio y Delfina, los padres más bellos es la fuente de mi esfuerzo propician la formación, para desenvolverme como profesional.

#### Agradecimientos:

En especial a mi asesora que fue muy optimista para poder alcanzar el objetivo y para mi familia que me apoyo desinteresadamente para la presente investigación.

CARÁTULA	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variable y operacionalización	12
3.3 Población (criterios de selección), muestra muestreo unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADO	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIÓN	25
VII. RECOMENDACIÓN	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Relación entre gestión municipal y satisfacción del usuario	15
Tabla 2.- Relación entre los servicios y proyectos de satisfacción del usuario	16
Tabla 3.- Relación entre la finanza municipal y la satisfacción del usuario	17
Tabla 4.- Relación entre gobernabilidad democrática y satisfacción del usuario	18
Tabla 5.- Relación entre desarrollo organizacional y satisfacción del usuario	19

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco Abancay 2022, se optó por una investigación básica con el diseño no experimental y de un nivel descriptivo correlacional, para el cual se tomó una muestra de 370 usuarios, así mismo se recolecto los datos utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, del mismo modo se utilizó el SPSS para el procesamiento de datos, que tras el análisis del trabajo se concluye que, existe relación significativa moderada de coeficiente ( $\rho = 0.429$ ) entre la gestión municipal y satisfacción del usuario el cual obtuvo una significancia de  $0,000 < 0,05$ . Del mismo modo, existe una relación muy baja entre los servicios, proyectos y la satisfacción, obteniendo una relación a un nivel de ( $\rho = 0,10$ ), con una significancia de  $0,000 < 0,05$ . Así mismo existe una relación débil entre gobernabilidad democrática y satisfacción del usuario con un nivel de correlación ( $\rho = 0,190$ ), y con una significancia de  $0,000 < 0,05$ . Además, existe una relación baja entre el desarrollo organizacional y satisfacción del usuario con un nivel de ( $\rho = 0,287$ ) con una significancia de  $0,000 < 0,05$ . De manera general se concluyó que la relación es significativa entre la gestión municipal y satisfacción del usuario determinando con una significancia de  $0,000$  y una relación de  $0,429$ .

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción, servicio.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Municipal Management and user service satisfaction in the district of Tamburco, Abancay 2022, a basic research was chosen with a non-experimental design and a correlational descriptive level, for which A sample of 370 users was taken, likewise the data was collected using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, in the same way the SPSS was used for data processing, which after the analysis of the work it is concluded that there is a significant relationship moderate coefficient ( $\rho = 0.429$ ) between municipal management and user satisfaction, which obtained a significance of  $0.000 < 0.05$ . In the same way, there is a very low relationship between services, projects and satisfaction, obtaining a relationship at a level of ( $\rho = 0.10$ ), with a significance of  $0.000 < 0.05$ . Likewise, there is a weak relationship between democratic governance and user satisfaction with a level of correlation ( $\rho = 0.190$ ), and with a significance of  $0.000 < 0.05$ . In addition, there is a low relationship between organizational development and user satisfaction with a level of ( $\rho = 0.287$ ) with a significance of  $0.000 < 0.05$ . In general, it was concluded that the relationship is significant between municipal management and user satisfaction, determining with a significance of 0.000 and a relationship of 0.429.

Keywords: Municipal management, satisfaction, service.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis es investigar cómo se determina la gestión municipal del distrito de Tamburco con la satisfacción del servicio al usuario que brinda el distrito con la finalidad de realizar una buena gestión.

La realidad problemática en nivel internacional que se han dado; como problema que pasa la municipalidad de Quilicura — Chile, que busco examinar las distintas oportunidades que se presentan estrechez en la gestión en de entidad en el zona de la promoción y crecimiento a nivel local que la municipalidad no tiene las oportunidades necesarias para el desarrollo local, el objetivo fue reconocer oportunidades y limitaciones en la entidad, que concluyo que se realizó un proceso de planificación y formulación de iniciativa que se demostró las distintas oportunidades y como también las limitantes que presento la gestión municipal para la realización de promociones de este tipo de estrategias, Pérez (2022).

Según Jaramillo, Fabara & Falcon (2020) el problema de la tesis realizado fue “calidad de atención y satisfacción del usuario en las consultas externas de Ambato — Ecuador”, donde se presenta la insatisfacción del servicio que brinda ya que no hay una buena comunicación de parte de la clínica y los clientes, tanto que la población reclama tiempos de espera muy largas para agendar citas y hasta ser atendidos transcurre mucho tiempo, concluye que las expectativas teóricas y la apreciación de los pobladores que asiste a las consultas externas tienen un 80% satisfecho a los usuarios, así mismo no están satisfechos en un 20% de usuarios.

En el Perú también hubo varios problemas de las diferentes regiones como; Rodríguez (2018), desarrollo una realidad problemática de la municipalidad distrital Barranquita, que cuenta con una mala gestión dentro y fuera de la entidad, falta de comunicación entre colaboradores generando tensión en el ambiente de trabajo esto influye en el servicio brindado causando inconvenientes a los usuarios, concluyo con una encuesta de nivel medio, dando como certeza que los usuarios no están complacido con el servicio, Así mismo.

Rosales (2022) tuvo por problema general el deficiente servicio que brinda las obras privada de la municipalidad de Santa, esperando que mejore el

servicio que proclamo al momento de las licitaciones de acuerdo con el lineamiento de la OSCE, se determinan las dos variables con una muestra de 50 usuarios en la Oficina de obras privadas así mismo se aplicó objetivamente el cuestionario, concluyendo, que la correlación el coeficiente si tiene una relación positiva.

Así mismo en el Perú existe la ley de municipalidades 27972 (2003) el cual regula la gestión municipal en todas sus medidas que están distintas a prestar servicios públicos a los vecinos usuarios de la población con calidad y eficiencia, eficacia de un buen servicio llevando un control medido y equilibrado de presupuesto de la entidad.

Por tanto, la justificación teórica, este estudio evaluó sus variables de acuerdo a las políticas públicas número 35, que es fundamental para desarrollar cada dimensión que se planteó en la tesis para tener un entendimiento de la teoría proporcionadas.

Justificación metodológica, la investigación desarrollado se sustentará con tres expertos de medición de instrumento el cual proporcionara la validez de la metodología, por tanto, se utilizó las técnicas como encuestas e instrumentos para evaluar las dimensiones e indicadores para las dos variables que tiene la tesis, este estudio será útil para recopilar antecedentes.

Así mismo la justificación social, aportara un conocimiento a los usuarios de la municipalidad en exigir eficacia a los gobiernos locales y la importancia que tiene una gestión municipal, transparencia con la población de esta forma se determina lo importante que es la gestión municipal que brinda servicio al usuario del distrito de Tamburco, de esa forma tener una comunicación con la población para poder llevar acabo acuerdos en el distrito para su crecimiento y desarrollo.

En el análisis sistemática desarrollada de forma que el problema general de investigación es:

¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?

De la misma manera es fundamental plantear problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre servicios y proyectos municipales y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?.

El objetivo general de esta investigación fue:

Determinar la relación entre gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.

De la misma manera es fundamente tal formular los objetivos específicos de la investigación:

Determinar la relación entre servicios y proyectos municipales y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Determinar la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Determinar la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Determinar la relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.

Así también se realizó la hipótesis general:

Existe la relación entre gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.

Existe la relación entre servicios y proyectos municipales y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Existe la relación entre finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Existe la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. Existe la relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco.

## II. MARCO TEÓRICO

Según, Naser et al. (2020) desarrollo la investigación en Caribe su objetivo fue la aceptación en la gestión de un gobierno local él cual es todo un desafío, involucrando la confianza en las instituciones públicas para la aprobación de la sociedad, para un trabajo mutuo y transparente del mismo modo apoyar al factor de un gobierno abierto que mediante los procesos de programación de creación y seguimiento de una eficaz gestión de gobierno local. Concluyo: Que durante las programaciones aprendidas de un gobierno de gestión es importante la implementación de procesos de gestión local obteniendo un balance y nuevos desafíos que se presentan a menudo.

Hernández (2018), Desarrollo una investigación como el objetivo “la reforma y esencia: Efectos de normas de transparencia acceso a la información y participación ciudadana en la gobernanza democrática en Chile”, introdujo normas legales como (Ley 20.285) y Ley de Administración Pública (Ley 20500), enfocado a la transparencia municipal. Concluyo que las reformas tuvieron un efecto a un nivel democrático municipal como el crecimiento económico y se ha privado la inversión al mismo tiempo que la implementación de estas leyes genero espacios vacíos.

Rodríguez (2018), desarrollo su trabajo de investigación “fortalecimiento de los municipios como base del desarrollo territorial en Colombia” que busco sobresalir con el objetivo de fortalecer los municipios en especial del departamento de Cundinamarca, en teoría las asociaciones es una alternativa mejor para el desarrollo local ya que beneficia a la comunidad, concluyendo que el departamento de Cundinamarca necesita tener una herramienta para poder asociarse, del mismo modo potenciar su desarrollo a nivel nacional con el turismo, industria etc.

Para Tambillo (2019) en su artículo de investigación “la percepción ciudadana y su gestión de un gobierno autónomo, en el municipio de la paz”, el objetivo fue conocer la percepción de la sociedad de la paz con respecto a una gestión de gobierno autónomo para ello se realizó una encuesta de 183 individuos mayor de 18 años hasta 21 años del distrito del Sur, concluyendo que la percepción de los encuestados fue de nivel regular

además, que no hubo cambios en comparación de gestiones pasadas no se presentan cambios favorables ni desfavorables.

Según García (2018), la investigación tiene como objetivo principal fue analizar “la contribución local para un desarrollo territorial del municipio de Moa - Cuba”. concluyo que hay deficiencias en la gestión falta de eficiencia respecto a la contribución territorial que no hay transparencia en áreas de administración tributarias en el municipio de Moa, el cual afecta en el desarrollo territorial y económicos, recaudación del tributo.

Dueñas (2019) Perú, la tesis realizada tiene como título “gestión municipal distrital rural y el desarrollo local: situación de la región Cusco” tuvo la finalidad de conocer la restricción en la gestión del gobierno ya que la mayor parte de la población aún vive en zonas rurales y no están contribuyendo adecuadamente el desarrollo local tiene deficientes formas de utilizar instrumentos de planificación. Concluyo que tiene el nivel de contribución de desarrollo local mínimo tanto que la municipalidad se encuentra en sobrecarga de funciones y poco presupuesto para tener un buen funcionamiento en la entidad.

Delgado (2021), tuvo la finalidad de determinar que existe relación entre, “la Gestión municipal y el desarrollo local en distrito de Santa Rosa de Saco, Oroya”, mismo que tuvo una muestra de 50 servidores públicos del municipio, teniendo como instrumento el cuestionario para las dos variables, concluyendo que la correlación de las variables es alta que  $p = 0,000$  menor a  $0,05$  y  $0,705$ .

Según, Gavilán & Clemente (2021), tuvo como finalidad de determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, para ello se utilizó el cuestionario para obtener los datos encuestados según las preguntas realizados teniendo como muestra de 30 usuarios de la municipalidad resulto el 6% insatisfecho y 94% indiferencia o regular; el 3% es eficiente, con coeficiente ( $\rho=0,003$ ), obtuvo menor nivel que Alpha ( $0,05$ ). Se concluye que las ambas variables tienen un nivel regular de relación.

Cuellar (2019), en su estudio de investigación determino el objetivo acorde a su relación entre “calidad de servicios y satisfacción del usuario en la caja

municipal S.A de Ica”, aplico el cuestionario a la muestra de 384 usuarios de la caja municipal con 12 ítems por cada cuestionario, esta evaluación se sustenta en el valor de Pearson  $r = 0,760$ , es decir, tuvo un coeficiente de determinación  $R^2 = 0,577$ , concluyo que el servicio que brinda a los usuarios de la caja municipal Ica, es de un nivel medio por el primer trimestre de 2018. Maguiña (2020), desarrollo en su trabajo de investigación que el objetivo general fue “la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Carme de Legua — Reynoso”, se empleó el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal, tomando 122 pobladores para aplicar los instrumentos de encuesta. Concluyo que existe correlación moderada en la estadística de rho= 0.496 con una significancia de 0.000 lo que indica que a mayor gestión pública hay mayor participación ciudadana. Sifuentes (2021), en su trabajo de investigación que realizo fue, “Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad Distrital de Tapiche”, teniendo el muestreo y la estadística no probabilístico, aplico una encuesta a 45 colaboradores y 90 usuarios, se tuvo un cuestionario de 20 preguntas para cada variable: Concluyo que si existe una relación de sus variables, según la estadística de (Rho Spearman) la correlación es (0.012) de un grado muy débil y obteniendo un resultado de nivel bilateral 0.00 menor a 0.05 en la municipalidad de Tapiche departamento de Loreto. Según, Navarro (2022), en su estudio, “gestión municipal y promoción cultural en el municipio de Miraflores”, teniendo una deficiencia del consumo cultural por la falta de conocimiento sobre diferentes actividades culturales que no se presentan adecuadamente en el momento de promocionar dicha actividad, obtuvo la muestra de 284 servidores de la entidad para desarrollar la encuesta y cuestionario, concluyendo que la relación es bilateral que es 0.000 menor que el 0.05.

Según, Oyola (2018), en el estudio que realizo determino como objetivo general, determinar su relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente, en DIRCETUR Ucayali, quien brinda el servicio de turismo, contando con variedad de diversidad de cultural para satisfacer al cliente del exterior y nacional. Concluyo que la atención al cliente tiene el valor de:  $s = 0.000 <$

0.05, el coeficiente es de nivel 0.000 (100 % para que sea correlación verdadera y 0.0 % de error). Tiene un nivel alto es buena la atención que recibe el cliente.

En la actualidad la administración ha tenido una evolución para responder necesidades de un entorno, para seguir cumpliendo todas las funciones públicas establecidos, como planificar organizar, ejecutar y controlar los recursos el cual tiene una brecha con el poder político y el gobierno que recae en los líderes de la administración los cuales tienen un alcance tecnológico de administración, Quintero (2018).

En el contexto de las políticas públicas se encuentra establecido 35 políticas y normas para el desarrollo de la sociedad el cual tiene afinidad con la investigación es el número 24 en el cual tiene un compromiso moderno y transparente con la sociedad, también atiende las demandas políticas y sociales que nos dice que es una iniciativa pública que comprende el territorio y el estadio para que se desarrollen las diplomacias sociales y económicas en el marco legal institucional.

#### Gestión Municipal

Según, Barillas (2008), abordo 4 áreas básicas y eficaces, como son las dimensiones e indicadores para la aceptación de la sociedad y beneficios servicios que brinda una gestión para un mejor desarrollo de la comunidad, estas dimensiones.

Teniendo en cuenta que la gestión municipal son experiencias de trabajo de campo para lograr comprender las herramientas y técnicas para la aplicación de normas y procedimientos que son importantes para el desarrollo municipal, Críales (2019).

Desarrollo organizacional, es referente a la panificación dentro de la entidad implicando el cambio de actitudes y valores en los trabajadores, con la finalidad de que se puedan adaptar a las nuevas tecnologías del mundo, con el fin de brindar mejores soluciones a los desafíos que se presenta al día, Barillas et al. (2008).

Se expone una gestión transparente y eficiente que es parcialmente representativo con la implementación del desarrollo organizacional que son

factores para la mejora de las técnicas de acción el cual se somete a cambios estructurales se pretende mejorar la eficacia de las organizaciones, Tumi (2020).

Finanza municipal, es referente a la capacidad de la entidad de tener una información concreta de transacciones realizados por la entidad, asimismo se utiliza la información de las transacciones para tomar decisiones al momento de realizar un proyecto de financiamiento o inversión y desarrollo obras y actividades, Barillas et al, (2008).

La finanza municipal se rige según la ley N° 27972 es un presupuesto participativo administrativo de gestión que se formula y se aprueba finalmente para ejecutar obras, son ingresos que la municipalidad recauda cada periodo los cuales son ingresos corriente ingresos de capital y financiamiento, INEI (2019).

Servicios y proyectos, es referente que verifica la calidad y capacidad de la entidad, verifica la zona de todos los servicios que se brindó a todas las comunidades como, obras y servicios básicos, Barillas et al. (2008)

Los servicios y proyectos están constituidas para las organizaciones modernas es un modo de gestión que se lleva a cabo los objetivos con ciertos recursos y costos de tiempo de representaciones, es una gestión de proyectos para el desarrollo local o nacional que se lleva acabo a largo plazo o corto plazo, Cruz& Guevara et al (2020).

Gobernabilidad democrática, es referente a la capacidad que tiene la entidad de incorporar al pueblo en su conjunto para la toma de los acuerdos relacionadas con el progreso de condiciones de vida, Barillas et al, (2008). Establece la cohesión social de los altos niveles de exclusión de las instituciones públicas de gobernabilidad democrático los cuales son procesos económicos para el crecimiento y desarrollo territorial, salgado & et al, (2022).

La satisfacción del servicio

Debe tener consideraciones muy exigentes ya que la satisfacción del servicio que se brinda es califica por el cliente usuario de la atención recibida, así

mismo el servidor de servicios debe tener en cuenta que la atención brindada debe ser como le gustaría que a ellos le atiendan cuando sean clientes con empatía, seguridad, el ambiente debe ser propicio para una atención exitosa a cada cliente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

Analizo que la satisfacción del servicio y control escolar de la institución privada del departamento Aguas calientes, falta de asesoramiento para satisfacer las demandas de los clientes basándose en sus exigencias y necesidades que reflejan en la institución por tanto debe poner horarios de atención a la hora de brindar el servicio Olivera et al, (2020).

Según Medina et al, (2020), en su artículo de satisfacción del usuario y con qué frecuencia se utiliza los sitios web, se utilizó una encuesta a los ciudadanos para analizar el nivel de confianza que la sociedad obtiene al utilizar dicho servicio para luego calificar el nivel de atención, así mismo tiene facilidad de uso y confianza de la sociedad con las operaciones realizadas por el navegador que ofrece información adecuada con una seguridad fiable.

Por lo tanto, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollo instrumentos para medir las percepciones y dimensiones de la satisfacción del servicio en una entidad o empresa, que resalta dimensiones como, elementos tangibles, fiabilidad, garantía, empatía y sensibilidad.

La empatía es la actitud con el cual se brinda el servicio, igualdad de género para una calidad de servicio prestado.

Generalmente la empatía es una capacidad que transmitir la sensibilidad ante cualquier situación es nato del ser humano de sentir emociones de otras personas que es lo piensan que sienten, ocupar el lugar de ellos para sentir que es lo que pasa por la mente intentan pensar como el piensa el usuario, Vargas et al, (2021).

Fiabilidad, para la atención al cliente, brindar la información que solicita en su momento oportuno.

Es la capacidad para desempeñar el servicio al cliente prometido con la formalidad que se desempeña y exactitud dar el servicio de una forma correcta y oportuna teniendo en cuenta que la fiabilidad es realizar

seguimientos a las situaciones presentadas, Carrera, Valenzuela et al (2021).

Elementos tangibles instalaciones de equipos para la atención y el carisma del servidor.

Son aquellos elementos tangibles que tiene la forma física que ocupa su propio espacio, son bienes muebles o inmuebles de una entidad que es importante obtener para el buen funcionamiento, Del Pino (2018).

Garantía de brindar un servicio de calidad con seguridad de conocimiento de la información.

La garantía explora la posibilidad de acudir al estatuto del consumidor como una vía para ello los individuos tengan que obtener la protección necesaria de sus derechos y responsabilidades frente a los prestadores de servicios, García (2021).

Sensibilidad es dar un servicio con voluntad de manera oportuna de una manera confiable al cliente.

Es una categoría la sensibilidad el cual tiene consideraciones y rasgos una conjugación emisión de respuestas antes los posibles estímulos, Varona (2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo básico descriptivo con un nivel cuantitativo y enfoque correlacional, las variables fueron evaluadas en su estado normal, es decir, tal como es su conducta en el momento dado, del mismo modo, las encuestas se desarrollaron una vez, Hernández, Sampieri y Mendoza, (2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Se realizó con diseño no experimental y corte transversal, se empleando recolección de datos mediante encuestas y se utilizó un formulario de preguntas (encuestas), Hernández et al, (2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Gestión municipal

Barillas (2008) define que una gestión municipal eficiente aborda factores básicos para elevar el nivel de gobierno local, los cuales, al ser bien propuestos eficientemente eleva la aprobación de la población por los beneficios percibidos y crecimiento de la sociedad.

- **Definición operacional**, Del mismo modo las cuatro dimensiones serán estudiados mediante una encuesta como técnica.

##### Satisfacción del servicio

Mismo que, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron un instrumento de evaluación para la satisfacción del usuario con la finalidad de poder tener más confianza con los clientes dar la seguridad necesaria garantizando un servicio óptimo.

- **Definición operacional**, del mismo modo las variables serán evaluados mediante una encuesta y el instrumento de SERVQUAL, el cual esta formulada de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la investigación, empatía, garantía, sensibilidad, elementos intangibles, los cuales fueron evaluadas estadísticamente con SPSS.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población:

En la región de Apurímac se encuentra el distrito de Tamburco, Abancay, al no tener un registro de que revele una cantidad de personas se trabaja con una población infinita

**Muestra:** así mismo la muestra estuvo calculado a través de la fórmula de la población infinita, tal como se evidencia a continuación.

$$n = \frac{n \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (n - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = total de población

z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1-p (en este caso 1-0.05= 0.95)

d= precisión (en su investigación use un 5%)

**Muestreo:** Realizo el muestreo probabilístico, a través del cual se seleccionó al azar para el análisis de la investigación se utilizó el cuestionario y la encuesta para la aplicado en la municipalidad de Tamburco, Abancay.

#### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Así mismo se recurrió a encuesta el cual es perfecto para conocer la sensación del individuo relacionado con la entidad, así también fue imprescindible emplear el instrumento de SERVQUAL, cuestionario, el cual se utilizó en los variables, dimensiones e indicadores.

Del mismo modo los cuestionarios fueron aprobados por tres expertos, sostuvieron el compromiso de estimar el instrumento que se utilizó para dar recomendaciones y establecer su validez aplicando a la muestra correspondiente.

La fiabilidad fue procesada en el estadístico de (Alfa Cronbach) para ver el porcentaje de su validez y confiabilidad de cada variable.

### **3.5 Procedimiento**

Primeramente, se dio a anunciar la investigación al electo alcalde del municipio de Tamburco, proponiendo realizar una investigación de tesis de la entidad para luego comenzar con el proceso siguiente y luego dar a conocer a los usuarios de la municipalidad.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Luego fue primordial examinar la fiabilidad de las variables en (Alfa de Cronbach), para luego establecer la tabla de estadística SPSS para luego realizar la presentación de tablas y analizar las variables y dimensiones, se utilizó (Rho de Spearman) para el supuesto de la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigadora respeto la decisión del usuario de la municipalidad de Tamburco, Abancay de ser parte o no, del mismo modo, el anonimato de los encuestados, cabe recalcar que la información recolectada fue de uso exclusivo para los fines propuestos en la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Relación entre gestión municipal y satisfacción del usuario

		Gestión Municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Municipal	1,000	,429**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	370	370
	Satisfacción del usuario	,429**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	370	370

Fuente: Estadístico SPSS

#### Análisis:

Se evidencio que existe una relación significativamente moderada ( $r=0.429$ ) entre la gestión municipal y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco del 2022, obteniendo un nivel de significancia  $0,000 < 0,05$ , por lo que se desestimó la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación.

Tabla 2:

Relación entre los servicios y proyectos de satisfacción del usuario

			Servicios y Proyectos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios y Proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,010
		Sig. (bilateral)	.	,843
		N	370	370
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,010	1,000
		Sig. (bilateral)	,843	.
		N	370	370

Fuente: Estadístico SPSS

Análisis:

También, se evidencia una significancia de 0,000 siendo menor al margen de error (0.05) se procedió a desaprobar la hipótesis nula y admitir la hipótesis de investigación, existe una relación es muy débil entre los servicios y proyectos y la satisfacción obteniendo una relación a un nivel de (rho=0,10) del usuario de distrito de Tamburco 2022.

Tabla 3:

Relación entre la finanza Municipal y la satisfacción del usuario

			Finanza Municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Finanza Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Fuente: Estadístico SPSS

Análisis:

Tras calcular la relación entre la dimensión, tiene una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis la investigación, resulto que el nivel es bajo entre las finanzas municipales y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco 2022, con una correlación ( $r= 0,334$ ).

Tabla 4:

Relación entre gobernabilidad democrática y satisfacción del usuario

			Gobernabilidad democrática	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad democrática	coeficiente de correlación	1,000	,190**
		sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	,190**	1,000
		sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

fuentes: estadístico SPSS

Análisis:

De acuerdo con los datos estadísticos, se refleja una significancia de 0,000 siendo menor al margen de error (0,05) se procedió a desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que existe una relación débil entre gobernabilidad democrática y satisfacción del usuario con un nivel de correlación ( $r=0,190$ ) en el distrito de Tamburco 2022.

Tabla 5:

Relación de desarrollo organizacional y satisfacción del usuario

			Desarrollo Organizacional	Satisfacción del usuario
Rho de	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,287**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Fuente: Estadístico SPSS

Análisis:

Además, se logró evidenciar una significancia de 0,000 siendo menor al margen de error (0,05), se rechazó la  $H_0$  para aceptar la hipótesis de la investigación, el cual establece que existe una relación débil entre el desarrollo organizacional y satisfacción del usuario, el nivel de correlación fue ( $r=0,287$ ) del distrito de Tamburco 2022.

## V. DISCUSIÓN

Se determinó que existe una relación significativamente moderada ( $r=0.429$ ) entre la gestión municipal y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco del 2022, obteniendo un nivel de significancia  $0,000 < 0,05$ , de la misma manera se desestimó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación que se propuso, en ese sentido la población califica el nivel de significancia de ambas variables que no están satisfechos al 100%. Resultados que guardan coincidencias con las siguientes investigaciones son con Maguiña (2020), en su investigación determina la relación de la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Carme de la Legua, de tal manera se empleó el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal, tomando 122 pobladores para aplicar los instrumentos de encuesta. Concluyo que existe correlación moderada en la estadística de  $\rho = 0.496$  con una significancia de 0.000 lo que indica que no están satisfechos con la gestión por falta de participación de la ciudadanía en la municipalidad del distrito de la Legua, que los pobladores no tienen accesos para dialogar sobre los proyectos y su desarrollo territorial, por tanto, que a mayor gestión pública haya mayor participación ciudadana para satisfacer las necesidades locales del distrito de la Legua.

Resultados que se fundamentan en la teoría propuesta por Barillas (2008) quien afirma que una gestión municipal eficiente eleva la aprobación de la población según los beneficios percibidos para el crecimiento de la sociedad. Así también, los aforos de los recursos humanos y de los burócratas para lograr los objetivos trazados por la municipalidad para ello también influye las capacitaciones sobre políticas públicas para un buen desempeño, las herramientas y técnicas para la aplicación de normas y procedimientos de planificaciones, ejecución y supervisión son factores determinantes para un buen desarrollo y para alcanzar resultados por la gestión municipal, Críales (2019).

Se determinó que existe una relación muy débil de ( $\rho=0.010$ ) entre los

servicios, proyectos y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco 2022, con una significancia de  $0.000 < 0,05$ , y se procedió a desaprobar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, teniendo los resultados de 10% de aceptación y que la mayoría se encuentra insatisfechos o desconoce los servicio que brinda el municipio, los procedimientos que se gestiona, los proyectos y servicios que se brinda a la ciudadanía ya que la mayoría siente ausencia de proyectos ejecutas por la municipalidad de Tamburco, Abancay. Resultados que guardan coincidencias con Sifuentes (2021), en su estudio sobre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario, teniendo como muestreo el estadístico no probabilístico, se empleó un cuestionario de 20 preguntas para cada variable: Concluyo que, si existe una relación de sus variables, según la prueba de estadística de (Rho Spearman), la correlación fue (0.012) de un grado muy débil y obteniendo un p valor cuya significancia fue de nivel bilateral 0.000 menor a 0.05 en la municipalidad de Tapiche departamento de Loreto, de tal modo que los usuarios no están satisfechos con la administración pública por falta de transparencia de la entidad, falta de compromiso para lograr los objetivos propuestos por la ente y la falta de calidad en atención al usuario falta de profesionales capacitados para brindar mejor la atención y designar trabajadores idóneos para dicha área, los cuales no tienen vocación de atención al usuario en la municipalidad.

Resultados que se sustenta en la teoría propuesta por Barillas (2008), quien asegura que la creación de proyectos y servicios destinados a solucionar las demandas y necesidades de la población de los sectores menos favorecidos los proyectos planificados y ejecutados en su periodo propuesto y con transparencia elevara la satisfacción de los habitantes del distrito de Tamburco. Así mismo, una gestión determinada con sus objetivos y proyectos para el desarrollo local o nacional a largo o corto plazo genera expectativas de desarrollo territorial en los ciudadanos del distrito de Tamburco, así mismo se espera alcanzar los proyectos con beneficios públicos realizados en el distrito para aumentar la satisfacción de la ciudadanía, Cruz & Guevara et al (2020).

Se determino que existe una relación baja ( $r=0,334$ ) entre la finanza municipal y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco 2022, obteniendo una significancia en Rho de Spearman de ( $0,000 < 0,05$ ) rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación según este estudio realizado de finanza municipal y satisfacción. Resultó que los usuarios del distrito de Tamburco no se sientes satisfechos al 100% porqué la municipalidad no realiza ni diálogos y rendición de cuentas a la población. Resultados que guardan coincidencias con García (2018), en su investigación analizo la contribución local para un desarrollo territorial del municipio de Moa- Cuba: concluyo que hay deficiencias en la gestión por falta de transparencia en el área de administración tributaria en el municipio de Moa, de tal manera que la municipalidad también no cuenta con proyectos por falta de presupuestos y fondos de recursos directamente recaudados por la oficinas correspondiente, el cual afecta en la recaudación tributario retrasando proyectos de inversión para el desarrollo territorial de Moa.

Resultados sustentados en la teoría de Barillas (2008) al afirmar que a mayor información fidedigna de las transacciones financieras facilitará la mejor toma de decisiones en inversión financiera municipal por tanto la municipalidad tendrá mayor credibilidad en los procesos administrativos los cuales están regidas por la ley 27972 de presupuesto participativo es de intervención directa, voluntaria y universal mediante por el cual la ciudadanía tiene acceso de deliberar la asignación de presupuestos públicos de este modo aumentaría la satisfacción de la población. La finanza municipal se rige de acuerdo ley para lograr una adecuada, eficiente operación económica, primordialmente es de dos ejes la recaudación de impuestos y también genera ingresos finalmente dependerá del equilibrio de gestión que se formula y se aprueba proyectos para ejecutar, las contribuciones de rentas son ingresos que la municipalidad recauda cada periodo, los cuales son ingresos corriente ingresos de capital y para luego determinar el financiamiento, INEI (2019).

Se determino que existe una relación débil ( $r=0,190$ ) entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario del distrito de Tamburco 2022, de acuerdo con los datos estadísticos formulados en Rho de Spearman se evidencio una significancia ( $0,000<0,05$ ), de tal modo se rechazó la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis de investigación para el análisis, según los resultados la población del distrito de Tamburco no tiene mucha participación en los diálogos están satisfechos con la gobernabilidad democrática de la entidad ya que la relación es de 19% de aceptación y que la mayoría no está de acuerdo no se siente nada satisfecho con la gestión de la entidad. Los mismo que guardan coincidencia con la investigación de Hernández (2018), en su investigación, concluyo que las reformas y leyes tuvieron un efecto a un nivel débil en la democracia municipal como en el crecimiento económico, restringiendo las inversiones y proyectos de ejecución y al mismo tiempo la implementación de nuevas leyes que brinden el soporte para enfrentar los cambios y nuevos desafíos que se presentan menudamente en la entidad estas reformas simultáneamente retrasa a la municipalidad en el crecimiento urbano.

Conclusiones que se fundamentan en la teoría sugerida por Barillas (2008) quien sostiene que a mayor participación de la comunidad en los diálogos tiene la meta de alcanzar objetivos comunes para una convivencia armónica en una democracia ideal y donde las decisiones colectivas son adoptados por el pueblo de tal modo favorecerá a la población con mejoras en el entorno de vida, mayor complacencia con la gestión edil alcanzar objetivos con mayor capacidad para obtener oportunidades como servicios básicos y desarrollo local y territorial, también establece brechas de pobreza generalizada la exclusión política en zonas rurales eleva la productividad de mercados para resguardar el nivel económico y la cohesión social de los altos niveles de exclusión de las instituciones públicas de gobernabilidad democrático los cuales son procesos económicos para el crecimiento y desarrollo local, territorial, salgado & et al, (2022).

Se determinó que existe una relación débil ( $r=0,287$ ) entre el desarrollo organizacional y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco 2022, en el cual se logró evidenciar que la tabla estadística de Rho de Spearman obtuvo la significancia ( $0,000 < 0,05$ ), del mismo modo se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en el cual los usuarios no se sienten satisfechos con el proceder de la gestión que solo el 28 % de la población se siente satisfecho y el resto insatisfecho con la gestión municipal que se maneja en el distrito de Tamburco, Abancay, por falta de ejecución de obras y procesos planificados. Resultados que guardan concordancias con, Gavilán & Clemente (2021) tuvo como finalidad de determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, ya que la ciudadanía no está satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad de Huamancaca Chico, para ello se utilizó el cuestionario para obtener el nivel de satisfacción, los cuales fueron encuestados según las preguntas realizados teniendo como muestra de 30 usuarios de la municipalidad resulto el 6% insatisfecho y 94% indiferencia o regular; el 3% es eficiente, con coeficiente ( $\rho=0,003$ ), obtuvo menor nivel que Alpha ( $0,05$ ). Se concluye que las ambas variables tienen un nivel regular de relación que los usuarios sienten insatisfacción con la atención que brinda la entidad ya que la mayoría de la población es indiferente o desconoce la gestión municipal.

Los resultados antes descritos se sustentan en la teoría de Barillas (2008), quien señala que los procesos en la gestión municipal deben ser procesos planificados para alcanzar los objetivos que conducen al desarrollo de la población y mejoras territoriales en la municipalidad, los cuales demandan cambios estructurales para enfrentar nuevos desafíos que se presentan acorde a las necesidades de la población, acciones que favorecen la percepción y satisfacción de los usuarios. Tal como lo asevera también en la investigación de, Tumi (2020) afirmando que la gobernabilidad tiene una exigencia de aquellas técnicas de estrategias y medidas de implementación para un buen funcionamiento y crecimiento de la comunidad con una gestión transparente y eficiente para determinar el desarrollo de las

organizaciones, cuanto mayor sea el involucramiento de la población tendrá más capacidad de afrontar las necesidades y destinar los presupuestos públicos de acuerdo a sus demandas de la población así mismo obtendrá mayor satisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

1°. - Se concluyo que existe una relación significativamente moderada ( $r=0.429$ ) entre la gestión municipal y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco del 2022, obteniendo un nivel de significancia  $0,000 < 0,05$ , por lo que se desestimó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Que implica que una gestión municipal eficiente eleva la aceptación de la ciudadanía por los beneficios percibidos y desarrollo de la comunidad (Barillas, 2008).

2°. - Se concluyo que existe una relación muy débil de ( $\rho=0.010$ ) entre los servicios, proyectos y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco 2022, significancia  $0.000 < 0,05$ , y se procedió a desaprobar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación. A mayor creación de proyectos destinados a solucionar las demandas de la población de los sectores menos favorecidos elevara la satisfacción de la población del distrito de Tamburco (Barillas, 2008).

3°. - Se concluyo que existe una relación baja ( $r=0,334$ ) entre la finanza municipal y satisfacción del usuario en el distrito de Tamburco 2022, obteniendo una significancia en Rho de Spearman ( $0,000 < 0,05$ ) rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Que implica que a mayor información fidedigna de las transacciones financieras facilitara la mejor toma de decisiones en inversión financiera municipal, regulada por la ley 27972 de presupuesto participativo, afectando la satisfacción de los usuarios (Barillas, 2008).

4°. - Se concluyo que existe una relación débil ( $r=0,190$ ) entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario del distrito de Tamburco 2022, de acuerdo con los datos estadísticos formulados en Rho de Spearman se evidencio una significancia  $0,000 < 0,05$ , donde procedió a desestimar el  $H_0$  y aceptar la  $H_1$  de investigación. Considerando que a mayor participación de la comunidad se obtendrá una mejor toma de decisiones en la gobernabilidad favoreciendo a la población que tenga una mejor condición de vida, así como su satisfacción con la gestión edil (Barillas, 2008).

5°. - Se concluyo que existe una relación es baja ( $r=0,287$ ) entre el desarrollo organizacional y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco 2022, se logró evidenciar en la tabla estadístico de Rho de Spearman obteniendo una significancia de ( $0,000 < 0,05$ ), del mismo modo se procedió a retirar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Considerando que ejecutar procesos en la gestión municipal debiendo ser planificado para alcanzar los objetivos que conducen al desarrollo de la población, los cuales demandan cambios estructurales para enfrentar nuevos desafíos, acciones que favorecen la percepción y satisfacción de los usuarios (Barillas, 2008).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1° Al jefe de la oficina de planeamiento municipal del distrito de Tamburco, implementar taller de capacitación a los trabajadores para el desarrollo de habilidades de comunicación, a fin de perfeccionar el servicio de atención a los usuarios.

2° Al alcalde del municipio distrital Tamburco, Abancay, realizar programas de sensibilización de la población para el pago de los impuestos prediales, así como efectuar campañas de beneficios tributarios que incluyan disminución porcentual de las deudas de los contribuyentes generando mayor recaudación de impuestos para la ejecución de proyectos que satisfagan la demanda social.

3° Al jefe de desarrollo económico municipal del distrito de Tamburco, que promueva la participación de la población a fin de garantizar espacios de diálogo, brindando información fidedigna, clara y transparente que garantice la participación ciudadana y promueva credibilidad en la ejecución de obras propuestas por la gestión edil de turno.

4° Al alcalde de la municipalidad distrital de Tamburco, que los recursos directamente recaudados sean destinados en un alto porcentaje a obras públicas que atiende las necesidades prioritarias de la población, para realzar la calidad de vida y satisfacción con la administración de recursos del contribuyente.

5° Al alcalde de la municipalidad, realizar las rendiciones de cuentas para mayor transparencia en la gestión, para dar confiabilidad a los funcionarios de la entidad edil del distrito de Tamburco, así satisfacer a los ciudadanos.

## Referencias

- Hernández Bonivento, J. (2018). la forma y la esencia: efectos de las leyes de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana en la gobernanza democrática local en Chile. *Revista de Gestión Pública* |, VII (2), 143-169. doi: <https://doi.org/10.22370/rgp.2018.7.2.2193>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Quintero Jairo, S. (2018). *Educación y administración en un mundo globalizado*. Mexico: Unimagdalena.
- Aguilar Nacimiento, B., & Zorrilla Vargas, H. J. (2019). *Gestión Municipal y desarrollo local en el distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo tesis de Título Profesional*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4522>
- Barillas , N., Bran, S., & Castillo, O. (2008). *Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal, señales de un buen Gobierno para el Desarrollo local*. Talleres de Artes Gráficas Publicitarias, AGP. doi:<http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Barillas, N., Bran, C., & Castillo, O. e. (2008). *Instrumento para la Auto evaluación de la gestión Municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. Artes Gráficas Publicitarias, AGP. doi:<http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS>
- Barillas, N., Bran, S., & Castillo, O. e. (2008). *Instrumento para la Auto evaluación de la gestión Municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. Artes Gráficas Publicitarias, AGP. doi: [ww.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS](http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS)
- Barillas, N., Bran, S., & Castillo, O. e. (2008). *Instrumento para la Autoevaluación de la gestión municipal, Señales de un buen Gobierno para el Desarrollo local*. Artes Gráficas Publicitarias, AGP. doi:<http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS>
- Barillas, N., Bran, S., & Castillo, O. e. (2008). *Instrumento para la Autoevaluación de la gestión Municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local*.

- Artes Gráficas Publicitarias, AGP.  
doi:<http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS>
- Bedolla Pereda, D. (2017). Sobre la empatía y la introspección emocional en los diseñadores. *Economía Creativa*, 1-14.  
doi: <https://doi.org/10.46840/ec.2017.08.04>
- Bravo Vilela, L. I., & Sánchez Dávila, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de mariscal Cáceres. *Bravo Vilela y Sánchez Dávila*, 1. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/776-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2972-1-10-20210831%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/776-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2972-1-10-20210831%20(1).pdf)
- Cachique Sangama, D. A. (2020). *Gestión Municipal y Satisfacción del Servicio en los Usuarios en la Obtención de Licencias de Construcción de la Municipalidad Distrital de Comas periodo 2020 (tesis para optar el grado de maestro)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carrera Torres, M. Y., Valenzuela Pérez, K. I., & Gómez Xul, G. d. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital publisher*, 6(6), 220-232. doi: [doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886)
- Criales Ticona, F. C. (2019). *La Gestion Municipal Modelo para el Desarrollo*. Bolivia- La Paz: Publidea - Imprenta y Publicidad.
- Criales Ticona, F. C. (2019). *La gestión municipal modelo para el desarrollo local*. bolivia: Cebem . doi: <https://cebem.org/wp-content/uploads/2019/12/LIBRO-GESTION-MUNICIPAL-UMSA-mail.pdf>
- Cruz Montero, J. M., Guevarra Gomez, H. E., Flores Arocutipa, J. P., & Ledesma Cuadros, M. J. (2020). Áreas de conocimiento y fases clave en la gestión de proyectos, consideraciones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 680-689. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559017/29063559017.pdf>
- Cuellar Fernandez, M. d. (2019). *la calidad de servicio y la satisfaccion de los usuarios en la caja municipal S.A. Ica, primer semestre de 2018, Tesis de*. Universidad Alas Peruanas, Ica - Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12990/8973>
- Del Pino, G. (2018). Tangible. *Software Del sol*, 1-10.  
doi:<https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>

- Delgado Figueroa, E. F. (2021). *Gestión municipal y desarrollo local en la municipalidad distrital de Santa Rosa de Saco la Oroya, Tesis de Magister*. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. ¿Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62413/Delgado\\_FEF-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62413/Delgado_FEF-SD.pdf?sequence=1)
- Dueñas Cabrera, J. O. (2019). Gestión municipal distrital rural y el desarrollo local región cusco 2017, para optar el grado de Doctor. *Gestión municipal distrital rural y el desarrollo local: caso de la región cusco 2017*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; ¿Obtenido de [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4743/253T20191167\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4743/253T20191167_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, d. Y. (2018). Análisis de la contribución territorial para el desarrollo local en el municipio Moa, Tesis de Titulación. *Análisis de la contribución territorial para el desarrollo local en el municipio Moa*. Instituto Superior Minero Metalurgico de Moa, Cuba. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4559521>
- García Brunal, G. A. (2021). *La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo para proteger al comprador frente a vicios inmobiliarios progresivos*. *Revista de derecho privado*, 1-35. doi: <https://doi.org/10.18601/01234366.n41.05>
- Gavilán Rojas, M. I., & Clemente Bernardo, J. V. (2021). *gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Huamancaca Chico, Tesis de título profesional*. Universidad Peruana de los Andes, Huamanga-Peru. Obtenido de [file:///E:/tesis%20maestria/orig/T037\\_46882973\\_71226251\\_T%20Iler%20gestio%20y%20satisf.pdf](file:///E:/tesis%20maestria/orig/T037_46882973_71226251_T%20Iler%20gestio%20y%20satisf.pdf)
- Grandez, S. J. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital San Juan Guerra tesis para optar maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. ¿Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94874/Grandez\\_SJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94874/Grandez_SJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- HERNÁNDEZ VERGEL, L. L., León Roman, C. A., Miranda Guerra, A., & et, al. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios

- de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista cubana de enfermería*, 1. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducci%C3%B3n%3A%20La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios.>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Indicadores de Gestión Municipal*. (2021).
- Informática, I. N. (2019). *Finanzas Municipales*. Lima: Indicadores de Gestión Municipal 2019. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1720/07.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/07.pdf)
- Jaramillo Jimbo, C. d., Fabara Núñez, G. V., & Falcón Maldonado, R. G. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher*, 5(6-1), 4-23. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Lara Zalazar, E. (2018). La Organización Municipal. *Blogs, novaBlog*, 1. Obtenido de <https://red.novagob.org/la-organizacion-municipal-i/>
- Ley Orgánica de municipalidades, & 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades ley N° 27972. *Editora Peru*, 1(1), 10 -11. doi: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López Malpartida, J. C., Aquije Loayza, M. L., Garay, L. E., & et al. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. 1. Recuperado el 17 de Octubre de 2022, de [https://www.google.com/search?q=difinicion+gestion+municipal&ei=atxNY62nCpWf5OUP9Yar8AY&ved=0ahUKEwithlyErej6AhWVD7kGHXXDCm4Q4dUDCA8&uact=5&oq=difinicion+gestion+municipal&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBggAEB4QDTIICAAQCBAeEA0yCAgAEAgQHhANMgoIABAIEB4QDxANOGolABBHEN](https://www.google.com/search?q=difinicion+gestion+municipal&ei=atxNY62nCpWf5OUP9Yar8AY&ved=0ahUKEwithlyErej6AhWVD7kGHXXDCm4Q4dUDCA8&uact=5&oq=difinicion+gestion+municipal&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBggAEB4QDTIICAAQCBAeEA0yCAgAEAgQHhANMgoIABAIEB4QDxANOGolABBHEN)

- Lujan Aramburu, L. I. (2020). *Gestión de calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en las Agencias Municipales de ATE (tesis para optar el grado de maestro)*. Perú.
- Maguiña Caballero, M. E. (2020). Gestión Municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad del distrito de Carmen de la Legua - Reynoso, Callao, 2020. *Gestión Municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad del distrito de Carmen de la Legua - Reynoso, Callao, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85674>
- Matos Huamán, M. (2020). *Relación entre la gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Jesús maría (Título profesional de licenciada 2020)*. Perú.
- Medina Quintero, J. M., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2020). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Redaly*, 1- 24. doi:<https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/>
- Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile, factor y condicionantes para una gestión municipal participativa. *CLAD Reforma y Democracia*, 89. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3575/357568455004/357568455004.pdf>
- Naser, A., Fideleff, V., & Tognoli, J. (2020). *Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto, herramientas para la cocreación, el seguimiento y evaluación, documentos de proyectos*. Santiago: Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). doi:LC/TS.2020/78
- Navarro Cespedes, V. J. (2022). *La gestión municipal y la promoción cultural en los municipios de Miraflores, San Isidro y Ate, Tesis de magister*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17437>
- Noel, B., Bran, S., Castillo, O., & et al, (2008). *Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. Artes Gráficas Publicitarias, AGP. doi:<http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Olvera García, K. F., & Castillo Corral, D. (2020). Análisis de Calidad del Servicio en control Escolar de una IES. *Redaly*, 1(1), 1 -10. doi:<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715007/>

- Oyola Cuellar, S. B. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Pucallpa. *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Pucallpa*. Universidad Alas Peruanas, Pucallpa - Peru. Obtenido de <http://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>
- Parasuraman, A., Zeithaml Valerie, A., & BERRY, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality. *Universidad Texas A & M*, 64(1), 1-30. doi: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Escala%20Servqual%20-%20Journal%20of%20Retailing.pdf
- Perez Gonzales, V. (2022). *Oportunidades y Limitaciones en la gestión Municipal para el desarrollo local, el caso de la Ilustre municipalidad de Quilicura y la creación de las unidades de alianzas externas*. universidad de chile, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187422/P%c3%a9rez%20Ver%c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe Tambillo, J. M. (2019). Percepción Ciudadana del Macrodistrito Sur, respecto a la gestión Autónomo Municipal de la Paz. *Universidad Mayor de San Andres*, 1, 1-35. doi:<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23692>
- República, C. d. (23 de Mayo de 2003). Ley 27972 Orgánica de Municipalidad. *El peruano*, págs. 3-4.
- República, E. C. (2022). Ley Organica de las Municipalidades. *El Peruano*, pág. 25.
- Rodríguez Celis, I. S. (2018). *Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Barranquita optar el grado de Maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79620/Rodr% c3%adguez\\_CIS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79620/Rodr%c3%adguez_CIS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez Rojas, S. P. (2018). Las Asociaciones de Municipios como alternativa de Desarrollo Territorial del Departamento de Condinamarca. *Universidad Católica Colombia*, 1(1), 5- 27. doi:<http://hdl.handle.net/10983/15909>

- Rosales Briones, F. (2022). *gestión municipal y satisfacción del usuario en el area de obras privadas de la Municipalidad distrital de Santa Tesis de Maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote - Perú. ¿Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85820/Rosales\\_BF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85820/Rosales_BF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salgado Guzmán, S. A., Solís Salazar, R. M., & Montiel Rodríguez, D. A. (2022). Democracia, gobernabilidad y cohesión social. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 1. doi: <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i13.31>
- Sifuentes Rojas, J. C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad Distrital de Tapiche, Provincia de Requena Municipalidad Distrital de Tapiche, Provincia de Requena Departamento Loreto, Tesis de Magister*. Universidad Alas Peruanas, Loreto -Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/6571>
- Soliz Salazar, R. M., Salgado Guzman, S. A., & Montiel Rodriguez, D. A. (2019). Retos de la Gestión Municipal. *Horizontes de la Contaduria en las Ciencias Sociales*, 2. Obtenido de <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>
- Tambillo Quispe, J. M. (2019). Percepción Ciudadana del Macrodistrito Sur, respecto a la gestión Autonomo Municipal de la Paz. *Universidad Mayor de San Andres*, 1, 1-35. doi:<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23692>
- Transparecia, P. d. (17 de 12 de 2022). *Municipalidad de Tamburco*. Obtenido de Municipalidad de Tamburco: <https://www.districto.pe/districto-tamburco.html>
- Tumi Quispe, J. E. (2020). Accountability in the management of the municipal government of Puno-Peru (2011-2018). *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 63-76. doi:<https://orcid.org/0000-0001-9719-0821>
- Vargas Márquez, B. L., Inga Hanampa, L. A., & Maldonado Portilla, M. G. (2021). Design Thinking applied to User Experience Design. *Redalyc .org UAEM*, 12(1), 29-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6738/673870838001/html/>
- Varona Domínguez, F. (2018). La sensibilidad humana. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(32), 208. doi:<https://doi.org/10.22518/16578953.826>

Zenón, Z., & Quintanilla Montoya, J. (2018). *(Evaluación de la percepción del desempeño y la Satisfacción de los usuarios de servicios municipales en las municipales en la ciudad de Arequipa tesis para optar el grado de maestro)*. Arequipa.

## ANEXOS:

### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

#### Escala: Gestión Municipal

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	370	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,081	19

Según la tabla de estadística Alfa Cronbach su resultado de fiabilidad es 0.081 que es fiable dicha variable.

#### Escala: Satisfacción del Usuario

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	370	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	20

Según la tabla de estadística Alfa Cronbach su resultado de fiabilidad es 0.081 que es fiable dicha variable.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,080	370	,000
Servicios y Proyectos	,122	370	,000
Finanza Municipal	,130	370	,000
Gobernabilidad Democrática	,153	370	,000
Desarrollo Organizacional	,116	370	,000
Satisfacción del usuario	,094	370	,000

### Análisis:

De tal modo se evidencia en la tabla de la prueba de normalidad, el cual se visualiza en la tabla de Kolmogorov — Smirnov, así mismo este se procesa cuando las preguntas son mayores a 50 preguntas por lo tanto, se ha calculado una significancia de 0,00 que al ser menor al p- valor establecido (0,05) se determina que la distribución de los datos procesados de las encuestas no mantiene una distribución normal, por lo tanto, se trabajó la correlación a través del estadístico Rho de Spearman, así mismo se evidencia en la siguiente.

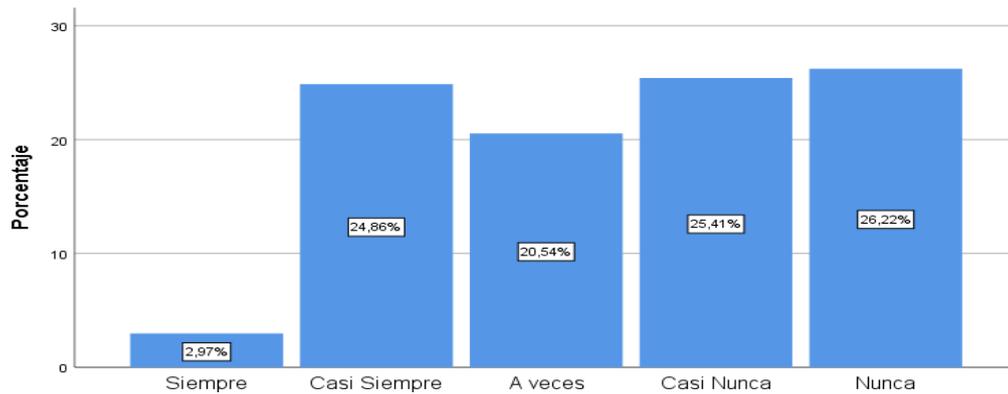
## TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES

TABLA 1:

**¿Cuenta con capacidad para la atención de los servicios públicos municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido		a	e	válido	acumulado
	Siempre	11	3,0	3,0	3,0
	Casi Siempre	92	24,9	24,9	27,8
	A veces	76	20,5	20,5	48,4
	Casi Nunca	94	25,4	25,4	73,8
	Nunca	97	26,2	26,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Figura 1:



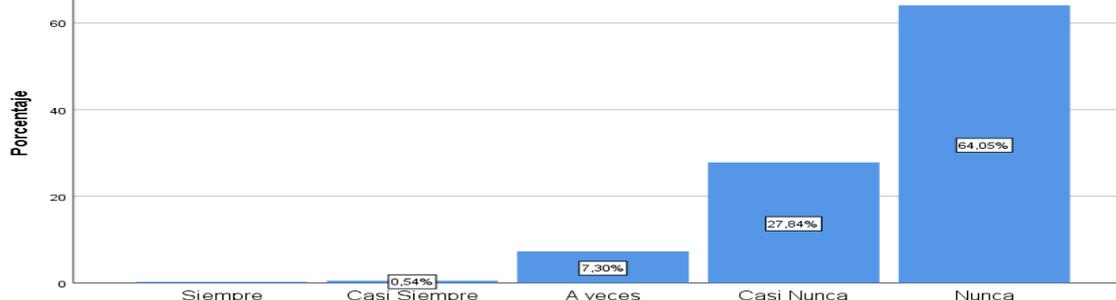
En la tabla 1 y figura uno se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje con 2,97% respondieron que es siempre tiene capacidad de atención y 24,86% casi siempre tiene capacidad de atención, 20,54% solo a veces, 25,41% casi nunca y finalmente el 26,22% nunca tiene capacidad de atención de los servicios públicos

TABLA 2:

**¿La ejecución de proyectos de saneamiento básico cubre sus necesidades de la población en su mayoría?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,3	,3	,3
	Casi Siempre	2	,5	,5	,8
	A veces	27	7,3	7,3	8,1
	Casi Nunca	103	27,8	27,8	35,9
	Nunca	237	64,1	64,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

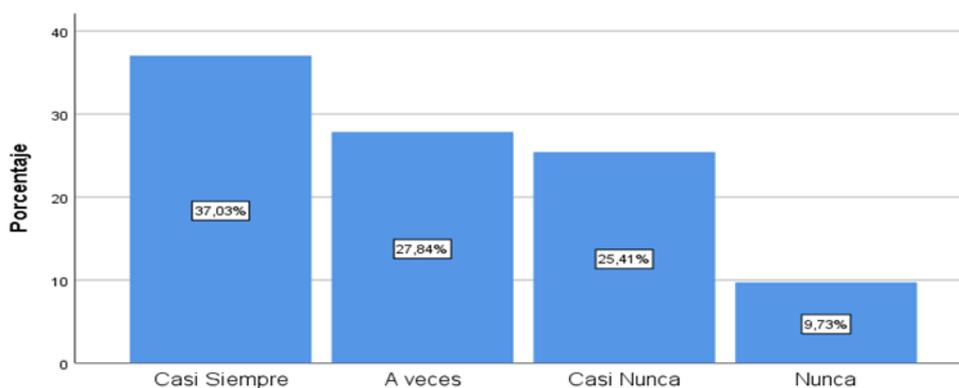
Figura 2:



En la tabla 2 y figura 2 se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje que el 27,30% que casi siempre tiene ejecuciones de obras de saneamiento y 27,84% y 64,05% casi nunca y finalmente el que no cubren las necesidades de la población de Tamburco, Abancay.

**¿Se prioriza proyectos de saneamiento básicos para garantizar la salud de la población?**

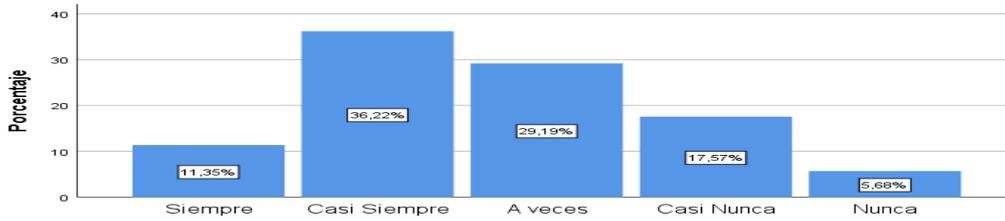
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	137	37,0	37,0	37,0
	A veces	103	27,8	27,8	64,9
	Casi Nunca	94	25,4	25,4	90,3
	Nunca	36	9,7	9,7	100,0
	Total	370	100,0	100,0	



En las tablas y figuras se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje que el 37,03% que casi siempre tiene ejecuciones de obras de saneamiento y 27,84% y 25,41% casi nunca y finalmente el que no se ejecutan las obras de servicios básicos.

**¿La población se sienten atentados en sus quejas y demandas al municipio por retraso de proyectos?**

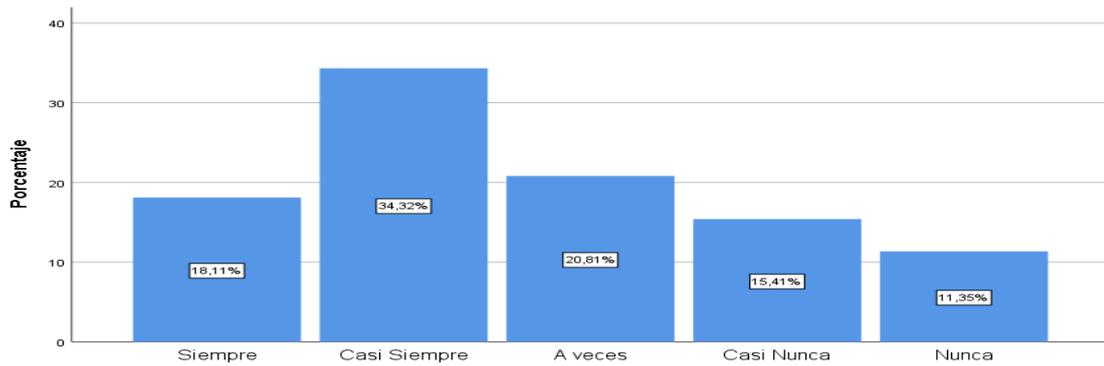
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	11,4	11,4	11,4
	Casi Siempre	134	36,2	36,2	47,6
	A veces	108	29,2	29,2	76,8
	Casi Nunca	65	17,6	17,6	94,3
	Nunca	21	5,7	5,7	100,0
	Total	370	100,0	100,0	



En las tablas y figuras se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje que el 11,35% que siempre atiende y 36,22% y 29,19% casi nunca y finalmente el nunca 5,66% que hay respuesta de la solicitud.

**¿La gestión municipal promueve beneficios a los contribuyentes para el pago de sus impuestos?**

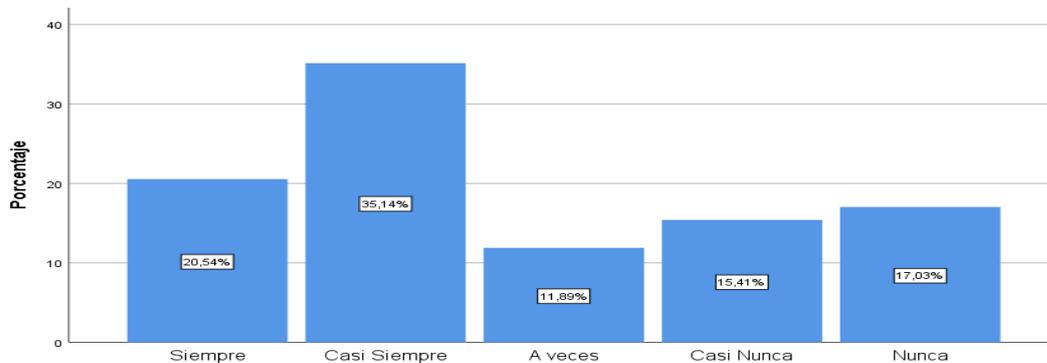
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Siempre	67	18,1	18,1	18,1
Casi Siempre	127	34,3	34,3	52,4
A veces	77	20,8	20,8	73,2
Casi Nunca	57	15,4	15,4	88,6
Nunca	42	11,4	11,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	



En las tablas y figuras se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje que el 34,32% que casi siempre tiene recaudaciones de tributos y 20,81% y 15,41% casi nunca y finalmente el que no se recaudan los tributos como debe de ser con un porcentaje de 11,35%.

### ¿Los usuarios aprovechan las campañas que benefician con descuentos el pago de tributos?

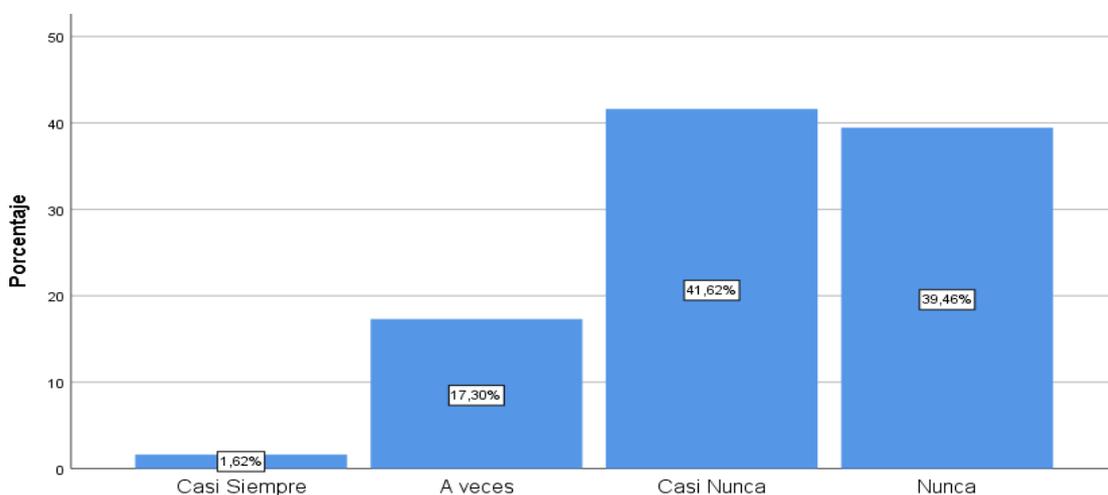
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	76	20,5	20,5	20,5
Casi Siempre	130	35,1	35,1	55,7
A veces	44	11,9	11,9	67,6
Casi Nunca	57	15,4	15,4	83,0
Nunca	63	17,0	17,0	100,0
Total	370	100,0	100,0	



En las tablas y figuras se encuentra un total de 370 encuestados y se visualiza el porcentaje que el 35,14% que casi siempre aprovechan la rebajas que promueve la entidad y 11,86% y 15,41% casi nunca y finalmente el que no aprovechan las rebajas y promociones los usuarios de la recaudación de tributos.

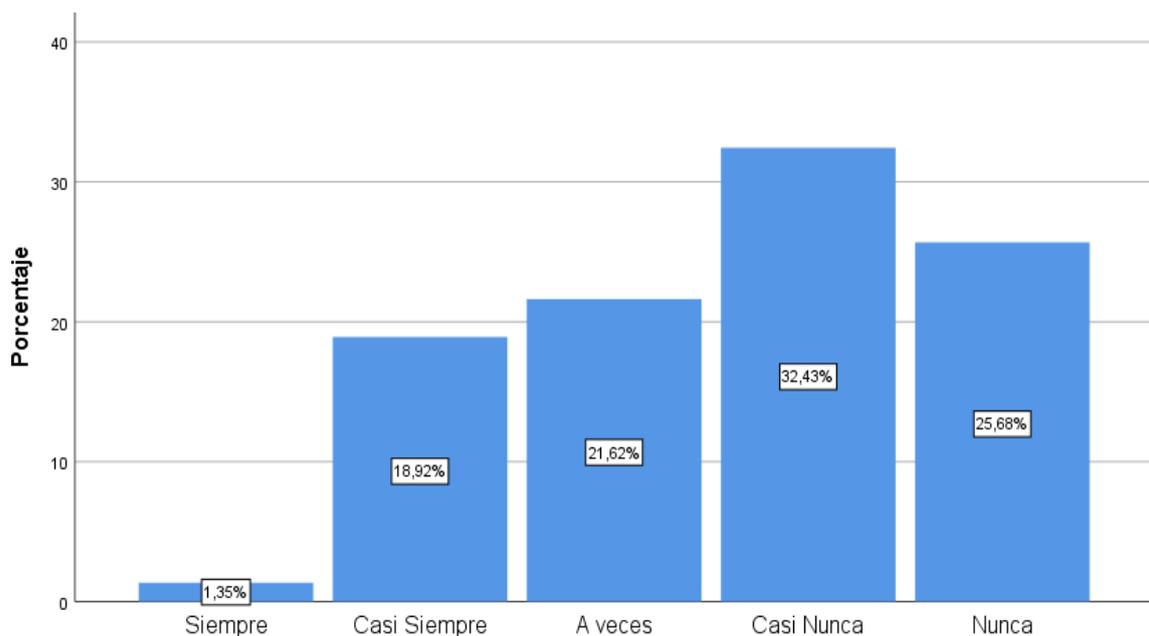
**¿Cuenta con capacidad de promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	6	1,6	1,6	1,6
A veces	64	17,3	17,3	18,9
Casi Nunca	154	41,6	41,6	60,5
Nunca	146	39,5	39,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	



**¿La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyecto en beneficio de la población?**

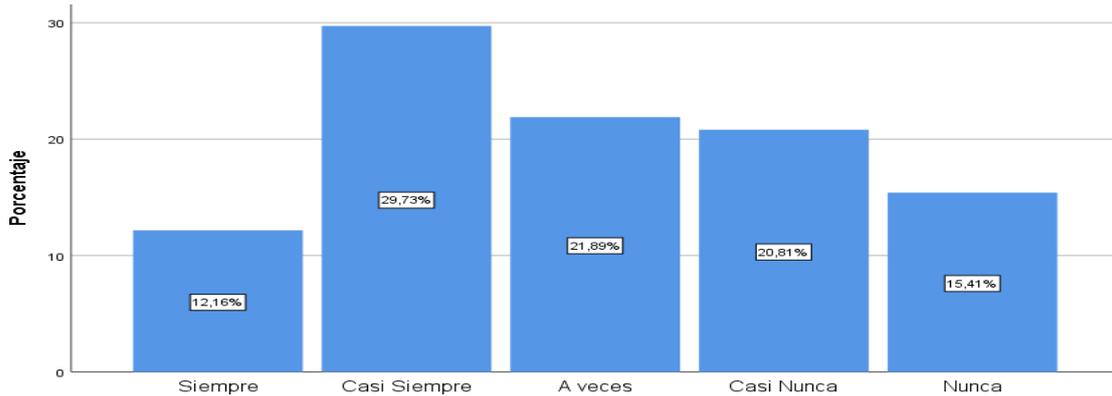
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	1,4	1,4	1,4
	Casi Siempre	70	18,9	18,9	20,3
	A veces	80	21,6	21,6	41,9
	Casi Nunca	120	32,4	32,4	74,3
	Nunca	95	25,7	25,7	100,0
	Total	370	100,0	100,0	



**¿Las contrataciones de bienes y servicios se realizan de acuerdo al presupuesto aprobado?**

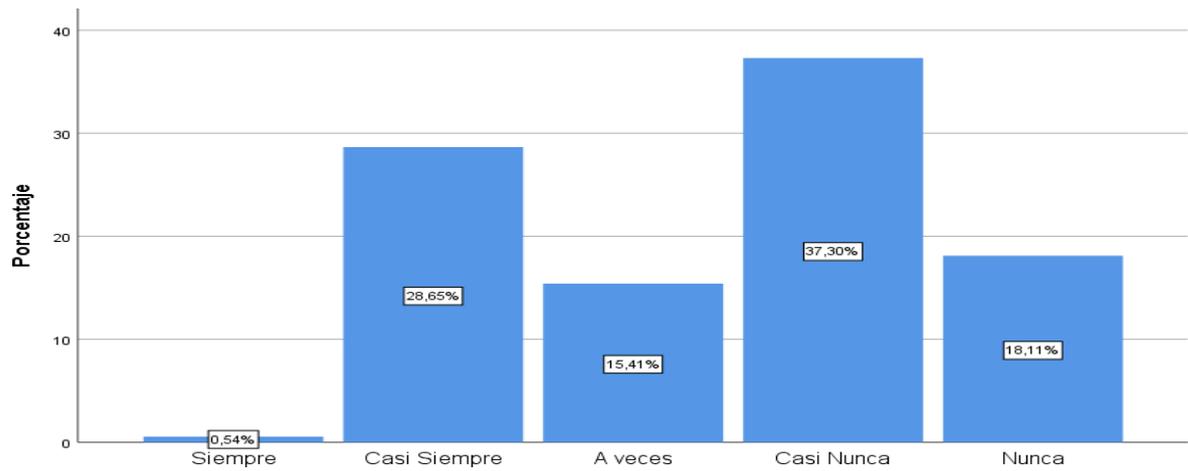
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	45	12,2	12,2	12,2
	Casi Siempre	110	29,7	29,7	41,9

A veces	81	21,9	21,9	63,8
Casi Nunca	77	20,8	20,8	84,6
Nunca	57	15,4	15,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	



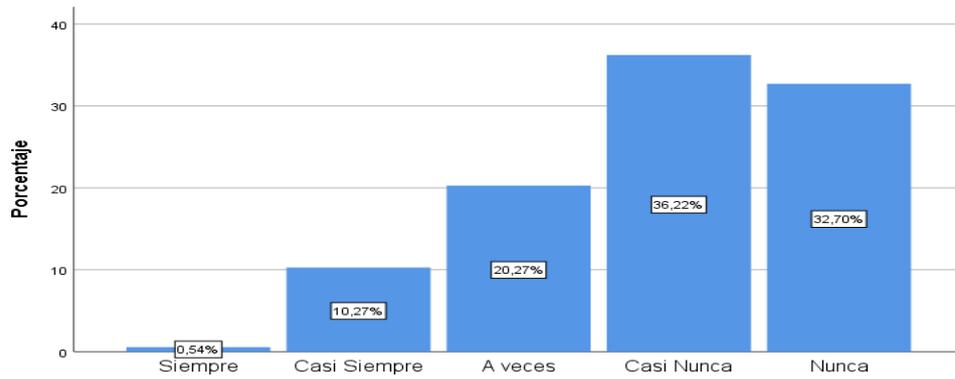
**¿Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	,5	,5	,5
Casi Siempre	106	28,6	28,6	29,2
A veces	57	15,4	15,4	44,6
Casi Nunca	138	37,3	37,3	81,9
Nunca	67	18,1	18,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	



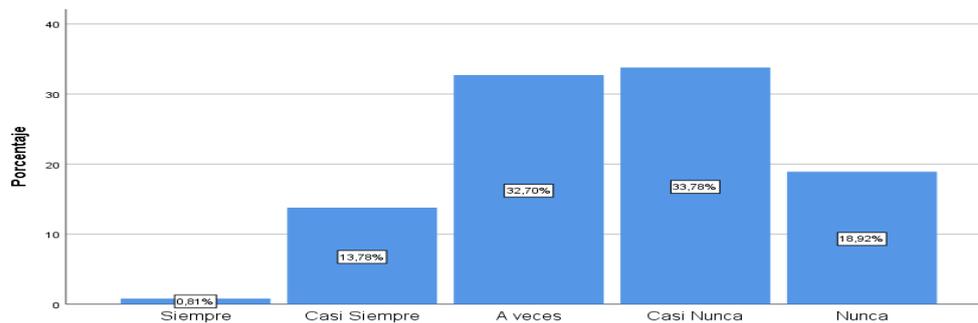
**¿Es política municipal la rendición de cuentas como parte de una gestión transparente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Siempre	2	,5	,5	,5
Casi Siempre	38	10,3	10,3	10,8
A veces	75	20,3	20,3	31,1
Casi Nunca	134	36,2	36,2	67,3
Nunca	121	32,7	32,7	100,0
Total	370	100,0	100,0	



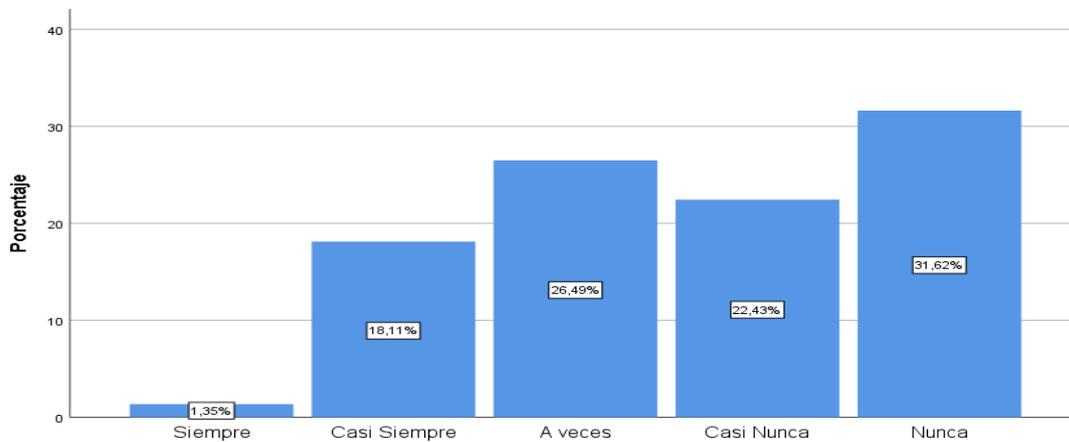
**¿Existe medios para canalizar las denuncias ante posibles actos de corrupción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	,8	,8	,8
Casi Siempre	51	13,8	13,8	14,6
A veces	121	32,7	32,7	47,3
Casi Nunca	125	33,8	33,8	81,1
Nunca	70	18,9	18,9	100,0
Total	370	100,0	100,0	



**¿La municipalidad ejecuta proyectos para el desarrollo local?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	1,4	1,4	1,4
	Casi Siempre	67	18,1	18,1	19,5
	A veces	98	26,5	26,5	45,9
	Casi Nunca	83	22,4	22,4	68,4
	Nunca	117	31,6	31,6	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

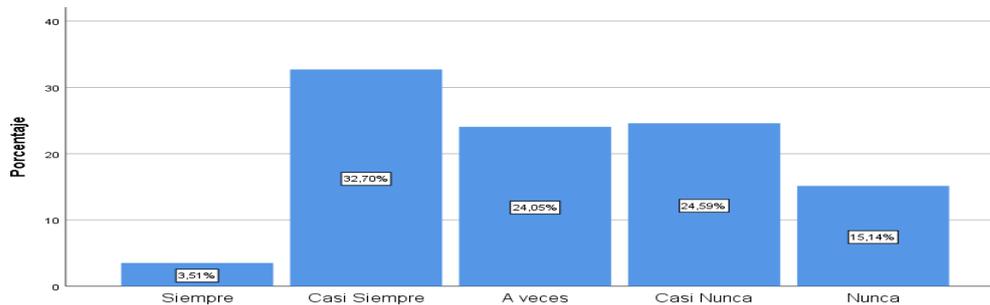


**¿La remuneración es administrada acorde al perfil profesional de los servidores municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	34	9,2	9,2	9,2
	A veces	53	14,3	14,3	23,5
	Casi Nunca	135	36,5	36,5	60,0
	Nunca	148	40,0	40,0	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

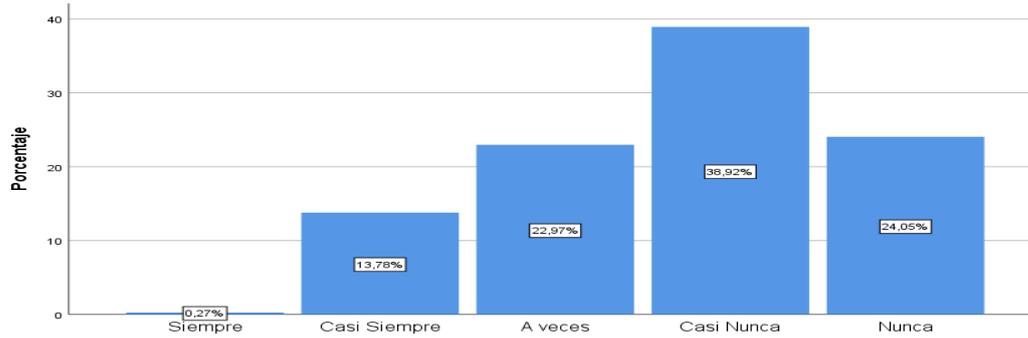
**¿la municipalidad promueve la participación y concentración de los ciudadanos para promover soluciones que atiendan sus necesidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	3,5	3,5	3,5
	Casi Siempre	121	32,7	32,7	36,2
	A veces	89	24,1	24,1	60,3
	Casi Nunca	91	24,6	24,6	84,9
	Nunca	56	15,1	15,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	



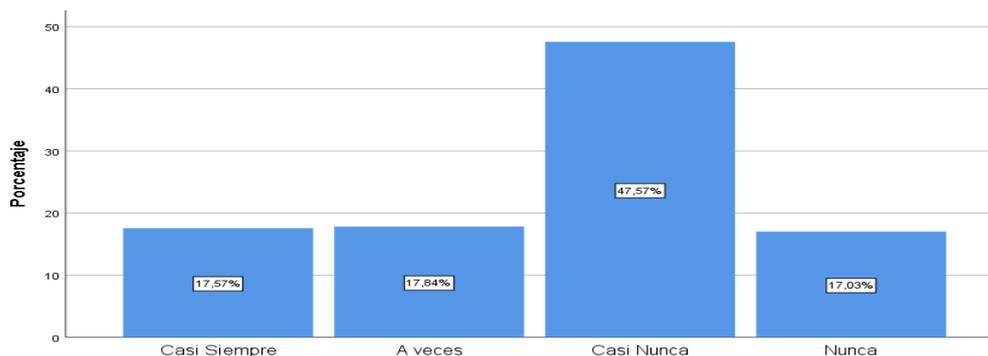
**¿La gestión municipal cumple su misión de servir a la población?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,3	,3	,3
	Casi Siempre	51	13,8	13,8	14,1
	A veces	85	23,0	23,0	37,0
	Casi Nunca	144	38,9	38,9	75,9
	Nunca	89	24,1	24,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	



**¿Se establecen mesas de dialogo ante conflictos sociales de la población?**

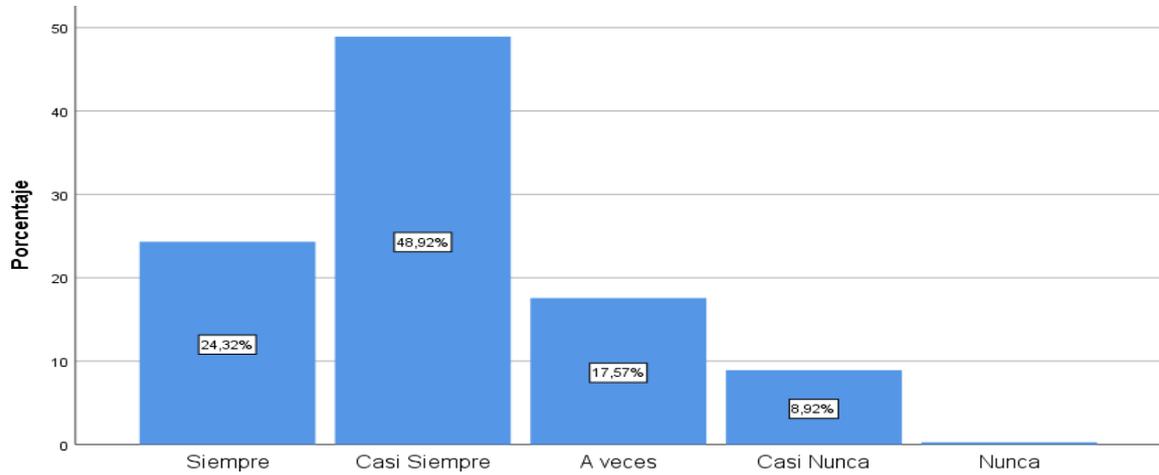
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	65	17,6	17,6	17,6
A veces	66	17,8	17,8	35,4
Casi Nunca	176	47,6	47,6	83,0
Nunca	63	17,0	17,0	100,0
Total	370	100,0	100,0	



**¿Se promueve actividades culturales y recreativas valorando la identidad y el medio ambiente?**

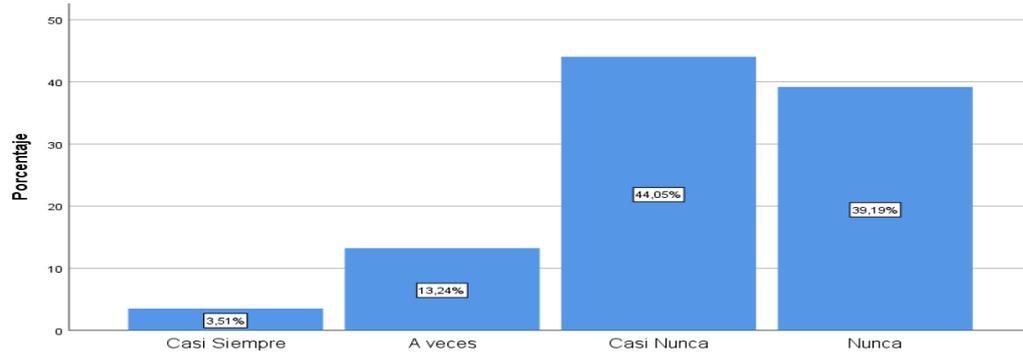
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	90	24,3	24,3	24,3

Casi Siempre	181	48,9	48,9	73,2
A veces	65	17,6	17,6	90,8
Casi Nunca	33	8,9	8,9	99,7
Nunca	1	,3	,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	



**¿La gestión municipal cumple con el desarrollo de proyectos de inversión que se planifica anualmente?**

	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	13	3,5	3,5	3,5
A veces	49	13,2	13,2	16,8
Casi Nunca	163	44,1	44,1	60,8
Nunca	145	39,2	39,2	100,0
Total	370	100,0	100,0	



### Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión Municipal	Barillas, Bran & Castillo (2008) define que una gestión municipal eficiente aborda factores básicos para la mejora de gobierno local, los cuales, al ser bien propuestos, lograrán una buena aceptación de la ciudadanía y beneficios para el desarrollo de la comunidad,	Del mismo modo las dimensiones e indicadores serán estudiados	Servicios y Proyectos  Finanzas Municipales	Capacidad de atención de servicios Capacidad de gestionar obras municipales. Capacidad de asegurar el gestiona miento de proyectos de saneamiento Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal. Capacidad de manejo presupuestario. Transferencia de regalías Capacidad de promover la organización de la sociedad civil capacidad de implementar la transparencia municipal Capacidad de promover la participación y concertación loca	Ordinal

<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del servicio al usuario</p>	<p>Mismo que, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron un instrumento para evaluar la satisfacción del usuario, calidad de atención con la finalidad de poder tener más confianza con los clientes dar la seguridad necesaria garantizando un servicio óptimo.</p>	<p>Así mismo los variables se evaluarán con encuestas los cuales son formulados en función a las dimensiones e indicadores.</p>	<p>Gobernabilidad Democrática</p> <p>Desarrollo Organizacional</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Garantía</p> <p>Empatía</p>	<p>Capacidad de informar las normativas legales a la población</p> <p>Capacidad para ordenar el territorio</p> <p>Capacidad de contar con personal formado</p> <p>Instalaciones de equipos adecuados talento, carisma</p> <p>confianza, precisión</p> <p>voluntad de trabajo, atención oportuna</p> <p>Personal con deseo de ayudar</p> <p>Facilidad para entrar en contacto</p> <p>Comprensión del usuario, Accesibilidad</p> <p>Calidad</p> <p>Amabilidad y buen trato</p> <p>Horario conveniente, Actitud</p> <p>Preocupación por los intereses del usuario</p>	<p>Ordinal</p>
---	--	---	--	--	----------------

### Anexo N°1: Matriz de Consistencia

Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022

Problema General	Objetivos generales:	Hipótesis General:	Técnicas
¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?	Determinar la relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	Existe relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	Encuesta
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Instrumentos
1. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?	1. Determinar la relación entre el desarrollo organizacional municipal y Satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	1. Existe relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	Cuestionario
2. ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?	2. Determinar la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	2. Existe la relación entre el gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022	
3. ¿Cuál es la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?	3. Determinar la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.	3. Existe la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022	

<p>usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p>	<p>servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p>	<p>4. Existe la relación entre servicios y proyectos municipal y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p>	
<p>4. ¿Cuál es la relación entre servicios y proyectos municipal y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p>	<p>4. Determinar la relación entre servicios y proyectos municipales y satisfacción del usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p>		

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022"						
AUTOR: Margarita Carire Pichihua						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre servicio y proyectos municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo organizacional municipal y Satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la finanza municipal y Satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre servicio y proyectos municipal y Satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre el desarrollo organizacional municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p> <p>Existe la relación entre el gobernabilidad democrática municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022</p> <p>Existe la relación entre la finanza municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022</p> <p>Existe la relación entre servicio y proyectos municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.</p>	<b>Variable 1: Gestión municipal</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
			Servicios y proyectos	Capacidad de atención de servicios Capacidad de gestionar obras municipales. Capacidad de asegurar el gestiona miento de proyectos de saneamiento	Ordinal	Deficiente (18 - 42)
			2. finanzas municipales	Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal. Capacidad de manejo presupuestario. Transferencia de regalías	Siempre (1) Casi siempre (2)	Regular (43 - 66)
			3. Gobernabilidad democrática	Capacidad de promover la organización de la sociedad civil capacidad de implementar la transparencia municipal Capacidad de promover la participación y concertación loca.	A veces (3)	Eficiente (67 - 90)
			4. Desarrollo organizacional	Capacidad de informar las normativas legales a la población Capacidad para ordenar el territorio Capacidad de contar con personal formado	Casi nunca (4) Nunca (5)	
			<b>Variable 2: satisfacción del usuario</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
			1. Elementos tangibles	Instalaciones de equipos adecuados Talento Carisma	Siempre (1) Casi siempre (2)	Nivel bajo (18 - 42)
			2. Fiabilidad	Confianza, voluntad de trabajo atención oportuna	A veces (3)	Nivel medio (43 - 66)
3. sensibilidad	Personal con deseo de ayudar Facilidad para entrar en contacto	Casi nunca (4) Nunca (5)	Nivel alto (67 - 90)			
4. Garantía	Compromiso del usuario Accesibilidad Calidad					
5. Empatía	Amabilidad y buen trato Horario conveniente, Actitud Preocupación por los intereses del usuario					

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Servicios y Proyectos	Capacidad de atención de servicios Capacidad de gestionar obras municipales. Capacidad de asegurar el mantenimiento de proyectos desaneamiento	1 – 5	Ordinal Siempre (1)  Casi siempre (2)	Deficiente (18 –42)
Finanzas municipales	- Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal - Capacidad de manejo presupuestario. Transferencia de regalías -Atención documental en el plazo establecido	6 – 10	A veces (3)  Casi nunca (4)	Regular (43-66)
Gobernabilidad Democrática	- Capacidad de promover la organización de la sociedad civil - capacidad de implementar la transparencia municipal - Capacidad de promover la participación y concertación local.	11 -13	Nunca (5)	Eficiente (67 – 90)
Desarrollo organizacional	- Capacidad de informar las normativas legales a la población - Capacidad para ordenar el territorio - Capacidad de contar con personal formado.	14 -18		

Fuente: Elaboración propia.

## PRIMER CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

VARIABLE		GESTION MUNICIPAL	1	2	3	4	5
Servicios y proyectos	1	¿Cuenta con capacidad suficiente para la atención de los servicios públicos municipales?					
	2	¿Se gestiona anualmente todas las obras planificadas por la municipalidad?					
	3	¿La ejecución de proyectos de saneamiento básico cubre la necesidad de la mayoría de población?					
	4	¿Se prioriza la gestión de proyectos de saneamiento básicos para garantizar la salud de la población?					
	5	¿La población se sienten atentados en sus quejas y demandas al municipio?					
Finanza Municipal							
	6	¿La gestión municipal promueve beneficios a los contribuyentes para el pago de sus impuestos?					
	7	¿Los usuarios aprovechan las campañas que benefician con descuentos el pago de tributos?					
	8	¿La gestión municipal promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores?					
	9	¿La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyecto en beneficio de la población?					
	10	¿La contratación de bienes y servicio se realiza de acuerdo al presupuesto aprobado?					
	11	¿Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos?					
Gobernabilidad Democrática							
	12	¿Es política municipal la rendición de cuentas como parte de una gestión transparente?					
	13	¿Existe medios para canalizar las denuncias ante posibles actos de corrupción?					
	14	¿La municipalidad ejecuta proyectos para el desarrollo de la sociedad?					
	15	¿La remuneración es administrada acorde al perfil profesional de los servidores municipales?					
Desarrollo Organizacional							
	16	¿La gestión municipal promueve la participación y concentración local de los ciudadanos para promover soluciones que atiendan sus necesidades?					
	17	¿La municipalidad cumple con el desarrollo de proyectos de inversión planificados anualmente?					
	18	¿La gestión municipal cumple su misión de servir a la ciudadanía?					
	19	¿Se establecen mesas de dialogo ante conflictos sociales de la población?					
	20	¿Se promueve actividades culturales y recreativas valorando la identidad y el medioambiente?					

## SEGUNDO CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1 siempre	2 casi siempre	3a veces	4 casi nunca	5 nunca
-----------	----------------	----------	--------------	---------

	VARIABLE	SATISFACCION DEL USUARIO	1	2	3	4	5
	1	¿Las instalaciones físicas de las municipales son acogedoras?					
	2	¿El que labora en la entidad tiene apariencia pulcra?					
Elementos Tangibles	3	¿Los elementos materias, documentos y similares son visualmente atractivos?					
	4	¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto momento, lo realiza?					
Fiabilidad							
	5	¿El trabajador de la municipalidad realiza los tramites exentos de errores?					
	6	¿El personal trabajador realiza bien su trabajo a la primera?					
	7	¿Cuándo el usuario tiene problemas el servidor público muestra interés en la solución de problemas?					
	8	¿El personal de servicio concluye satisfactoriamente el servicio en tiempo esperado?					
Sensibilidad							
	9	¿El trabajador de la entidad tiene el deseo de ayudarte?					
	10	¿Cómo usuario usted recibió una orientación adecuada por el personal de la municipalidad?					
	11	¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio?					
Garantía							
	12	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?					
	13	¿El usuario siente seguridad al realizar sus trámites con el trabajador de la municipalidad?					
	14	¿Los trabadores son siempre amables con el usuario?					
	15	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas al usuarios?					
Empatía							
	16	¿La atención que brinda la municipalidad es personalizada?					
	17	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?					
	18	¿El trabajador comprende las necesidades específicas de los usuarios?					
	19	¿Siente que la municipalidad se preocupa por tu interés?					
	20	¿Los servicios públicos muestran amabilidad y buen trato?					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg: Zarroche cuto benito Armando

Presente:

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

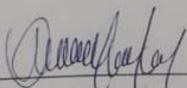
El título de investigación es: "Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de metodología y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Bach. Margarita Carire Pichihua

D.N.I: 48080578

# JUEZ VALIDADOR 1

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: SERVICIOS Y PROYECTOS</b>								
1	¿Se cuenta con capacidad suficiente para la atención de los servicios públicos municipales?	X		X		X		
2	¿Se gestiona anualmente todas las obras municipales planificadas?	X		X		X		
3	¿La ejecución de proyectos de saneamiento básico cubren la necesidad de la mayoría de población?	X		X		X		
4	¿Se prioriza la gestión de proyectos de saneamiento básicos para garantizar la salud de la población?	X		X		X		
5	¿Los usuarios se sienten satisfechos y atendidos en sus demandas al municipio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FINANZA MUNICIPAL</b>								
6	¿La gestión municipal promueve beneficios a los contribuyentes para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
7	Los usuarios aprovechan las campañas que benefician con descuentos el pago de tributos	X		X		X		
8	La gestión municipal promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores	X		X		X		
9	La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyecto en beneficio de la población	X		X		X		
10	La contratación de bienes y servicio se realiza de acuerdo al presupuesto aprobado	X		X		X		
11	La administración del pago de remuneración es acorde al perfil profesional de los servidores municipales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA</b>								
12	Es política municipal la rendición de cuentas como parte de una gestión con transparencia	X		X		X		
13	¿Existen medios para canalizar la denuncia antes posibles actos de corrupción	X		X		X		
14	La gestión municipal promueve la participación y concertación local de los ciudadanos para proponer soluciones que atiendan sus necesidades	X		X		X		
15	La contratación de los servidores públicos se da en equidad de género en la sociedad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>								
16	Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos	X		X		X		
17	La municipalidad cumple con el desarrollo de proyectos de inversión planificados anualmente	X		X		X		
18	La gestión municipal cumple su misión de servir a la ciudadanía	X		X		X		
19	Se establecen mesas de dialogo ante conflictos sociales de la población	X		X		X		
20	Se promueve actividades culturales y recreativas valorando la identidad y el medio ambiente	X		X		X		

FUENTE: XXXXX

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	¿Las instalaciones físicas de las municipales son acogedoras?	X		X		X		
2	¿El que labora en la entidad tiene apariencia pulcra?	X		X		X		
3	¿Los elementos materias, documentos y similares son visualmente atractivos?	X		X		X		
4	¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto momento, lo realiza?	X		X		X		
5		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	¿El trabajador de la municipalidad realiza los tramites exentos de errores?	X		X		X		
7	¿El personal trabajador realiza bien su trabajo a la primera?	X		X		X		
8	¿Cuándo el usuario tiene problemas el servidor público muestra interés en la solución de problemas?	X		X		X		
9	¿El personal de servicio concluye satisfactoriamente el servicio en tiempo esperado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Sensibilidad</b>								
10	¿El trabajador de la entidad tiene el deseo de ayudarte?	X		X		X		
11	¿Cómo usuario usted recibió una orientación adecuada por el personal de la municipalidad?	X		X		X		
12	¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Garantía</b>								
12	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	X		X		X		
13	¿El usuario siente seguridad al realizar sus trámites con el trabajador de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores son siempre amables con el usuario?	X		X		X		
15	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
16	¿La atención que brinda la municipalidad es personalizada?	X		X		X		
17	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	X		X		X		
18	¿El trabajador comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
19	¿Siente que la municipalidad se preocupa por tu interés?	X		X		X		
20	¿Los servicios públicos muestran amabilidad y buen trato?	X		X		X		

FUENTE: XXXXX

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Larroche Cueto Benito Armando DNI: 10618780

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de enero del 2022

Larroche Cueto B

Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: SERVICIOS Y PROYECTOS</b>								
1	¿Se cuenta con capacidad suficiente para la atención de los servicios públicos municipales?	X		X		X		
2	¿Se gestiona anualmente todas las obras municipales planificadas?	X		X		X		
3	¿La ejecución de proyectos de saneamiento básico cubren la necesidad de la mayoría de población?	X		X		X		
4	¿Se prioriza la gestión de proyectos de saneamiento básicos para garantizar la salud de la población?	X		X		X		
5	¿Los usuarios se sienten satisfechos y atendidos en sus demandas al municipio?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: FINANZA MUNICIPAL</b>								
6	¿La gestión municipal promueve beneficios a los contribuyentes para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
7	Los usuarios aprovechan las campañas que benefician con descuentos el pago de tributos	X		X		X		
8	La gestión municipal promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores	X		X		X		
9	La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyecto en beneficio de la población	X		X		X		
10	La contratación de bienes y servicio se realiza de acuerdo al presupuesto aprobado	X		X		X		
11	La administración del pago de remuneración es acorde al perfil profesional de los servidores municipales	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA</b>								
12	Es política municipal la rendición de cuentas como parte de una gestión con transparencia	X		X		X		
13	¿Existen medios para canalizar la denuncia antes posibles actos de corrupción	X		X		X		
14	la gestión municipal promueve la participación y concertación local de los ciudadanos para proponer soluciones que atiendan sus necesidades	X		X		X		
15	La contratación de los servidores públicos se da en equidad de género en la sociedad	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>								
16	Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos	X		X		X		
17	La municipalidad cumple con el desarrollo de proyectos de inversión planificados anualmente	X		X		X		
18	La gestión municipal cumple su misión de servir a la ciudadanía	X		X		X		
19	Se establecen mesas de diálogo ante conflictos sociales de la población	X		X		X		
20	Se promueve actividades culturales y recreativas valorando la identidad y el medio ambiente	X		X		X		

FUENTE: XXXXX

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>								
1	¿Las instalaciones físicas de las municipales son acogedoras?	X		X		X		
2	¿El que labora en la entidad tiene apariencia pulcra?	X		X		X		
3	¿Los elementos materias, documentos y similares son visualmente atractivos?	X		X		X		
4	¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto momento, lo realiza?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>								
6	¿El trabajador de la municipalidad realiza los tramites exentos de errores?	X		X		X		
7	¿El personal trabajador realiza bien su trabajo a la primera?	X		X		X		
8	¿Cuándo el usuario tiene problemas el servidor público muestra interés en la solución de problemas?	X		X		X		
9	¿El personal de servicio concluye satisfactoriamente el servicio en tiempo esperado?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Sensibilidad</b>								
10	¿El trabajador de la entidad tiene el deseo de ayudarte?	X		X		X		
11	¿Cómo usuario usted recibió una orientación adecuada por el personal de la municipalidad?	X		X		X		
12	¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Garantía</b>								
12	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	X		X		X		
13	¿El usuario siente seguridad al realizar sus trámites con el trabajador de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores son siempre amables con el usuario?	X		X		X		
15	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>								
16	¿La atención que brinda la municipalidad es personalizada?	X		X		X		
17	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	X		X		X		
18	¿El trabajador comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
19	¿Siente que la municipalidad se preocupa por tu interés?	X		X		X		
20	¿Los servicios públicos muestran amabilidad y buen trato?	X		X		X		

FUENTE: XXXXX

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

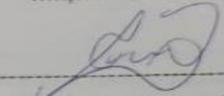
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Tuvillo Hinojosa Cesar    DNI: 10.33.8856

Especialidad del validador: licenciado en administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

04 de marzo del 20 22

  
Firma del Experto Informante.

### JUEZ VALIDFADOR 3

UCV  
UNIVERSIDAD  
COSTA RICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: SERVICIOS Y PROYECTOS</b>								
1	¿Se cuenta con capacidad suficiente para la atención de los servicios públicos municipales?	X		X		X		
2	¿Se gestiona anualmente todas las obras municipales planificadas?	X		X		X		
3	¿La ejecución de proyectos de saneamiento básico cubren la necesidad de la mayoría de la población?	X		X		X		
4	¿Se prioriza la gestión de proyectos de saneamiento básicos para garantizar la salud de la población?	X		X		X		
5	¿Los usuarios se sienten satisfechos y atendidos en sus demandas al municipio?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: FINANZA MUNICIPAL</b>								
6	¿La gestión municipal promueve beneficios a los contribuyentes para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
7	Los usuarios aprovechan las campañas que benefician con descuentos el pago de tributos	X		X		X		
8	La gestión municipal promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores	X		X		X		
9	La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyecto en beneficio de la población	X		X		X		
10	La contratación de bienes y servicio se realiza de acuerdo al presupuesto aprobado	X		X		X		
11	La administración del pago de remuneración es acorde al perfil profesional de los servidores municipales	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: GOVERNABILIDAD DEMOCRATICA</b>								
12	Es política municipal la rendición de cuentas como parte de una gestión con transparencia	X		X		X		
13	¿Existen medios para canalizar la denuncia antes posibles actos de corrupción	X		X		X		
14	la gestión municipal promueve la participación y concertación local de los ciudadanos para proponer soluciones que atiendan sus necesidades	X		X		X		
15	La contratación de los servidores públicos se da en equidad de género en la sociedad	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>								
16	Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos	X		X		X		
17	La municipalidad cumple con el desarrollo de proyectos de inversión planificados anualmente	X		X		X		
18	La gestión municipal cumple su misión de servir a la ciudadanía	X		X		X		
19	Se establecen mesas de diálogo ante conflictos sociales de la población	X		X		X		
20	Se promueve actividades culturales y recreativas valorando la identidad y el medio ambiente	X		X		X		

FUENTE: XXXXX

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>									
1	¿Las instalaciones físicas de las municipales son acogedoras?	X		X		X			
2	¿El que labora en la entidad tiene apariencia pulcra?	X		X		X			
3	¿Los elementos materias, documentos y similares son visualmente atractivos?	X		X		X			
4	¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto momento, lo realiza?	X		X		X			
5	<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>								
6	¿El trabajador de la municipalidad realiza los tramites exentos de errores?	X		X		X			
7	¿El personal trabajador realiza bien su trabajo a la primera?	X		X		X			
8	¿Cuándo el usuario tiene problemas el servidor público muestra interés en la solución de problemas?	X		X		X			
9	¿El personal de servicio concluye satisfactoriamente el servicio en tiempo esperado?	X		X		X			
<b>DIMENSION 3: Sensibilidad</b>									
10	¿El trabajador de la entidad tiene el deseo de ayudar?	X		X		X			
11	¿Cómo usuario usted recibió una orientación adecuada por el personal de la municipalidad?	X		X		X			
12	¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio?	X		X		X			
<b>DIMENSION 4: Garantía</b>									
12	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	X		X		X			
13	¿El usuario siente seguridad al realizar sus trámites con el trabajador de la municipalidad?	X		X		X			
14	¿Los trabajadores son siempre amables con el usuario?	X		X		X			
15	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas al usuario?	X		X		X			
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>									
16	¿La atención que brinda la municipalidad es personalizada?	X		X		X			
17	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	X		X		X			
18	¿El trabajador comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X			
19	¿Siente que la municipalidad se preocupa por tu interés?	X		X		X			
20	¿Los servicios públicos muestran amabilidad y buen trato?	X		X		X			

FUENTE: XXXXX

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

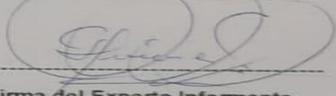
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. LINDRES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO    DNI: 06814198

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.



## GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.**

.

Investigador: **Carire Pichihua, Margarita** (orcid.org/ 0000-0003-4340-1288)

#### **Propósito del estudio pública**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “: Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022”, cuyo objetivo: Determinar la relación entre gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.

Demostrar. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la municipalidad distrital de Tamburco.

#### Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los pertinentes del estudio)

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará por plataforma zoom de manera virtual a los ciudadanos del ámbito urbano y rural de la municipalidad de Tamburco. Las respuestas al cuestionario de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Datos del encuestado / email Celular

Anónimo.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador, (Carire Pichihua Margarita) email: [margarethcarirepichihua@gmail.com](mailto:margarethcarirepichihua@gmail.com) y Docente asesor (Ames Coca Martha) email: [mamescr@ucv.edu.pe](mailto:mamescr@ucv.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anónimo

Fecha y hora: diciembre de 2022, 1:00 pm.

PD.

La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AMES COCA MARTHA ALICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Municipal y satisfacción del servicio al usuario del Distrito de Tamburco, Abancay, 2022", cuyo autor es CARIRE PICHIHUA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AMES COCA MARTHA ALICIA <b>DNI:</b> 25685879 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3164-8032	Firmado electrónicamente por: AMESCO el 13-01- 2023 08:41:34

Código documento Trilce: TRI - 0518651