



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Modernización de la gestión municipal y satisfacción del  
ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque**

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

**AUTORA:**

Mestanza González, Eliana Isabel ([orcid.org/0000-0001-8898-4451](https://orcid.org/0000-0001-8898-4451))

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel ([orcid.org/0000-0001-9568-2443](https://orcid.org/0000-0001-9568-2443))

**CO-ASESOR:**

Dr. Albarrán Gil, Jorge Luis ([orcid.org/0000-0002-0445-8735](https://orcid.org/0000-0002-0445-8735))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Isabel Mestanza

## **Agradecimiento**

Dios, gracias por tu amor y bondad, hoy me permites sonreír ante este logro que es el resultado de tu ayuda, aprendo que solo en tus manos podemos lograr nuestras metas.

Cada momento durante estos dos años han sido simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque.....	19
Tabla 2	Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque.....	20
Tabla 3	Prueba de normalidad de la variable modernización de la gestión y variable satisfacción del ciudadano.....	21
Tabla 4	Relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque.....	22
Tabla 5	Relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022.....	24
Tabla 6	Relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022.....	24

## Índice de figuras

Tabla 1	Nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque.....	19
Tabla 2	Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque.....	20

## Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022. La metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo, el diseño fue correlacional, no experimental y de corte transversal. Los resultados demostraron que existe una relación directa entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, teniendo un coeficiente de Rho Spearman de 0,720. Por último, se concluye que se encontró una relación directa entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, por lo tanto, se ha rechazado definitivamente la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Modernización de gestión municipal, satisfacción, calidad de atención.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between the modernization of municipal management and citizen satisfaction in a municipality in the Lambayeque Region 2022. The methodology used was quantitative, the design was correlational, non-experimental, and cutting-edge. cross. The results show that there is a direct relationship between the modernization of municipal management and citizen satisfaction, with a Rho Spearman coefficient of 0.720. Finally, it is concluded that a direct relationship was found between the modernization of municipal management and citizen satisfaction, therefore, the null hypothesis has been definitively rejected.

**Keywords:** Modernization of municipal management, satisfaction, quality of care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo, se reconoce la conveniencia de una instancia de la modernización de gestión pública más directa con los pobladores a quienes se les brinda servicios y soluciones. En muchos aspectos, estas municipalidades no están a la par con sus roles y funciones que deben de cumplir, especialmente el trabajo de construcción, permisos de comercio, tránsito y servicios sociales (Bernstein & Inostroza, 2019).

En la innovación de la gestión estatal existen desafíos en algunas áreas funcionales clave del gobierno, por ejemplo, el desafío de la elaboración de estrategias, el desafío de diseño organizacional, el desafío de diseño de gestión de personas y el desafío de medición del desempeño; lo cual se espera que se pueden desarrollar soluciones provisionales en cuanto a los desafíos existentes (Head & Alford, 2019).

De acuerdo con Collado et al. (2019) el proceso de modernización se ve socavado por la naturaleza ambivalente del liderazgo político con su apoyo financiero, administrativo y técnico, y la negociación en curso entre los defensores y los implementadores de políticas con la finalidad de rendir cuentas con respecto a los resultados alcanzados por los formuladores de políticas.

Los municipios son organismos públicos que juegan un papel importante en la solución de los problemas cotidianos de los ciudadanos, al mismo tiempo, se espera que estén cerca de sus necesidades y las resuelvan. La política de descentralización avanzó mucho, pero no dio los resultados esperados. Las municipalidades tienen objetivos políticos y aparentes conflictos de intereses con los gobiernos central y local y los países vecinos (Hernández, 2019).

Montemayor et al. (2021), afirma que en México la gestión pública ha surgido como una alternativa para los gobiernos que buscan fortalecer una democracia representativa que adolece de falta de aceptación, implementando políticas que no son eficientes ni adecuadas a las necesidades de sus ciudadanos, y que los gobiernos socavan la legitimidad por el uso indiscriminado de fondos, lo que llevó a una reconsideración de las funciones administrativas.



En el Perú, la Política Nacional de Modernización de la Administración Pública (PNMGP) presenta una urgente necesidad de modernización de la nación peruana. Por ejemplo, en Perú se tarda 8,6 horas para realizar un trámite, siendo este el segundo peor desempeño en la región, mientras que el promedio de América Latina y el Caribe promedian sólo 5,4 horas (Cárdenas, 2022).

Sin embargo, los gobiernos locales tienen un acceso muy limitado a la información sobre la preparación, asignación e implementación del presupuesto, lo que limita la supervisión, el control y la transparencia administrativos. Según (Tumi, 2020), es difícil (si el alcalde lo desea) acceder al informe semestral unos meses después; esto dificulta u obliga a las actividades de vigilancia ciudadana.

La Municipalidad Distrital de la Victoria en Chiclayo, muestra la problemática al igual que la información ya mencionada; los ciudadanos se encuentran constantemente insatisfechos por medio de quejas y reclamos sobre la gestión municipal, debido a que no hay recursos tecnológicos, logísticos y humanos (computadoras o materiales de trabajo inadecuados, escasa capacidad de contestación a las insuficiencias y solicitudes de los ciudadanos, procesos administrativos lentos, trámites y procedimientos desagradables, carencia de coordinación, indiferencia o apatía en el trato, entre otros.

Por consiguiente, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022? Por consiguiente, se plantean las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de la modernización de la gestión municipal de la región Lambayeque?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque? Y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque?

Bernstein & Inostroza (2019), recalcan que es relevante que exista una mayor modernización de los municipios, teniendo como objetivo contar con los métodos adecuados y que sean políticamente factibles. Por ello, la presente investigación a nivel teórico, se justifica porque será útil como fuente de

conocimiento en base la información de la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, pues la modernización de la gestión municipal tiene como propósito ser soporte de los municipios para así fortalecer y mejorar su capacidad de resultados positivos frente a la satisfacción del ciudadano. Por lo tanto, este aporte permitirá a los colaboradores de la gestión municipal tener en cuenta la deficiencia actual de la población.

A nivel práctico, la presente investigación se justifica porque será útil como apoyo a la gestión municipal en cuanto a la modernización gracias a los resultados que se obtendrán, por lo tanto, le va a permitir elaborar su planeación local tomando en cuenta y aprovechando los recursos que se dispongan para los beneficios de la población.

Teniendo en cuenta la justificación metodológica, la presente investigación seguirá con estricto rigor el método científico de los procedimientos, técnicas y los instrumentos que se utilizarán, ya que se pueden mejorar y hacer uso en futuras investigaciones con el designio de informar el análisis de la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

Por lo tanto, la investigación propone como objetivo general: Determinar la relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022. Así mismo, los objetivos específicos son: Identificar el nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque, identificar el nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque y Establecer la relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque.

Por último, se presentan las siguientes hipótesis de la investigación:  $H_1$ : Existe relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.  $H_0$ : No existe relación entre la modernización de la gestión municipal no influye en la satisfacción del ciudadano.

## II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar esta investigación, se utilizaron estudios previos a nivel internacional y nacional por diferentes autores, con respecto a la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano; las cuales se presentan a continuación.

Ochoa et al. (2022) en su artículo indagaron la satisfacción y adecuación de los ciudadanos a través de la calidad esperada y la calidad percibida en las áreas de planificación y viabilidad territorial, experiencia en la prestación de servicios municipales y experiencia ciudadana en temas ambientales, con el fin de brindar herramientas. Se entregó un cuestionario a una muestra de 521 ciudadanos, representativa del espectro de la población. Este estudio investiga la satisfacción y adecuación de los ciudadanos a través de la calidad esperada y calidad percibida en las áreas de planificación y viabilidad territorial, experiencia en la prestación de servicios municipales y experiencia ciudadana en temas ambientales, con el fin de proporcionar herramientas para la toma de decisiones territoriales para el bienestar de los ciudadanos. Los servicios han sido identificados, para plantear mejoras en las políticas territoriales y servicios municipales como seguridad ciudadana, calidad del aire, alumbrado público y deportes.

Ramírez (2019) en detalla las percepciones y valoraciones de los colaboradores de un municipio en Colombia, en relación con la participación del ciudadano y frente a diversas dimensiones de la gestión pública, por ello se planteó como propósito establecer la correlación de los factores a estudiar. El instrumento aplicado a la población fue una encuesta de 'Percepción ciudadana' de la Red de ciudades, midiendo la relación de las variables del estudio. La población considerada fue 120 personas. Por último, se ha concluido que no se encontró una relación significativa entre el ejercicio de la participación ciudadana y la percepción de los ciudadanos referente a cada dimensión de la variable gestión pública.

Medina et al. (2021). Esta investigación tuvo como propósito establecer la influencia de la calidad de la información, los sistemas y servicios que brinda un institución en su sitio web sobre la confianza de los ciudadanos. En el método se aplica un cuestionario a 488 ciudadanos/usuarios que realizan una operación en su

plataforma digital para recaudar tributos en el estado mexicano y el análisis estadístico con SmartPLS. Los hallazgos demuestran la importancia de la información para los ciudadanos y la confianza que estos empiezan a tener hacia el gobierno. Por último, se concluye que hay poco en el camino de la investigación rigurosa en este campo del conocimiento y en el mundo. La importancia de los resultados es brindar sugerencias para la gestión de las actividades gubernamentales, limitadas por la incapacidad de extenderlas al mundo.

Calderón et al. (2022) en su artículo manifiestan que el control interno y la modernización del Estado forman parte de un procedimiento de reforma con el fin de superar las limitaciones y retrocesos de la gestión pública en sus distintas instituciones, lo que se ha convertido en un tema de interés para el Perú. Se presentó resultados de un estudio realizado según un método cualitativo para ver cómo continúa el proceso, revisión de la literatura y entrevistas realizadas a dos expertos clave, que confirmaron la naturaleza de los cambios realizados en el gobierno y la educación secundaria.

Gutierrez (2022) en su investigación tuvo el propósito de determinar la atribución de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano. La metodología que se empleó fue no experimental, correlacional, y la población del estudio fueron 150 ciudadanos con funciones de dirigente vecinal, por lo tanto, se tuvo en cuenta sólo a 70 ciudadanos como muestra, a quienes se les aplicó una encuesta. Finalmente, se concluye que el gobierno municipal incide en la satisfacción de los ciudadanos, ya que se encontró que el valor de  $p < 0.05$  por la prueba Rho no paramétrica de Spearman, indicando una relación entre las dos variables.

Aguilar et al. (2022) en su artículo plantearon como objetivo determinar la correlación que hay entre la gestión municipal y la calidad del servicio en una Municipalidad Provincial de Abancay. De esta forma, se utilizó un cuestionario, la cual se aplicó a 384 vecinos para saber su opinión sobre estas las variables del estudio. Con la información recopilada se organizó una gráfica en el programa SPSS, donde se puede describir las características de los datos y decidir si existe una correlación significativa entre ellos o por el contrario son independientes entre sí. La prueba de chi-cuadrado prueba porque los medicamentos son de calidad y

tenemos más de 50 puntos diferentes. Por último, los resultados de este estudio han demostrado que existe una correlación significativa entre el gobierno municipal y la calidad del trabajo en Abancay

Vargas (2021) en su investigación se propuso determinar la correlación entre la modernización del estado y la gestión municipal en la percepción de los ciudadanos, cuya metodología para desarrollar la investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, no experimental - transversal. La investigación tomó en cuenta a los 50 ciudadanos del distrito de Talavera, a quienes se les aplicó una encuesta. Finalmente, de acuerdo a la investigación se decidió que el desarrollo del país muestra una buena relación con el gobierno municipal en opinión de los usuarios de la zona de Talavera - Andahuallas, 2020 ( $Rho=0.792^{**}$ ,  $p< 0,05$ ), lo que significa que cuanto mayor sea el tamaño del cambio de gobierno, mayor será la percepción del gobierno municipal.

Maraví (2021) realizó una investigación la cual tuvo por objetivo determinar si existe similitud significativa entre la Política Nacional de Modernización y la gestión municipal para con la satisfacción de los vecindarios. Para esta investigación se desarrolló un enfoque positivista, con un enfoque cuantitativo, cualitativo con un diseño no experimental a nivel descriptivo-interactivo. Se incluyen 75 trabajadores del municipio de Carabayllo, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Ya aplicados los cuestionarios se obtuvieron resultados demostrando un alto grado de confiabilidad, por ello, se concluye que existe una relación significativa entre el Plan Nacional de Modernización y el gobierno municipal de Carabayllo, como lo demuestra el valor Rho de Spearman de 0,787, el cual mostró una fuerte relación entre las variables.

A continuación, se manifiestan las teorías conceptuales que contrastan con la modernización de la gestión municipal, ya que comprende un conjunto de elementos o factores que se relacionan con el fin de obtener la satisfacción de los ciudadanos (Fuentes, 2021).

La modernización incluye más que el desarrollo económico. También es la creación de arreglos modulares institucionales que pueden transferirse e importarse de una región del sistema global a otra. La industrialización y las modernas estructuras económicas financieras pueden mejorarse y fomentarse, pero no pueden exportarse totalmente (López-Alves, 2019).

La Gestión municipal se define como un grupo de procesos que sirven para los municipios con el fin de que se logren los objetivos que se han planeado (Winkler et al., 2020). Así mismo, para lograr ello es indispensable la capacidad de recursos humanos o administrativos municipales, y que cuenten con capacitaciones en base a políticas municipales para un mejor desempeño laboral (Cruz, 2020).

Por lo tanto, la importancia de la gestión municipal son mejorar las acciones que se realizan en el sector público con el propósito de una administración transparente y eficiente consiguiendo la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos (Azevedo et al., 2021).

Según Fuentes (2021) la modernización de la gestión municipal cuenta con las dimensiones servicios municipales, capacidad de respuesta, plan operativo anual y el plan estratégico institucional, las cuales se van a describir a continuación:

Los servicios municipales, se refiere a la actividad municipal la cual cuenta con diferentes servicios que se le brinda a la población, por ejemplo, el agua, desagüe, alcantarillado, alumbrado público, mercados, recojo de residuos sólidos, entre otros (Fuentes, 2021)

La capacidad de respuesta de los municipios son elementos que juegan un papel indispensable para una atención rápida y oportuna que los ciudadanos esperan; sin embargo, este es el punto donde la población se queja más (Fuentes, 2021). Las municipalidades cuentan con un conjunto de tareas que se prospecta la velocidad y coordinación que se implementan y supervisan cotidianamente (Baalen et al., 2019)

El Plan Operativo Anual (POA), es oficialmente un documento en la cual se presentan estrategias de acción de una organización en base a las metas que desea lograr; en el documento se incluyen objetivos, financiamiento y las actividades que las áreas administrativas deben cumplir relativamente durante un año (Fuentes, 2021).

El Plan Estratégico Institucional (PEI), es un factor relevante en cuanto a los procesos de la organización y planificación política, y un método para una correcta utilización de recursos, en relación a una programación financiera a corto o mediano plazo (Fuentes, 2021).

Por otro lado, la satisfacción ciudadana es el diferencial de lo que espera el ciudadano y lo que reciben, es percepción en base a la atención y administración de las municipalidades García (2020).

La satisfacción es una respuesta favorable que es en base a una organización y a los usuarios externos, con respecto a un producto o servicio, por ello se afirma que es una emoción que se siente en respuesta a la evaluación de lo que se adquiere de una organización (Vargas & Flores, 2019).

La importancia de la satisfacción es el nivel de cumplimiento en base a las expectativas que tiene el usuario externo luego de adquirir un producto o servicio. Por la cual el nivel de cumplimiento se halla comparando el servicio o producto recibido en cuanto a las expectativas antes de recibirlo (Marrone & Claudio, 2019).

Según García (2020) la satisfacción ciudadana cuenta con las dimensiones tiempo de atención, trato recibido y confianza en el servicio las cuales se describen a continuación:

El tiempo de atención, se trata de un rango para determinar los minutos en base a la atención que está brindando una organización con respecto a una consulta o una adquisición de productos o servicios. Por ello el tiempo de espera necesario para una atención hacia el usuario externo es un factor que contribuye mucho en la expectativa que el usuario tiene.

El trato recibido, es la acción que brinda la organización en el momento de atender a los usuarios, también se define como la relación que brinda la

organización hacia sus usuarios externos, con el fin de que estos se sientan satisfechos.

La confianza en el servicio, se trata de la confianza que siente el usuario en relación al servicio que está solicitando ante una organización, para ello es indispensable ofrecer una información completa, escuchar con atención al usuario, solucionar las dudas o consultas, entre otros.

El Departamento de Reforma de la Gobernanza Municipal es un departamento que coopera con la implementación del sistema administrativo y la promoción de la simplificación administrativa, la implementación de la gestión basada en recursos, la implementación del gobierno electrónico, la implementación de la implementación de la gestión de calidad y la mejora continua; implementación de programa, gestión de la información, e implementación de la sociedad de la información en la comunidad, de conformidad con las leyes aplicables, las directrices del órgano rector y las normas de los funcionarios ejecutivos. Se coloca bajo el gobierno municipal (El Peruano, 2020).

La Oficina de Desarrollo del Gobierno Municipal está a cargo de una persona de confianza con el rol de gerente, quien es responsable de planear, planificar, organizar, dirigir, monitorear y evaluar los proyectos mayores y menores especiales de su oficina y subdirector, dirección y personal bajo su mando, bajo responsabilidad.

Hurtado (2018) expuso que el gobierno municipal, como sistema público, “es una forma de que la organización pública obtenga buenos resultados para las personas, siendo una forma sistemática, flexible e integrada de obtener resultados que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los pobladores”.

Sánchez (2017) manifestó que el gobierno municipal comprende las acciones, actividades o procedimientos que realizan los municipios para lograr determinados objetivos, por tal motivo, la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley No. 27972/1998 establece que los tribunales, ya sean regionales o distritales, atienden al público, autoridades de desarrollo regional, prueba esto y da cuenta de la alta cooperación del municipio y la administración en el desarrollo de la región, viendo en estas cosas las condiciones necesarias para la existencia del desarrollo.



En general, las instituciones deben hacer un uso eficiente y eficaz de sus recursos. Cuando se trata de instituciones privadas, lógicamente, los propietarios tratan de satisfacer a sus clientes y lograr el máximo rendimiento de sus inversiones (Altamirano y Peniche, 2020). En cualquier caso, si no tiene éxito en su empresa, las pérdidas son para el individuo o el grupo propietario de la empresa. Por otro lado, cuando se trata de instituciones públicas (Administración central, gobiernos regionales, gobiernos locales, etc.), se trata de ofrecer el mejor servicio, para lograr la máxima satisfacción de los ciudadanos (Marreros et al., 2022). En este caso, si la gestión pública no es exitosa, se habrán desperdiciado recursos que son de todos los ciudadanos.

La satisfacción con la calidad de los servicios públicos también se conoce como satisfacción ciudadana. Los líderes gubernamentales han estado utilizando las llamadas métricas "duras" (como la participación y los resultados), y la creciente atención a la rendición de cuentas y los problemas relacionados con los errores y los resultados ha alentado la introducción de métricas "duras" y objetivos de satisfacción (Adamy & Rani, 2022).

Mutyambizi et al. (2020), expresó que una percepción positiva de satisfacción con la disponibilidad de servicios esenciales es un indicador del éxito de la prestación de servicios. El acceder a los servicios básicos (agua, saneamiento y energía) para los pobres que conviven en asentamientos informales es una preocupación tanto local como mundial articulada en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). De los 17 ODS, dos se enfocan específicamente en el acceso y uso responsable de los servicios básicos.

El proceso de control interno y modernización del país se describe a nivel gubernamental como una reforma buscada por el Estado Peruano con el propósito de ofrecer a su población una renovada institución gubernamental que realice sus actividades enmarcadas en un enfoque de servicio al ciudadano, eficiencia en la cumplimiento de sus objetivos y la provisión de bienes y servicios de calidad. (Ayaviri Nina & Quispe Fernández, 2019). Esto implica una migración en su curso, de manera de enfatizar el logro de resultados y la adopción de instrumentos adaptables y flexibles; en definitiva, se trata de implementar la gestión por procesos (Stephen & Frimpong, 2019).

Gonzales (2019) manifiesta que los servicios públicos son un período estable y significativo de actividades realizadas por los gobiernos locales, “porque muchas veces es lo más importante que utilizan los ciudadanos para evaluar la eficacia y eficiencia de su poder. La eficacia y eficiencia del servicio en términos de cantidad y calidad, que se relaciona principalmente con el desempeño de sus funciones públicas y el carácter de la comunidad municipal y su liderazgo.

El gestor, en función de la zona y del estado de la economía de la comunidad, así como de su capacidad de gestión económica, distribuye los siguientes servicios municipales: Agua potable, alumbrado público, alcantarillado, mercados y centros de distribución, cementerios, vías, parques y jardines, seguridad pública, tráfico, sacrificios, transporte urbano (Gonzales Borda, 2019).

El enfoque de cliente propone definir las necesidades (necesidades futuras y necesidades actuales) de los ciudadanos, a partir de esta voluntad de acercar los servicios al ciudadano (Barría, 2018). Por lo tanto, describe el cargo de la alta dirección en el proceso de planeamiento para que estas necesidades puedan ser satisfechas y superadas mediante la gestión de la propia plataforma de servicios para mejorar la satisfacción (Vargas et al. 2019).

Es importante que con el continuo desarrollo de la tecnología se llegue al punto que muchos sistemas que antes se realizaban desde el sistema de la organización organizada ahora se pueden realizar en cualquier parte del mundo y se pueden encontrar en Internet en cualquier salida del dispositivo. (Mateo & Cedillo, 2019, p 12), los usuarios esperan servicios públicos de calidad, y su dimensión online no es una excepción. La calidad debe maximizar y desarrollar estrategias que mejoren los servicios ofrecidos, aumentando los niveles de satisfacción de sus destinatarios.

La difusión de un paradigma gerencial en la administración pública abrió el camino para reformas en una amplia gama de países a fines del siglo pasado. Gobiernos de diferentes orientaciones políticas impulsaron un impulso hacia la construcción de nuevos marcos de gestión pública en los que el rediseño del papel del Estado y la introducción de modelos orientados al desempeño adquirieron centralidad. Las políticas destinadas a introducir cambios importantes

en la lógica y el modus operandi del aparato estatal se volvieron centrales entre las naciones desarrolladas y en desarrollo. Lograr que la burocracia cueste menos y funcione mejor fue el valor central que impulsó las estrategias de reforma interna (Rezende, 2018).

El cambio de rol del Estado estuvo sustentado en dos ejes de acción fundamentales: el ajuste fiscal y el cambio de diseño institucional. El ajuste fiscal estuvo asociado a políticas de equilibrio fiscal, reduciendo el tamaño del servicio público, privatizando funciones públicas, así como proponiendo nuevos modelos de intervención del Estado en la economía. Idealmente, el Estado debería reducirse a funciones exclusivas y abrir puertas a mercados y nuevas formas de organización híbrida que involucren a ese Estado y la sociedad como vínculos (Teran et al., 2006).

La idea de nuevos modelos organizacionales orientados hacia el desempeño fue el arquetipo de las reformas gerenciales. Cambiar los incentivos internos de detrás de los "controles y formas de delegación" sobre los que descansaban los modelos burocráticos tradicionales fue la base para salir en la construcción de nuevos roles al Estado y sus organizaciones (Arnold & Silva, 2019). El éxito de las reformas de gestión dependió en gran medida de la capacidad del gobierno para institucionalizar nuevas formas y arreglos institucionales que pudieran producir patrones nuevos y más eficientes para la relación entre el Estado, los mercados y la sociedad civil en la gestión de las políticas públicas (Jibba & Düvel, 2019).

Prieto y Prieto (2021), Los gobiernos adaptativos tienen que mejorar la capacidad de atención, de afrontar y adaptarse a los cambios para no ser inestables. Estrategias de adaptación con capacidades internas y externas, Descentralización de la toma de decisiones y búsqueda de informar en todos los niveles si los consejos rurales ya están divididos en áreas, es posible que no atiendan las necesidades de la gente, por lo que deben reconsiderar sus funciones para mejorar su desempeño (Salazar et al., 2020).

La administración local es una subdivisión de la administración pública y funciona como enlace entre el Estado central y los ciudadanos (Cruz y Marques, 2019). Para mantenerse al día con los criterios de convergencia y las reglas de

estabilidad del euro, todos los Estados miembros se enfrentan a importantes limitaciones financieras que también implican restricciones presupuestarias crecientes para los organismos de gobierno local. Sin embargo, esto es solo una parte del problema. De hecho, las responsabilidades de los gobiernos locales y regionales aumentan continuamente, yendo mucho más allá de su ámbito tradicional de competencias.

Los gobiernos locales portugueses tradicionalmente no están familiarizados con áreas como la salud y la educación, pero con las tendencias de descentralización observadas y la transferencia de responsabilidades y funciones realizadas por la administración central, Corresponde principalmente a los municipios proporcionar una gran cantidad de servicios públicos. Estos procesos de descentralización se pueden observar bastante alrededor del mundo, lo que representa nuevos desafíos para este campo de investigación (Devas y Delay, 2018).

En la búsqueda de la "mejor manera" de brindar servicios públicos locales, los tomadores de decisiones municipales deben diseñar modelos de gobernanza que puedan combinar de manera eficiente las necesidades de la población y los recursos disponibles. En este ámbito, el paradigma de la Nueva Gestión Pública (NGP), que comprende una cartera de prescripciones que implican el reordenamiento de las estructuras administrativas tradicionales, ha venido influyendo en varios gobiernos del mundo (Hood, 1991; Ridley, 1996). La corporativización de los servicios es una de las posibles decisiones de política y algunos autores argumentan que, con este proceso, se espera que aumenten los productos y los ingresos, así como la rentabilidad y la productividad de los empleados (Bilodeau et al., 2007). Sin embargo, aunque la corporativización de los servicios públicos locales se está volviendo popular en todo el mundo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

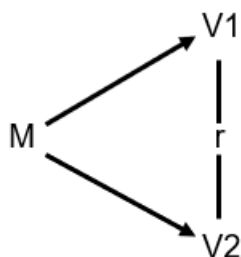
La investigación fue de tipo básica, ya que se ha estructurado el estudio teóricamente con el fin de ampliar los conocimientos científicos D' Aquino y Barrón (2020) con el fin de comprobar las hipótesis planteadas en el estudio. El enfoque fue cuantitativo ya que es un método de recolección de información en un contexto de investigación predominantemente científico la cual se medirá numéricamente (García, 2019).

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon los datos de las variables del estudio.

La investigación fue correlacional debido a que su fin es medir el nivel de relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, por lo tanto, es de corte transversal debido a que el estudio es realizado en una sola etapa de tiempo.

Según Gallardo (2017), el estudio correlacional se grafica de la siguiente manera:

Figura 1.



Donde:

M: Simboliza la muestra de estudio

V1: Simboliza la variable modernización de la gestión municipal

V2: Simboliza la variable satisfacción del ciudadano

r: Simboliza la relación entre las variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Modernización de la gestión municipal**

##### **Definición conceptual**

Se considera que la modernización de la gestión municipal incluya muchos elementos que trabajen unificados en los servicios municipales para satisfacer las necesidades básicas de la población tomando en cuenta la capacidad de respuesta del mismo haciendo uso del plan operativo anual y el plan estratégico institucional, con la finalidad de cubrir las expectativas de los ciudadanos (Fuentes, 2022).

##### **Definición operacional**

Se trata de adaptar los servicios de los gobiernos locales a las nuevas tendencias impulsadas por el Estado para una mejora en cuanto a la calidad de los servicios de dichas instituciones y hacer más eficientes los recursos, teniendo en cuenta las siguientes **dimensiones**: servicios municipales, capacidad de respuesta, plan operativo anual y plan estratégico institucional.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 2: Satisfacción del ciudadano**

##### **Definición conceptual:**

La satisfacción del ciudadano es un factor importante del desempeño pasado, presente o futuro de una organización. La satisfacción, a su vez, influye en la evaluación del tiempo de atención, el trato recibido y la confianza en el servicio de la gestión del municipio como una entidad buena, regular o mala, dependiendo del resultado futuro de la gestión del municipio (García, 2020).

##### **Definición operacional:**

La satisfacción del ciudadano comprende las expectativas de los clientes, la calidad percibida, los quejas y la lealtad mediante una encuesta a los vecinos de un distrito de la región Lambayeque. Se tomaron en cuenta las siguientes **dimensiones**: tiempo de atención, trato recibido y confianza en el servicio.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Según Hernández, et. al. (2019) la población debe estar claramente localizada por su contenido, características espaciales y temporales. Por lo tanto, la población del estudio se consideró a 43,150 ciudadanos de 30 años a más del distrito de la Victoria de la Región Lambayeque según INEI.

**La muestra** es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido por una característica llamada población. Se aplicó la siguiente fórmula de para calcular el tamaño de la muestra.

Por lo tanto, se obtuvo mediante el tipo de **muestreo** probabilístico una muestra de 381 ciudadanos mayores de 30 años del distrito de la Victoria.

**Unidad de análisis:** Conformada por la población mayores de 30 años que acuden a realizar trámites en la municipalidad de la Victoria región Lambayeque.

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

La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario, las cuales serán aplicados a todos los ciudadanos del distrito de la victoria. Serán dos cuestionarios simultáneos una sobre la modernización de la gestión municipal y la otra sobre la satisfacción del ciudadano. Por último, los instrumentos ya se encuentran validados.

En el instrumento sobre la modernización de la gestión municipal se han elaborado 20 ítems y sobre la satisfacción del ciudadano se elaboraron 15 ítems; en ambos instrumentos se ha desarrollado 5 escalas de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5). que a su vez se convirtieron en:

Los instrumentos fueron elaborados por Carpio (2020), quien los validó por 3 especialistas expertos, quienes aprobaron la redacción, y el contenido de ambos cuestionarios.

Para calcular la confiabilidad, se desarrolló mediante el uso de los “coeficientes de fiabilidad”, el Alfa de Cronbach, este valor va de 0 a 1, en la cual 0

significa fiabilidad nula y 1 significa el máximo de fiabilidad. Cuanto más cerca esté el coeficiente de 0, mayor será el error en la medición. (Vara, 2019).

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se elaboró los cuestionarios; en segundo lugar, se sometieron a evaluación por expertos; para posteriormente, someterlos a prueba de confiabilidad. En tercer lugar, se presentó la carta de presentación al gerente de una Municipalidad distrital de Chiclayo; quién autorizó la compilación de información, con la conformidad de ello se procedió a administrar los cuestionarios a los integrantes de la muestra. Finalmente, se procesó los datos mediante la herramienta Excel y el SPSS-26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se aplicó el método estadístico descriptivo e inferencial para analizar los datos recolectados a través del instrumento. Para ello fue importante hacer uso del programa estadístico SPSS de la versión 25.

Estadística descriptiva: Presenta como herramientas de procesos, análisis de la centralidad y también la variabilidad, las cuales se utilizan en el nivel básico (Pérez et al., 2020)

Para la prueba de hipótesis se usó la estadística inferencial, acudiendo primero a la prueba de normalidad, que motivó a la utilización del estadígrafo de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto a la ética, durante todo el proceso de investigación se respetaron estrictamente los derechos de la autora del estudio. Por otro lado, los datos personales de los encuestados son confidenciales es decir no se compartirán con otras personas e instituciones, con la finalidad de garantizar la confianza y el respeto de los participantes del estudio. Las dificultades presentadas se han resuelto consultando fuentes fiables y actualizadas, posteriormente dicha información se citó correctamente utilizando la metodología APA 7ta edición.

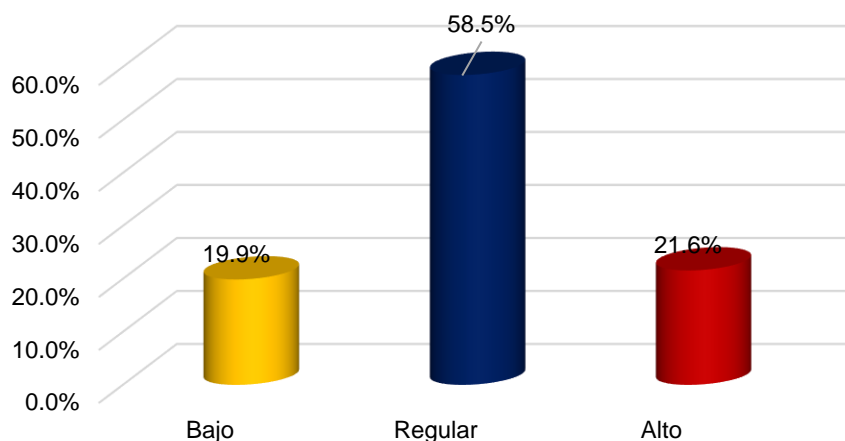


El principio de los funcionarios públicos es actuar con moralidad y rectitud, gestionando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por si o por interpósita persona. También está ineludible a exteriorizar una administración digna.

## IV. RESULTADOS

**Figura 1**

*Nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque*



Nota. Se observan valores porcentuales procesados en SPSS 27

### **Interpretación:**

Se obtuvo que gran parte de los sujetos encuestados, indicaron la modernización de la gestión municipal en un municipio de Lambayeque es regular; esto representado por el 58,5% (223) del total. Además, se tiene que un 21,5% (82) respondieron que es alta y solo un 19,9% (76) precisaron que es baja.

**Tabla 2**

*Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque*

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción ciudadana	Bajo	77	20,2
	Regular	197	51,7
	Alto	107	28,1
	Total	381	100,0

Nota. Se observan valores porcentuales procesados en SPSS 27

### Interpretación:

Se encontró que gran parte de los encuestados indicaron que la satisfacción en una municipal de Lambayeque es regular; esto representado por el 51,7% (197) del total; además se tiene que 107 (28,1%) indican un nivel de satisfacción alto y 77 (20,2%) indican que un nivel bajo de satisfacción ciudadana.

La prueba de normalidad permite determinar si los datos tienen o no distribución normal para esto consideramos los siguientes supuestos:

Si significancia (sig.) < 0,05 no se tiene distribución normal

Si significancia (sig.) > 0,05 se tiene distribución normal

### Tabla 3

*Prueba de normalidad de la variable modernización de la gestión y variable satisfacción del ciudadano*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		MGM	Satisfacción ciudadana
N		381	381
Parámetros normales	Media	2,02	2,08
	Desv. Desviación	,645	,691
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,295	,264
	Positivo	,295	,264
	Negativo	-,291	-,253
Estadístico de prueba		,295	,264
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Para medir la normalidad se aplica la prueba de Kolmogorov Smirnov pues la muestra es mayor a 50; es así que para la variable modernización de la gestión se encontró una significancia menor a 0,05 y para la variable satisfacción ciudadana se encontró una significancia menor a 0,05 esto nos permite rechazar la hipótesis nula por lo tanto, los datos no tienen distribución normal, luego para determinar la relación entre las variables se aplicará el estadístico Rho de Spearman, para ello se plantean las siguientes hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión municipal y las dimensiones de satisfacción del ciudadano.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión municipal y las dimensiones del ciudadano satisfacción del ciudadano.

La prueba de normalidad permite determinar si los datos tienen o no distribución normal para esto consideramos los siguientes supuestos:

Si significancia (sig.) < 0,05 no se tiene distribución normal

Si significancia (sig.) > 0,05 se tiene distribución normal

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque.*

			Tiempo atenció n	Trato recibido	Confianza Servicio
Rho de Spearman	Servicios municipales	Coeficiente de correlación	,661	,683	,572
n		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	381	381	381
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,706	,722	,610
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	381	381	381
	Plan operativo anual	Coeficiente de correlación	,706	,721	,595
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	381	381	381
	Plan estratégico institucional	Coeficiente de correlación	,534	,611	,447
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	381	381	381

Los resultados muestran el nivel de relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano, es así que los servicios municipales están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,661; sig. =0,000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,683; sig. =0,000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,572; sig. =0,000). En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,706; sig. =0,000); de la misma

forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,722; sig. =0,000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,610; sig. =0,000). En cuanto a la dimensión Plan operativo anual están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,706; sig. =0,000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,721; sig. =0,000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,595; sig. =0,000). En cuanto a la dimensión Plan estratégico institucional están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,534; sig. =0,000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,611; sig. =0,000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,447; sig. =0,000).

Estos niveles de significancia menores a 0,05 permite rechazar la hipótesis nula por lo tanto afirmamos que existe una relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción del ciudadano.

Para medir la relación entre las variables se plantean las siguientes hipótesis  
H<sub>1</sub>: Existe relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la modernización de la gestión municipal no influye en la satisfacción del ciudadano.

**Tabla 5**

*Relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022.*

			Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Modernización de la gestión municipal	Coeficiente de correlación	,720
		Sig. (bilateral)	,000
		N	381

Los resultados muestran el nivel de relación entre las variables es así que la modernización de la gestión municipal está en relación directamente proporcional considerable con el coeficiente de Rho Spearman de 0,720, la satisfacción del ciudadano, además la relación es estadísticamente significativa pues el valor de significancia es menor a 0,05, esto permite rechazar Ho. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

**Tabla 6**

*Relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022.*

			Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Modernización de la gestión municipal	Coeficiente de correlación	,720
		Sig. (bilateral)	,000
		N	381

Los resultados muestran el nivel de relación entre las variables es así que la modernización de la gestión municipal está en relación directamente proporcional considerable con el coeficiente de Rho Spearman de 0,720, la satisfacción del ciudadano, además la relación es estadísticamente significativa pues el valor de significancia es menor a 0,05, esto permite rechazar Ho. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general del estudio, en la Tabla 6, se demuestra que existe una relación directa entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, siendo el coeficiente de Rho Spearman de 0,720; por lo tanto, se afirma que existe una relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano. Por lo tanto, estos resultados se contrastan con Gutierrez (2022), ya que en su estudio se confirma que la modernización del gobierno municipal incide en la satisfacción de los ciudadanos, ya que se encontró que el valor de  $p < 0.05$  por la prueba Rho no paramétrica de Spearman, indicando una relación entre las dos variables. De tal manera, Vargas et al. (2019) manifiesta que el cargo de la alta dirección en el proceso de planeamiento para que estas necesidades puedan ser satisfechas y superadas mediante la gestión de la propia plataforma de servicios para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Flores (2022), logró determinar que el 55,95% de los ciudadanos encuestados han manifestado calificar como “regular” la gestión municipal, y para la variable satisfacción del ciudadano de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, el 43,52%, han calificado como “bajo”, es decir, los servicios no cumplen en su totalidad las expectativas ni mucho menos inciden de manera significativa en la satisfacción de los ciudadanos de la localidad.

Medina et al. (2021), destacan la relevancia sobre la calidad de la información que se brindan en la municipalidad a los ciudadanos y sobre todo la confianza que se le transmite a los ciudadanos con la seguridad respecto a sus actividades. Lo manifestado se relaciona con los resultados del estudio, sin embargo, existen pocos estudios empíricos en este lineamiento de los conocimientos sobre la entidad pública del país. Lo fundamental, es otorgar ideas claras para con el fin de que las tareas del gobierno sean eficientes. Los servicios del sector público realizan una actividad relevante, las cuales se muestran como aspectos distintos en una entidad gubernamental, al constituirse como un objetivo de la provisión de servicios y bienes fundamentales para lograr la satisfacción de los pobladores.

A consecuencia de ello, el grado del conocimiento de los ciudadanos en relación a las actividades y los servicios que, esto a consecuencia de los resultados que se han logrado con una mayor confiabilidad y fundamentación. Por ejemplo se ha demostrado en un estudio de Chachapoyas se encontró un bajo conocimiento generalizado en cuanto a las tareas y actividades que brinda la entidad del estado de dicha ciudad, dichos hallazgos no difiere del estudio que se realizó por Guaigua (2019) que hallaron altos niveles de desconocimiento en cuanto a la edad, género y residencia sobre las tareas y actividades que ofrece la entidad municipal.

Con respecto al primer objetivo específico, en la Tabla 2, demuestra que la mayoría de las personas indican que la modernización de la gestión municipal de Lambayeque es regular; esto representado por el 58,5% del total; además se tiene que (21,5%) indican que la gestión municipal es alta y (19,9%) indican que la modernización de la gestión municipal es baja. Por lo tanto, los resultados se contrastan con Vargas (2021), ya que en su estudio se demuestra la mayoría de la población percibe un alto nivel de modernización la cual significa que cuanto mayor sea el tamaño del cambio de gobierno, mayor será la percepción del gobierno municipal. Del mismo modo, Mateo & Cedillo, (2019) manifiestan que Es importante que con el continuo desarrollo de la tecnología se llegue al punto que muchos sistemas que antes se realizaban desde el sistema de la organización municipal.

Quiroz (2022), en su estudio también ha concluido que prevalecen objetivos en la gestión de la municipalidad en Cajamarca, teniendo disponible una referencia de información que permite diseñar y ejecutar un método con la finalidad de evaluar la gestión de la municipalidad de Cajamarca, pudiéndose usar para distintas municipalidades locales o departamentales, ya que al evaluar la gestión del municipio en base a los indicadores de la Nueva Gobernanza Pública y del Planeamiento Estratégico Institucional se encuentra información verídica y científica para una buena toma de decisiones y por ende un mejoramiento continuo.

Por ello, Fabián (2020) confirmó en su estudio que cuando pensamos en los procesos deseamos que cada vez se perfeccionen, debido a que casi siempre la calidad en la atención hacia los pobladores deben construir aspectos importantes en la gestión de las municipalidades, incentivando a los administrativos y



funcionarios mejores procesos para el conocimiento y así responder a los ciudadanos en base a una buena atención, satisfaciendo las necesidades de todos transparentemente y de manera estructurada.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la Tabla 3, se demuestra que la mayoría de las personas indican que la satisfacción en una municipal de Lambayeque es regular; esto representado por el 51,7% del total; además se tiene que (28,1%) indican un nivel de satisfacción alto y (20,2%) indican que un nivel bajo de satisfacción ciudadana. Por consiguiente, los resultados se contrastan con Maraví (2021), porque en su estudio se confirmó que el nivel de satisfacción es alto debido a una buena modernización municipal, la cual se relacionan positivamente. Por lo tanto, Gonzales (2019), La eficacia y eficiencia del servicio en términos de cantidad y calidad, que se relaciona principalmente con el desempeño de sus funciones públicas y el carácter de la comunidad municipal y su liderazgo.

Chiang & San Martín (2019), manifiesta que en el trabajo, la satisfacción lleva a una lista de pensamientos y sentimientos positivos y negativos por medio de los colaboradores. La satisfacción laboral se cambia, ya que aumentan y disminuyen los sentimientos en base a la satisfacción a medida que los motivos de resultados se van cubriendo, por lo que las intensidades al inicio de completan por medio de los comportamientos que se desarrollan. Como resultado de las modificaciones que se realiza el modelo económico sobre su actualización, esto contribuye a una gestión municipal, integral, sistemática, flexible y participativa, realizada desde el procedimiento de la organización de la estrategia de desarrollo económico- social del país, donde el nivel local se potencie cada vez más.

Con respecto al tercer objetivo específico, en la Tabla 5, se demuestra el nivel de relación entre las dimensiones de modernización de la gestión pública y las dimensiones de satisfacción del ciudadano, es así que los servicios municipales están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,661; p – valor =0.000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,683; p – valor =0.000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,572; p – valor =0.000). En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta están en relación directa con el tiempo de atención (Rho

de Spearman = 0,706; p – valor =0.000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,722; p – valor =0.000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,610; p – valor =0.000). En cuanto a la dimensión Plan operativo anual están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,706; p – valor =0.000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,721; p – valor =0.000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,595; p – valor =0.000). En cuanto a la dimensión Plan estratégico institucional están en relación directa con el tiempo de atención (Rho de Spearman = 0,534; p – valor =0.000); de la misma forma en relación directa con el trato recibido (Rho de Spearman = 0,611; p – valor =0.000); de igual manera con la confianza en el servicio (Rho de Spearman = 0,447; p – valor =0.000). Por lo tanto, se confirma que que existe una relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción del ciudadano. De tal modo, los resultados se contrastan con Ramírez, (2019), manifestando que en su estudio se encontró de la misma manera una relación significativa entre el ejercicio de la participación ciudadana y la percepción de los ciudadanos referente a cada dimensión de la variable gestión pública. Por lo tanto, Hurtado (2018) respalda lo dicho, ya que manifiesta que el gobierno municipal comprende las acciones, actividades o procedimientos que realizan los municipios para lograr determinados objetivos, en este caso la satisfacción de los ciudadanos.

Machín (2020), atribuye que, en las gestiones de las municipalidades, al otorgar los servicios resulta una serie de tareas que se desarrolla un pensamiento creativo, estratégico y prospectivo, en base a que los ciudadanos se sientan satisfechos debido a que ello es cambiante y de alguna manera los ciudadanos exigen cada vez una mejor atención que ofrecen los colaboradores de la municipalidad. Los funcionarios de las municipalidades aceptan el papel protagónico que tienen como prestadores y facilitadores en las entidades del sector público, las cuales desarrollan relaciones entre los niveles de dirección.

Por lo tanto, se muestran las necesidades de laborar en escenarios idóneos, con plena participación ciudadana en saber identificar los inconvenientes en todas las dimensiones, ya que esto proporciona la sensibilización de decisores

gubernamentales con lo indispensable que es contar con premisas inviolables en las actividades públicas como un nexo seguro para un mejoramiento continuo en base a la calidad de vida de los ciudadanos (Rodríguez & Bellido, 2019).

En contraste a lo mencionado, es de suma importancia indicar que las municipalidades deben estar preparados para ofrecer una buena atención hacia los pobladores en los momentos que se acerque a realizar alguna gestión, por ello, los colaboradores tienen que estar plenamente capacitados, motivados y con principios éticos. Por lo tanto es necesario comprender que los colaboradores cuentan con sus características propias (actitudes), sus capacidades y habilidades (aptitudes), que deben ser reforzados por una cultura organizacional en valores (Calle Terrones, 2021).

Para concluir, es consecuente la adopción de una gestión en base a las propuestas positivas que atribuye una meta para el gobierno local, por ello, es de suma importancia mejorar la capacidad de gestión y orientar recursos, procesos y métodos con el fin de obtener resultados planteados con anticipación. Resaltar que los resultados son muy relevantes, como el rendir cuentas, elaborar procedimientos que participen y generar información oportuna, confiable y veraz (Sánchez & López, 2019).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se encontró una relación directa entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, por lo tanto, se ha rechazado definitivamente la hipótesis nula.
2. Con respecto al nivel de la modernización de la gestión municipal en la Región Lambayeque, del total de la población, 223 ciudadanos manifestaron que es regular, 82 confirmaron que es alto y 76 de ellos indicaron que la modernización de la gestión municipal es baja.
3. Con respecto al nivel de satisfacción del ciudadano, estos manifestaron lo siguiente: 197 ciudadanos tienen una satisfacción regular, 107 ciudadanos indican un nivel de satisfacción alto y 77 de ellos indicaron que el nivel de satisfacción es bajo.
4. Por último, Se encontró se confirma que existe una relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción del ciudadano, ya que los niveles de significancia de cada relación son menores a 0,05 la cual rechazar la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades y administrativos de la municipalidad se les recomienda considerar que los ciudadanos toman mucho en cuenta la buena gestión municipal, ya que esto repercute directamente en la modernización de la gestión municipal y en la satisfacción del ciudadano,
2. A los directivos de cada área trabajar más en la responsabilidad y visión en los aspectos de organización, planeamiento, dirección y control en relación para emplear la modernización municipal para una mejora en la atención de los ciudadanos
3. A los trabajadores del municipio, considerar la gestión municipal para contribuir con la buena y rápida atención que se le brinda a los ciudadanos para que estos se encuentren satisfechos, debido a que la población exige y merece una calidad de atención.
4. A los investigadores que se basan a la modernización de la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos, desarrollar y demostrar la relación que existe entre las variables, debido a que aún existen diversos aspectos que se deben profundizar y poder realizar así mejores propuestas para una mejora.

## REFERENCIAS

- Adamy, A., & Rani, H. A. (2022). An evaluation of community satisfaction with the government's COVID-19 pandemic response in Aceh, Indonesia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 69, 102723. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102723>
- Aguilar, O. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Altamirano-Corro, A., & Peniche Vera, R. (2020). Measuring the Institutional Efficiency Using DEA and AHP: The Case of a Mexican University. *Journal of Applied Research and Technology*, 12(1), 63-71.
- Arnold, E., & Silva, N. (2019). Perceptions of organizational communication processes in quality management. *Revista de Psicología (Lima)*, 29(1), 153-174.
- Ayaviri Nina, D., & Quispe Fernández, G. M. (2019). Measurement of allocative efficiency using data envelopment analysis in municipalities of Bolivia: Municipalities of the Potosi District. *Revista Perspectivas*, 28, 137-169.
- Azevedo, C., Olivera, J., & Marquez, R. (2021). *Tools, Strategies, and Practices for Modern and Accountable Public Sector ... - Google Libros*. <https://books.google.com.pe/books?id=ikHADwAAQBAJ&pg=PA349&lpg=PA349&dq=define+municipal+management+scielo&source=bl&ots=5mzvSw64nw&sig=ACfU3U2cMwub2-xlFa3qdEbVyTg3ynXTgQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiqkdeKjYD8AhVCA9QKHSMXBhM4HhDoAXoECAYQAw#v=onepage&q=define%20municipal%20management%20scielo&f=false>
- Baalen, S. M., Schutte, C. S. L., & von Leipzig, K. (2019). Capacity self-assessment as a catalyst for improved municipal service delivery. *Journal of the South African Institution of Civil Engineering*, 57(1), 2-15. <https://doi.org/10.17159/2309-8775/2015/v57n1a1>

- Barría Traverso, D. (2018). Bureaucratic Features of the Administrative Reforms in Chile in the 1880s. *Historia Crítica*, 56, 61-84. <https://doi.org/10.7440/histcrit56.2015.03>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019a). *Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión. Propuesta de una arquitectura « CSP*. <https://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/modernizacion-municipal-y-un-sistema-de-evaluacion-de-su-gestion-propuesta-de-una-arquitectura-bernstein-e-inostroza/>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019b). *Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión.B*. [https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files\\_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf](https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf)
- Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., Arana Cárdenas, S. M., Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., & Arana Cárdenas, S. M. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. *EduSol*, 22(80), 128-139.
- Calle Terrones, M. (2021). *La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932021000200217&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200217&lng=es&nrm=iso)
- Cárdenas, A. (2022, septiembre 2). *La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. RPP. [https://rpp.pe/columnistas/alonso\\_cardenas/la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030-noticia-1429155](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030-noticia-1429155)
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2019). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Collado-Campaña, F., Jiménez-Díaz, J. F., Entrena-Durán, F., Collado-Campaña, F., Jiménez-Díaz, J. F., & Entrena-Durán, F. (2019). El liderazgo político en las democracias representativas: Propuesta de análisis desde el constructivismo estructuralista. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 61(228), 57-90.

- Cruz, C. F. (2020). *Transparency of the municipal public management: A study from the homepages of the large Brazilian municipalities.*
- El Peruano. (2020). *Crean la Gerencia de Modernización de la Gestión Municipal y modifican el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama Estructural de la Municipalidad-ORDENANZA-Nº 335-2015-MDI.* <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-la-gerencia-de-modernizacion-de-la-gestion-municipal-y-ordenanza-no-335-2015-mdi-1335679-1/>
- Fabián Ríos, P. (2020). *Metadatos: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020.* [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba/Details)
- Flores Ramos, V. E. (2022). *Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del Distrito de San Cristóbal—Calacoa,2020. Repositorio institucional - UNAM.* <http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/354>
- Galindo, M. (2021). *El Proceso de Elaboración de un Plan Operativo Anual—Primera parte—La planificación estratégica como método de gestión pública: Experiencias en la administración española—Libros y Revistas—VLEX 489815102.* <https://vlex.es/vid/proceso-plan-operativo-anual-489815102>
- Gonzales Borda, J. C. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú.* <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5842>
- Gutierrez Muñoz, A. (2022). *La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021. Universidad César Vallejo.* <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129990>
- Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., & Cano Montero, E. I. (2018). Budget stability, financing and social responsibility in Spanish municipalities. *Contaduría y Administración*, 63(3), 0-0. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1419>
- Head, B. W., & Alford, J. (2019). Wicked Problems: Implications for Public Policy and Management. *Administration & Society*, 47(6), 711-739. <https://doi.org/10.1177/0095399713481601>



- Hernández, G. R. (2019). Políticas Públicas Y Gestión Municipal. Tres Consideraciones Para Los Municipios Urbanos. *Ra Ximhai*, 9(2), 99-112.
- Hurtado Villanueva, A. (2019). La Gestión y Planificación Municipal en el Perú. *Universidad Nacional de Jaén*. <http://localhost/jspui/handle/UNJ/385>
- Jibba, K. B., & Düvel, G. H. (2019). The influence of decentralization on effectiveness of extension organization in Oromia state, Ethiopia. *South African Journal of Agricultural Extension*, 37(1), 97-115.
- López López, A. D. (2020). *Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria*.
- López-Alves, F. (2019). Modernization Theory Revisited: Latin America, Europe, and the U.S. in the Nineteenth and Early Twentieth Century. *Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura*, 38(1), 243-279.
- Machado-Júnior, C., Nassif Mantovani Ribeiro, D. M., Noronha Viana, A. B., Jaciara Furlaneto, C., Machado-Júnior, C., Nassif Mantovani Ribeiro, D. M., Noronha Viana, A. B., & Jaciara Furlaneto, C. (2021). The development of cities supported by communication and information technologies. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 657-667. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.3973>
- Machín, M. (2020). *Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842020000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002)
- Maraví Curilla, N. L. (2021). Política nacional de modernización y gestión municipal, Municipalidad de Carabayllo 2021. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3047101>
- Marrerros, E. J. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Marrone, D., & Claudio, S. (2019). *Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development*. <https://www.scielo.br/j/pusf/a/6yNmLk6hb3XjRFtJRST7dBN/?lang=en>

- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., Echeverría-Ríos, O., Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Montemayor, D. J. D. la G., Ramírez, E. R. Y., & Ibáñez, D. B. (2021). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48.
- Mutyambizi, C., Mokhele, T., Ndinda, C., & Hongoro, C. (2020). Access to and Satisfaction with Basic Services in Informal Settlements: Results from a Baseline Assessment Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(12), 4400. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124400>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Subia, J. F. R., & Del Río, J. A. J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PloS One*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Prieto, R. D. V., & Prieto, C. R. V. (2021). Communication network to optimize the quality of customer service in decentralized agencies—Municipality of Chiclayo. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5(3). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774003/html/>
- Quiroz Mejía, J. R. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1), 79-102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Ramírez Contreras, A. P. (2019). *Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: El caso del municipio de Sincelejo- Sucre*. <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/8100>
- Rezende, F. da C. (2018). Managerial adjustment and its limits: Sequential fault in comparative perspective. *Revista de Sociologia e Política*, 4(SE), 0-0.
- Rodríguez, R., & Bellido, O. (2019). *Mejoramiento sostenible de la calidad de vida de la población mediante el trabajo comunitario*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662011000300005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662011000300005)

- Roncancio, G. (2020). *¿Qué es un Plan Estratégico Institucional? Uso en Administración Pública*. <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-plan-estrategico-institucional-su-uso-en-la-administracion-publica>
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Sánchez, B., & López, M. (2019). *La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000200212](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212)
- Sánchez, S. Á. (2020). HACIA LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), Art. 2. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.523>
- Stephen, O., & Frimpong, C. (2019). *Trends in patients' overall satisfaction with healthcare delivery in Accra, Ghana*. [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-29362019000100062](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-29362019000100062)
- Teran, I., Aquino, A., & Guevara, M. (2006). Proper use of the Health Information System of the Integral Health Care Model in out-patients Clinics. Santiago Mariño Municipality, Aragua state. *Comunidad y Salud*, 4(2), 22-33.
- Tumi, J. E. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018). *Comuni@cción*, 11(1), 63-76. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- Vargas Echeverría, S. L., & Flores Galaz, M. M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación Bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vargas, M. A. Á., Infantes, F. A., & Cárdenas, I. B. (2019). *Los servicios municipales más cerca de los ciudadanos*. 18.
- Vargas Zúñiga, Y. (2021). Modernización del estado y gestión municipal en percepción de los pobladores usuarios de la municipalidad de Talavera—

Andahuaylas 2020. *Universidad César Vallejo*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2967919>

Winkler, T. J., Ziekow, H., & Weinberg, M. (2020). Municipal Benefits of Participatory Urban Sensing: A Simulation Approach and Case Validation. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 7(3), 101-120.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-18762012000300010>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Modernización de la gestión municipal	Se considera que la modernización de la gestión municipal incluya muchos elementos que trabajen unificados en los servicios municipales para satisfacer las necesidades básicas de la población tomando en cuenta la capacidad de respuesta del mismo haciendo uso del plan operativo anual y el plan estratégico institucional, con la finalidad de cubrir las expectativas de los ciudadanos (2021).	Es la adecuación de los servicios del gobierno local a las nuevas tendencias promovidas por el Estado para mejorar la calidad del servicio de estas organizaciones y hacer más eficientes los recursos	Servicios municipales	Control de obras Supervisión de servicios municipales Concesionarias del servicio municipal	N: Nunca (1) CS: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi Siempre (4) S: Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	Los servicios avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio Brindar un servicio rápido Responder a la inquietud de los usuarios. Asistir a los usuarios	
			Plan operativo anual (POA)	Planificación del POA Organización del POA Ejecución del POA Control del POA Evaluación del POA	
			Plan estratégico Institucional (PEI)	Planificación del PEI Organización del PEI Ejecución del PEI Control del PEI Evaluación del PEI	

Satisfacción ciudadana	<p>La satisfacción del ciudadano es un factor importante del desempeño pasado, presente o futuro de una organización. La satisfacción, a su vez, influye en la evaluación del tiempo de atención, el trato recibido y la confianza en el servicio de la gestión del municipio como una entidad buena, regular o mala, dependiendo del resultado futuro de la gestión del municipio. García (2020).</p>	<p>La satisfacción ciudadana consta en las expectativas del cliente, la calidad percibida, los reclamos y la lealtad para la cual se utilizaron un cuestionario para los ciudadanos de un distrito de la región Lambayeque</p>	Tiempo de atención	<p>Ingreso de documentación</p> <p>Áreas de atención</p> <p>Trabajadores</p> <p>Procesos de atención</p>	<p>N: Nunca (1)</p> <p>CS: Casi Nunca (2)</p> <p>AV: Algunas veces (3)</p> <p>CS: Casi Siempre (4)</p> <p>S: Siempre (5)</p>
			Trato recibido	<p>Trabajadores</p> <p>Recepción de documento</p> <p>Buen servicio</p> <p>Percepción</p>	
			Confianza en el servicio	<p>Ausencia de necesidad</p> <p>Valoración del servicio</p>	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos sobre modernización de la gestión municipal

#### I. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente instrumento es para medir la modernización de la gestión de la municipalidad de la Victoria, Chiclayo, Lambayeque. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

#### II. CUESTIONARIO

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

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

GESTIÓN MUNICIPAL						
	<b>Servicios Municipales</b>					
<b>1</b>	La población participa en la en la visión de la municipalidad.					
<b>2</b>	La municipalidad propone metas con la población.					
<b>3</b>	La municipalidad logra sus metas establecidas por la ley, sobre los servicios					
<b>4</b>	Cumple con los servicios y el cronograma de actividades					

5	Los resultados alcanzados son los esperados por la población.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
6	Se respetan las políticas para la zonificación de los terrenos.					
7	Se siente satisfecho con el comportamiento organizacional de la municipalidad.					
8	El comportamiento organizacional lo hace sentir cómodo en las instalaciones de la municipalidad.					
9	La municipalidad ejecuta actividades culturales en beneficio de la población.					
10	La ejecución de las actividades está consideradas en el presupuesto programado por la municipalidad.					
	<b>Plan Operativo Anual (POA)</b>					
11	La municipalidad tiene clara las directrices a través del portal de transparencia					
12	En cabildo abierto a la población se dan a conocer las directrices					
13	La municipalidad promueve los servicios y el desarrollo integral para alcanzar su visión					
14	La misión de la municipalidad es administrar el territorio local.					
15	La municipalidad tiene como misión mejorar la calidad de vida de los habitantes					
	<b>Plan Estratégico Institucional (PEI)</b>					
16	Existen recursos disponibles para la ejecución de obras y atender imprevistos.					
17	La disponibilidad presupuestal permite resolver los problemas de la población.					



<b>18</b>	La municipalidad viene desarrollando el catastro urbano rural.					
<b>19</b>	La municipalidad realiza habilitaciones urbanas de para el beneficio a la población.					
<b>20</b>	En cabildo abierto a la población se dan a conocer las directrices.					

## Instrumento de recolección de datos para medir la satisfacción ciudadana

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

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

SATISFACCIÓN CIUDADANA						
	<b>Tiempo de atención</b>					
1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad					
2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige					
3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.					
4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área					
5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad					
	<b>Trato recibido</b>					
6	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad					
7	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad					

<b>8</b>	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.					
<b>9</b>	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.					
<b>10</b>	Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad en su conjunto.					
	<b>Confianza en el servicio</b>					
<b>11</b>	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad					
<b>12</b>	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la Municipalidad					
<b>13</b>	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige					
<b>14</b>	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la Municipalidad					
<b>15</b>	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la Municipalidad					

### Anexo 3. Muestreo

Tabla 1: Población del estudio

Distrito	Adulto (30 – 59 años)	Adulto Mayor (+60 años)	TOTAL
<b>La victoria</b>	33,684	9,466	<b>43,150</b>

Fuente: Proyecciones de población 2017/INEI.

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (43150)

Z = Nivel de confianza. (95%)

p = Probabilidades de éxito. (50%)

q = probabilidad de fracaso. (50%)

E = Margen de error permitido. (5%)

#### Sustituyendo los valores

N = 43, 150

Z<sup>2</sup> = 1.96<sup>2</sup> (si la certeza es del 95%)

P= 0.5

q=1-p = 1 – 0.5 = 0.5

E= 5%= 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 43150}{0.05^2 (43150-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 380.78

n = 381

## Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

### 4.1. Validez

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

##### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento sobre la Modernización de la gestión y la satisfacción del usuario

##### 3. TESISISTA:

Br. Mestanza González, Eliana Isabel

##### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de noviembre de 2022

  
  
**Dr. Abel Chavarry Isla**  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 27072

Mg. Abel Eduardo Chavarry Isla

DNI: 16644393



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVARRY ISLA**  
Nombre **ABEL EDUARDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16644393**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD ESAN**  
Rector **LESLIE PIERCE DIEZ-CANSECO**  
Decano **ALBERTO ZAPATER CATERIANO**  
Secretario General **ANA MARIA VILLANUEVA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**  
Fecha de Expedición **14/07/2004**  
Resolución/Acta **913-16/2004**  
Diploma  
Fecha Matriculación **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**19 de Enero de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001000210

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 19/01/2023 01:54:51 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3600, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento sobre la Modernización de la gestión y la satisfacción del usuario

### TESISTA:

Br. Mestanza González, Eliana Isabel

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de noviembre de 2022



Mg. Robin Olano Quintana  
DNI: 42298919



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OLANO QUINTANA**  
Nombres **ROBIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **42288818**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**  
Rector **RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**  
Secretario General **LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO**  
Director **DIOSES LISCANO NELLY**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**  
Fecha de Expedición **22/10/20**  
Resolución/Acta **R.R. N°133-2020/US-S**  
Diploma **US304518**  
Fecha Matricula **14/08/2016**  
Fecha Egreso **28/10/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 8001080216

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Finado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente autenticado.  
Fecha: 18/01/2023 01:25:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos de barras o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento sobre la Modernización de la gestión y la satisfacción del usuario

### TESISTA:

Br. Mestanza González, Eliana Isabel

### DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de noviembre de 2022



Mg. Oscar Emilio Petroni Arana  
DNI:16689758



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PETRONI ARANA
Nombres	OSCAR EMILIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18888768

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0613-2023-UCV
Diploma	062-176186
Fecha Matricula	06/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001080019

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Nombre: Servidor de Agente autenticado.  
Fecha: 18.01.2023 21:49:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento sobre la Modernización de la gestión y la satisfacción del usuario

### TESISTA:

Br. Mestanza González, Eliana Isabel

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

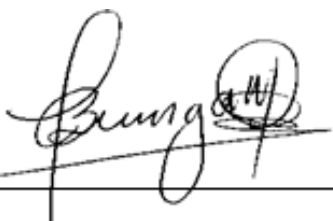
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de noviembre de 2022

Firma



Br. Burga Maldonado, Santos Jose Pablo

DNI: 16724159



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BURGA MALDONADO**  
Nombres **SANTOS JOSE PABLO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **18724168**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/10/22**  
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**  
Diploma **062-176082**  
Fecha Matrícula **06/04/2021**  
Fecha Egreso **01/08/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
**18 de Enero de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001080132

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de  
Agente autenticado.  
Fecha: 18/01/2023 09:46:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento sobre la Modernización de la gestión y la satisfacción del usuario

### TESISTA:

Br. Mestanza González, Eliana Isabel

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de noviembre de 2022



Mg. Georgina July Campos Delgado  
DNI: 16471724

### 3.3. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, que me permitió recolectar los datos, se puede probar mediante la aplicación de la encuesta, el resultado fue sometido a la prueba de Alfa de Croan Bach, obteniendo un coeficiente de 0,765 de la variable 1 y 0.782 de la variable 2, el cual es mayor a 0,7 que es el coeficiente mínimo de confiabilidad.

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

## Anexo 5. Matriz de consistencia

**Título:** Modernización de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque

**Autor:** Eliana Isabel Mestanza Gonzáles

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema principal</b> ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la Región Lambayeque 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la evaluación calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro de salud Chiclayo 2022	H <sub>1</sub> : Existe relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.  H <sub>0</sub> : No existe relación entre la modernización de la gestión municipal no influye en la satisfacción del ciudadano.	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Servicios municipales	Control de obras Supervisión de servicios municipales Concesionarias del servicio municipal	1, 2 3 4, 5	N: Nunca (1) CS: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi Siempre (4) S: Siempre (5)	Bajo  Regular  Alto
Capacidad de respuesta	Los servicios avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio Brindar servicio rápido Responder a la inquietud de los usuarios Asistir a los usuarios	6 7,8 9 10					
Plan operativo anual (POA)	Planificación del POA Organización del POA Ejecución del POA Control del POA Evaluación del POA	11 12 13 14 15					
Plan estratégico Institucional (PEI)	Planificación del PEI Organización del PEI Ejecución del PEI Control del PEI	16 17 18 19					

				Evaluación del PEI	20			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal		
			Tiempo de atención	Ingreso de documentación	1, 2	N: Nunca (1) CS: Casi Nunca (2) AV: Algunas veces (3) CS: Casi Siempre (4) S: Siempre (5)		
				Áreas de atención	3			
				Trabajadores	4			
				Procesos de atención	5			
			Trato recibido	Trabajadores	6			
				Recepción de documento	7, 8			
				Buen servicio	9			
				Percepción	10			
			Confianza en el servicio	Ausencia de necesidad	11, 12, 13			
				Valoración del servicio	14, 15			
			Variable 1: Modernización de la gestión municipal					
			Variable 2: Satisfacción del ciudadano					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo</b> La investigación es de tipo cuantitativa ya que es un método de recolección de información en un contexto de investigación predominantemente científico.</p> <p><b>Diseño</b> El diseño de la investigación es no experimental debido a que no se manipularán las variables del estudio.</p>	<p><b>Población</b> Según Hernández, et. al., (2019) la población debe estar claramente localizada por su contenido, características espaciales y temporales. Por lo tanto, la población del estudio se considerará a 43,150 ciudadanos de 30 años a más del distrito de la Victoria de la Región Lambayeque según INEI.</p> <p><b>Muestra</b> Sabino (1992), Oseda (2008), precisaron que la muestra es una porción o segmento del universo y esta lo representa. Asimismo Vara (2012), explica que la muestra lo conforman elementos que se obtienen de una población,</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p>



<p>La investigación es correlacional debido a que su fin es medir el nivel de relación entre la modernización de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, por lo tanto, es de corte transversal debido a que el estudio es realizado en una sola etapa de tiempo.</p>	<p>los mismos que se seleccionan en función de alguna metodología de muestreo. Se aplicará la una fórmula de para calcular el tamaño de la muestra. Por lo tanto, se obtiene mediante el tipo de muestreo probabilístico una muestra de 381 ciudadanos mayores de 30 años del distrito de la Victoria.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Fernández (2005), definió el muestreo como una secuencia de pasos con la finalidad identificar la muestra. Para el presente estudio se realizó el muestreo probabilístico.</p>	<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S^2} \right]$ <p>Donde,  k = El número de ítems  <math>\sum s^2</math> = Sumatoria de varianzas de los ítems  <math>S^2</math> = Varianza de la suma de los ítems  <math>\alpha</math> = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman, Hauke &amp; Kossowski (2011), precisan que el Rho de Spearman es un estadístico no paramétrico que se propone como una medida que expresa la fuerza de asociación entre dos variables</p>
--	---	--	--

## Anexo 6. Resultados

**Tabla 1**

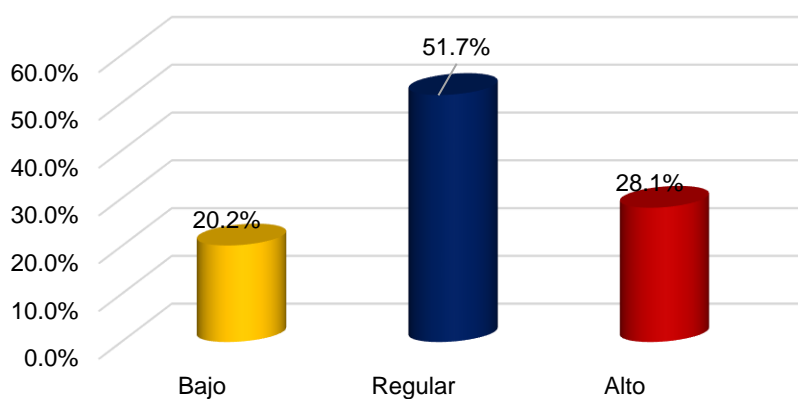
*Nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque*

		Frecuencia	Porcentaje
Modernización gestión municipal	Bajo	76	19,9
	Regular	223	58,5
	Alto	82	21,5
	Total	381	100,0

Nota. Se observan valores porcentuales procesados en SPSS 27

**Figura 2**

*Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque*



**Tabla 2**

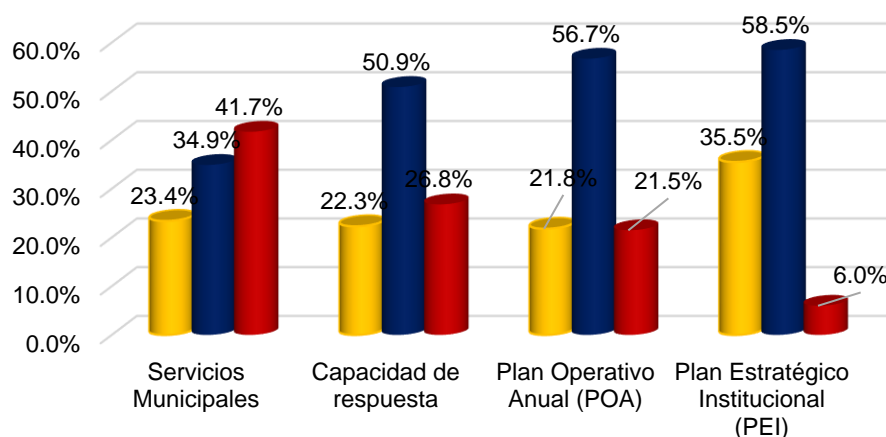
*Nivel de modernización de la gestión municipal por dimensiones de la Región Lambayeque*

	Bajo		Regular		Alto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Servicios Municipales	89	23,4%	133	34,9%	159	41,7%
Capacidad de respuesta	85	22,3%	194	50,9%	102	26,8%
Plan Operativo Anual (POA)	83	21,8%	216	56,7%	82	21,5%
Plan Estratégico Institucional (PEI)	135	35,5%	223	58,5%	23	6,0%

Nota. Se observan valores porcentuales procesados en SPSS 27

**Figura 3**

*Nivel de modernización de la gestión municipal de la Región Lambayeque*

**Interpretación:**

Se observa el nivel de modernización de la gestión municipal en sus dimensiones, es así en la dimensión servicios municipales el nivel promedio es alto representado por el 41,7% (159); en la dimensión capacidad de respuesta el nivel promedio es regular representado por el 50,9%(194); en la dimensión plan operativo anual el nivel promedio es regular esto representado por el 56,7%(216) y en la dimensión plan estratégico institucional el nivel promedio es de 58,5%(223),

esto resultados corroboran con lo encontrado en el nivel de modernización de la gestión municipal.

**Tabla 3**

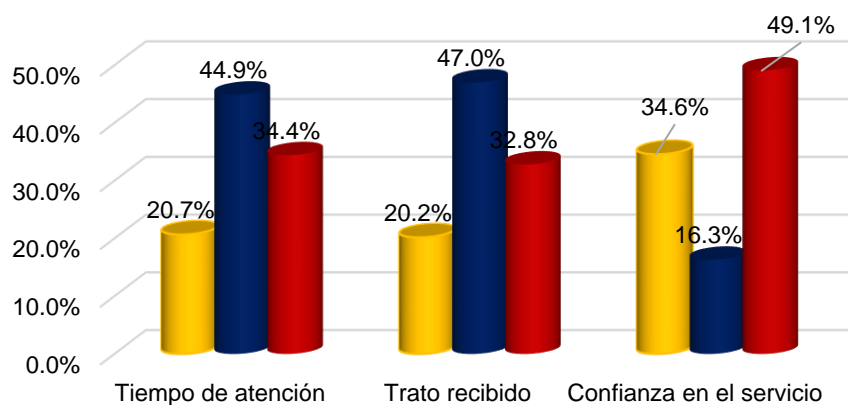
*Nivel de la satisfacción del ciudadano por dimensiones en una municipalidad de la región Lambayeque*

	Bajo		Regular		Alto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de atención	79	20,7%	171	44,9%	131	34,4%
Trato recibido	77	20,2%	179	47,0%	125	32,8%
Confianza en el servicio	132	34,6%	62	16,3%	187	49,1%

Nota. Se observan valores porcentuales procesados en SPSS 27

**Figura 4:**

*Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque*



**Interpretación:**

Sobre la satisfacción del ciudadano en sus dimensiones en una municipal de Lambayeque se tiene en la dimensión tiempo de atención el nivel de satisfacción es regular, esto es, 44,9% (171); en la dimensión de trato recibido el nivel de

satisfacción es regular 47,0% (179); mientras que en la dimensión confianza en el servicio el nivel de satisfacción es alto 49,1% (187) lo que coincide con los resultados encontrados en el nivel de satisfacción del ciudadano total



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE", cuyo autor es MESTANZA GONZALEZ ELIANA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

CHICLAYO, 08 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL <b>DNI:</b> 17570208 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 23-01-2023 13:42:32

Código documento Trilce: TRI - 0514059