



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del
Gobierno Local de Chóchope**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada de Administración

AUTORA:

Torres Salazar, Glendy Eliana (orcid.org/0000-0002-6318-6864)

ASESORA:

Mgtr. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente estudio de investigación lo dedico con mucho amor a mi hijo, mis padres Magno, Liliana y a mi pareja por ese apoyo que me han brindado en el trayecto de mis estudios, a mis familiares por esa motivación para poder culminar con éxito mi trabajo de investigación.

Atte. Torres Salazar, Glendy Eliana

AGRADECIMIENTO

Quiero rescatar esas palabras de motivación por parte de mis familiares, por darme ese apoyo para no decaer y salir adelante.

Agradecer a mi docente por ese apoyo de inicio a fin, por sus conocimientos adquiridos para lograr el término de la presente investigación.

Atte. Torres Salazar, Glendy Eliana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica.....	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Alfa de Cronbach	14
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	17
Tabla 3 Relación entre las variables Gestión Municipal y Satisfacción de los Usuarios	18
Tabla 4 Relación entre Planificación y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Chóchope	19
Tabla 5 Relación entre Organización y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope	19
Tabla 6 Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope.....	21
Tabla 7 Relación entre Control y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope.....	22
Tabla 8 Valores de coeficiente correlación	67
Tabla 9 Validación del cuestionario para la variable (Gestión Municipal)	67
Tabla 10 Validación del cuestionario para la variable (Satisfacción a los usuarios)...	67
Tabla 11 Alfa de Cronbach de la variable Gestión Municipal.....	76
Tabla 12 Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción a los usuarios	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fòrmula para hallar la muestra.....	88
Figura 2 Gráfico Q-Q normal de Gestion Municipal	88
Figura 3 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Gestion Municipal	88
Figura 4 Gráfico Q-Q normal de Satisfacción de los usuarios	89
Figura 5 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Satisfacción de los usuarios	89
Figura 6 Resultado de Turnittin	90

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra lo conformo 277 pobladores del distrito de Chóchope, el tipo de muestreo aplicado fue probabilístico aleatorio simple y se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta, aplicando el cuestionario como instrumento, un cuestionario para cada variable, las cuales fueron validadas por 3 expertos de la carrera y presentaron una confiabilidad según el Alfa de Cronbach de 0,641 y 0,933. La hipótesis general fue: H_a : Existe una relación significativa de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope y la Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope. De manera que se concluyó que existe una relación significativa entre gestión municipal y la satisfacción del usuario, ya que se evidencia el grado de sig.= ,003 menor a 0.05 y un Rho= 0,179, que se comprueba como una correlación positiva muy débil.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción de los usuarios, gobierno local.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the local government of Chóchope. The type of research is basic, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The sample consisted of 277 inhabitants of the district of Chóchope, the type of sampling applied was simple random probabilistic and the survey was used as a data collection technique, applying the questionnaire as an instrument, a questionnaire for each variable, which were validated by 3 experts of the career and presented a reliability according to Cronbach's Alpha of 0.641 and 0.933. The general hypothesis was: H_a : There is a significant relationship between municipal management and user satisfaction in the District Municipality of Chóchope and the null hypothesis: There is no significant relationship between municipal management and user satisfaction in the District Municipality of Chóchope. Thus, it was concluded that there is a significant relationship between municipal management and user satisfaction, since the degree of sig.= ,003 less than 0.05 and an Rho= 0.179, which proves to be a very weak positive correlation.

Keywords: Municipal management, user satisfaction, local government.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las municipalidades presentan una mala gestión municipal y los usuarios no se sienten satisfechos, hay deficiencias en los sistemas administrativos, no atienden las necesidades sobre los servicios básicos, solo les interesa cumplir sus funciones a cabalidad sin beneficiar a los pobladores.

Los gobiernos locales de Guatemala, detallan que la demanda para reparar los servicios públicos es un reto para la administración pública, ya que se identificaría que componentes están interviniendo en la competitividad de sus trabajadores para lograr sus objetivos (Tobar, 2022).

Las municipalidades de Costa Rica, indican que se debe mejorar las estrategias de calidad de servicio, ya que presentan deficiencias, falta de liderazgo, exceso de trámites para alcanzar políticas de desarrollo local Vallejos (2022).

De acuerdo a Vertedor y Brinkhuijsen (2023) señalan que el municipio de Amsterdam requiere de estrategias para los espacios públicos, es por ello que se tiene que facilitar la participación de los ciudadanos para tener una mejor relación.

Para Hernández (2022) en los municipios de México, presentan deficiencias de políticas y programas, por lo que se pretende la evaluación de la gestión pública para un buen manejo de los recursos.

Para Kalinichenko et al., (2021) agregan que, en los municipios de Rusia, existe un problema de interacción de autoridades y ciudadanos, y se propone implementar una digitalización sistemática municipal más activa.

Para Tapia et al., (2022) el municipio de Ecuador, mencionan que existe corrupción por los sobrepagos en obras públicas, falta de liderazgo, ética y moral, si desean llevar una buena gestión deben atender las necesidades de los usuarios.

A nivel nacional, para Quiroz (2022) la Municipalidad de Chota, presenta bajo nivel de eficacia, eficiencia, transparencia, colaboración y ética, se examinó las

dimensiones de nueva gobernanza pública y planeamiento estratégico Institucional para realizar decisiones acertadas en la gestión municipal.

Asimismo, Cuellar (2022) la municipalidad de Carquín, expone que presenta problemas como falta de capacitaciones acerca de gestión municipal y los usuarios no se sienten satisfechos, se espera que a largo plazo se solucione el problema de la calidad de servicio para brindar una buena atención.

Para Hurtado et al, (2022) en el municipio de los Olivos, exponen que sus trabajadores no están capacitados para manejar herramientas digitales, lo cual conlleva a una desventaja a la entidad.

A criterio de Linares (2022) en el municipio de Iquitos, hace mención que no desempeñan muy bien su función, la población se siente insatisfecha por las deficiencias en los servicios básicos, alto costo de energía, luz y desagüe.

Para Yauri et al., (2023) señalan que en el municipio de Santa Anita no cuentan con estrategias y políticas que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental, lo que se considera implementar programas de capacitaciones.

A nivel local, Vargas et al., (2020) las municipalidades de Lambayeque, presentan falta de estrategias ante una pandemia, la incapacidad del manejo presupuestal, y al generar valor al público se debe conocer el territorio y aprovechar el talento humano para contribuir a la mejora de estos servicios.

La municipalidad distrital realizó sus funciones en el año 1990 y cuenta con 113 años como gobierno local. Actualmente presenta problemas en la gestión municipal no se atienden a las necesidades más urgentes, el mantenimiento del parque en pisos, bancas, poco acceso a los medios informáticos en las respectivas áreas, hay quejas de que los servicios de agua y de energía tienen un costo alto, no transmiten la información adecuada, mal uso de las tecnologías, son empleados poco comprometidos, capacitados con su trabajo y generan una mala satisfacción a los usuarios. La solución a dar sería que el alcalde la municipalidad de la oportunidad a

los usuarios puedan detectar las necesidades más recurrentes y de esa manera pueda solucionar los problemas presentados.

Se formula el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope?

La investigación se justifica de modo práctico porque se recopiló información acerca de la gestión municipal con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo se proporcionó aportes prácticos, los cuales estuvieron basados en indagaciones sujetas a la realidad del gobierno local; en la teórica se tiene los conceptos Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chochope lo cual los respalda fuentes bibliográficas, esto servirá que los funcionarios atiendan las necesidades que los usuarios reclaman y esta sea una entidad capaz de resolver estos problemas. En la metodológica se midió la variable de estudio gestión municipal y satisfacción del usuario, haciendo uso de un instrumento como la encuesta, lo cual fue validado por expertos para la presente investigación.

Como Objetivo general se tiene Determinar la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope. Asimismo los objetivos específicos de la investigación son: Determinar la relación que existe entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope; Determinar la relación que existe entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope; Determinar la relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope; Determinar la relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope.

La siguiente hipótesis general es: Ha: Existe una relación significativa de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope y Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope.

II. MARCO TEORICO

A través de un análisis se tomó en cuenta antecedentes internacionales, nacionales y locales los cuales servirán para fundamentar la investigación.

Desde la perspectiva de Granda y Bravo (2022) en su análisis determinó el control interno en la gestión del gobierno, tipo cualitativo, descriptivo, el instrumento el cuestionario, nivel de confianza de 43.75% bajo y 56.25 moderado y se concluyó que el control interno es favorable por que favorece la mejora de la administración.

Para Gallegos et al., (2019) en su indagación, determinó evaluar la apreciación de los usuarios en relación a la calidad del servicio recibido, estudio empírico transversal, descriptivo y correlacional; muestra 400 pobladores, instrumento el cuestionario SERVQUAL, con una fiabilidad de .733 y .857, conclusión que la apreciación de la calidad es mas identificable que los indicadores de las variables.

Carpio (2020) en su estudio evidenció la relación entre gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía, tipo no experimental de enfoque cuantitativo, muestra de 284 pobladores, instrumento el cuestionario, con una significancia de 0,013 mayor a 0,01, obteniendo una fiabilidad de 0.782. Se evidenció que no existe correlación entre las variables.

Asimismo, en los Antecedentes Nacionales tenemos a Grandez (2022) quien comprobó la relación entre gestión municipal y satisfacción del usuario, siendo tipo básica, diseño no experimental, transversal y correlacional, una población de 3117 personas, una muestra de 228 pobladores, se utilizó el cuestionario, con un Rho de spearman de 0,957 y 0,000, concluyéndose que coexiste relación significativa de las variables.

Desde la perspectiva de Rosales (2022) en su indagación determinó la relación de gestión municipal y satisfacción del usuario, básica, de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una muestra de 50 pobladores, asimismo, el instrumento empleado fue el cuestionario y una significancia de 0.693 y $p_v=0.000$. Se inducio que existe relación positiva entre gestión municipal y satisfacción.

Para Oroche (2021), en su averiguación evidenció la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, es tipo básico, correlacional, diseño no experimental, conclusión que las 2 variables se relacionan con una significancia de 0,000 y correlación de 0,532 de manera que esa relación es media.

Asimismo, el estudio de Camones (2021) determinó la gestión municipal y la satisfacción del servicio público, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, siendo una muestra de 272 personas, utilizó el cuestionario con una fiabilidad de 0.727 y 0.746. Se concluyó la gestión municipal repercute con 65.40% en la satisfacción del servicio gubernamental con un nivel de significancia de 0.00.

Para Pezzutti (2022) en su estudio obtuvo la relación entre gestión municipal y satisfacción de los usuarios, tipo cuantitativo, diseño no experimental, con una población de 156 usuarios, muestra de 111 personas, instrumento el cuestionario, con una fiabilidad de 0.906 y 0.922. Se perfeccionó que hay una relación significativa de las variables.

Por otro lado, en los estudios de localidad se evidencia a Asenjo (2020) quien sostuvo como objetivo principal la relación que existe entre la responsabilidad social con el modelo de gestión municipal, tipo descriptivo con diseño – correlacional, enfoque cuantitativo, con una muestra de 97 trabajadores, aplicándose el cuestionario como instrumento, correlación directa positiva de rho ,888, y concluyéndose que existe una relación muy buena entre las variables.

De la misma manera, el estudio de Isique (2021), determinó la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 372 usuarios, el instrumento fue la encuesta, con un Rho de Spearman de 0.649, una fiabilidad de 0.87 y 0.92. Se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables.

Para Fernández (2018) en su estudio, determinó la relación entre gestión municipal y participación ciudadana, fue cuantitativo, tipo correlacional-transversal, diseño no experimental, con un rho=132, una sig. .322, una fiabilidad de .917 y .829, y como conclusión se tuvo que no coexiste relación significativa entre las variables.

Por consiguiente, se presentan teorías y enfoques conceptuales de las variables gestión municipal y satisfacción de los usuarios:

Arraiza (2016) expone la teoría del municipio-distrito, donde enseña que está incorporado por un municipio de primera clase, en la cuales se encuentra relacionado funcionalmente con estados municipales de mínima categoría, para que se funden componentes de coordinación de funciones.

Sánchez y Liendo (2020) hablan acerca de la teoría del Modelo de la Nueva Gestión Pública: el ciudadano – cliente, se refiere a que se deben realizar tácticas en las empresas públicas para la ejecución de sus objetivos, la gestión de calidad y planeación estratégica.

Por consiguiente, se exponen los enfoques conceptuales, donde Criales (2019) define que la gestión municipal son políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y dirige el municipio en base a la gestión legal, participativa y la gobernabilidad para la estabilidad municipal.

Asimismo, Quispe y Zevallos (2019) nos detalla que la gestión municipal son técnicas las cuales ayudan al desarrollo administrativo interno de la institución lo cual sobrelleva a una mejor orientación y labor por parte de los funcionarios ya que son los pilares ideales.

Para Velásquez (2022) expone que la gestión municipal debe ser anticipada por métodos de calidad, un municipio debe prestar servicios básicos, administrar cortésmente los recursos, considerando estas dimensiones, administración y capacidad de gestión.

Munawar (2022), agrega que la satisfacción del usuario es aquel agrado o frustración que percibe una persona tras apreciar la calidad del producto o servicio, por ende, logra captar la experiencia de sus colaboradores de la organización.

Oré y Hoces (2021), señalan que la satisfacción del cliente es cuando se ofrece algo a los consumidores/ usuarios y este sobrepasa sus expectativas, de manera que quedaran muy satisfechos.

Seguidamente se detallan las dimensiones: planeación, organización, dirección y control, e indicadores de la variable gestión municipal, por Criales (2019).

Para Castro et al., (2018) exponen que la planificación es estimada como la labor administrativa que sirve de soporte para las otras funciones, asimismo se desempeñen los objetivos anhelados; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: conocimiento de objetivos, los recursos disponibles, prestación de servicios y proyectos de inversión pública.

Tello (2018) agrega que la organización es la forma de cómo se asignan los trabajos de los empleados de la empresa; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: actividades a desarrollar, capacidad del personal y desarrollo organizacional.

Muhalling et al., (2021), agregan que la dirección, es la cualidad de como influir en la motivación de los empleados de la institución para que efectúen los términos trazados; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: logro de objetivos, desarrollo institucional, gestión presupuestal y actividades ejecutadas.

Apolo et al., (2018) mencionan que el control se refiere hacer las inspecciones de acuerdo a lo que se estipuló para adquirir el objetivo; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: auditoría interna, auditoría externa, ejecución del presupuesto, plan operativo institucional.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario se tienen las siguientes teorías Arias (2022) habla acerca de La teoría de los dos factores donde detalla que tanto un producto o servicio deberán estar unidos con la satisfacción, y otras con la insatisfacción del cliente.

Así mismo, Dulanto (2018), nos hablan acerca de la teoría el insight del cliente, donde muestra que, las empresas direccionan sus ofrecimientos y estrategias en el conocimiento del consumidor, así mismo sus insights llegan a instaurar una relación perdurable entre empresa y cliente, y a la vez permite encontrar nuevas maneras de enlazar con el consumidor a fin de lograr un trato más potente.

García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado como un componente esencial para la medición del desempeño de las expectativas dadas por el usuario sobre el servicio que recibe la cual es un pilar notable para la organización.

Guerrero (2022), menciona que la satisfacción del usuario está emparentada a la atribución del empleador por lo que considera que, si el empleador tiene algún problema, va a perjudicar el servicio que da al usuario generando un clima organizacional defectuoso y una mala dependencia con sus compañeros de trabajo.

Para Segoro y Limakrisna (2020) agregan que la satisfacción del usuario/ consumidor mientras mayor es su apariencia, mayor será su confianza, asimismo debe encontrarse la actividad relacional de empresa a consumidor.

Burity (2020) habla acerca de la importancia de la satisfacción del usuario ya que lo consideran como iniciación básica para poder prometer el servicio al cliente interno de una organización mediante un buen estudio de sus capacidades logísticas.

Maseko et al., (2023) nos señalan que la prestación de servicios se basa en los bienes y servicios que la municipalidad brinda a los pobladores. De manera que las municipalidades tienen la obligación de ofrecer agua potable, luz, recolección de basura, entre otros, para cubrir sus necesidades.

Doria (2018) agrega que las buenas prácticas en ambos sectores público y privado en base a la administración pública debe estar a la mano de la transparencia, eficiencia para conllevar a un buen manejo y funcionamiento de los recursos de la entidad. A todo esto, se debe llevar una buena administración en las municipalidades y brindar una adecuada prestación de servicio básicos.

Finalmente se exponen las dimensiones e indicadores de la variable satisfacción de los usuarios.

Para Yovera y Rodríguez (2018) los elementos tangibles se refieren a la materia prima como infraestructuras, equipos, materiales y el personal que pertenecen a una institución es decir son aquellas subestructuras en buenas condiciones para brindar

un servicio excelente para los usuarios, sus indicadores son: adecuada señalización y personal de atención, confianza, tecnología y limpieza.

También Carrera et al., (2021) indican que la fiabilidad es ofrecer el servicio en un tiempo fijo, de manera que se cumplan los pedidos de los usuarios satisfactoriamente; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: cumplimiento, orden y solución inmediata.

Acosta et al., (2021) señalan que la capacidad de respuesta es la disposición de facilitar respuestas rápidas a los ciudadanos frente a alguna fluctuación o inconveniente presentado; sus siguientes indicadores son: personal capacitado, predisposición de recursos.

Bustamante et al., (2019), definen a la seguridad como la dirección y conocimiento que el empleado demuestra al momento de ofrecer el servicio de manera amable; esta dimensión presenta los siguientes indicadores: valores y protección y conocimiento.

Cervantes et al., (2021) agregan que la empatía es prometer un servicio individualizado neutral a los clientes ya que atiende las necesidades en el tiempo solicitado; sus indicadores son: habilidades, brindar información e incentivos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es tipo básica, su finalidad es dar a conocer acerca de los anómalos que se originan en la investigación, por ende, ayuda a la explicación de su funcionamiento, Álvarez (2020).

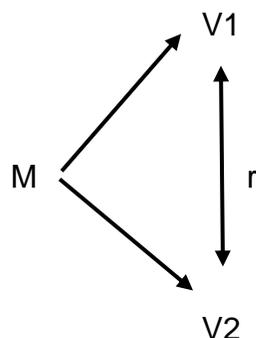
La investigación de diseño correlacional presenta como fin estudiar si existe relación entre dos o más variables, Bhandari (2021). Por ello según su profundidad, es de diseño correlacional, porque va a comprobar si hay relación entre las dos variables establecidas.

El estudio es cuantitativo, ya que se utiliza la recolección de los datos, lo cual se permitió manifestar las preguntas, por medio de la medición estadística la cual servirá recoger las conductas de la población Kulkarni et al., (2021).

En este diseño transeccional o transversal pueden evaluar dos o más variable, llegando a tener una dirección ordenada eficaz, asimismo se pueden clasificar en descriptivos y analíticos Vega et al., (2021).

En este diseño no experimental se encuentran variables, categorías donde el investigador no puede manipular las variables de la indagación Arias y Covinos (2021).

El diseño de esta investigación se encuentra representado en el presente esquema:



Donde:

M1: muestra

V1: Variable: Gestión Municipal

V2: Variable: Satisfacción a los usuarios

r: relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

A criterio de Espinoza (2018) nos detalla acerca de la clasificación de las variables las cuales son; variable independiente que es manipulada por el indagador para poder exponer y la variable dependiente se sustenta en la transformación por el trabajo de esta, teniendo en cuenta los instrumentos adquiridos en la investigación.

Las variables pertenecientes a la indagación son la variable independiente, Gestión Municipal y la variable dependiente, Satisfacción de los usuarios. En el anexo número 1 se puede observar la matriz de operacionalización.

Variable independiente: Gestión Municipal

Definición conceptual: la gestión municipal es un junto de métodos de políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y administra el municipio mediante las dimensiones planificación, organización, dirección y control para la estabilidad municipal Criales (2019).

Definición operacional: la gestión municipal está unida a trabajos basados en la planeación, organización, dirección y control, permitiendo garantizar el correcto funcionamiento y ejercicio de la función municipal.

Indicadores: Organización, esta dimensión presenta los siguientes indicadores: actividades a desarrollar, capacidad del personal y desarrollo organizacional; Dirección, esta dimensión presenta los siguientes indicadores: logro de objetivos, desarrollo institucional, gestión presupuestal y actividades ejecutadas; Control, tiene sus indicadores: auditoría interna, auditoría externa, ejecución del presupuesto, plan operativo institucional.

Variable dependiente: satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado a manera de un componente esencial para la medición del cumplimiento de las expectativas dadas por el usuario sobre el servicio percibido, la cual es un estribo esencial para la organización García (2022).

Definición operacional: la satisfacción del usuario se constituye como una medida por medio de factores, como elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán percibidos por el usuario.

Indicadores: Elementos tangibles, esta dimensión muestra sus indicadores: adecuada señalización y personal de atención, confianza, tecnología y limpieza; Fiabilidad, sus indicadores son: cumplimiento, orden y solución inmediata; Capacidad de respuesta, esta dimensión presenta sus indicadores: personal capacitado y predisposición de recursos; Seguridad, esta tiene los siguientes indicadores: valores y protección y conocimiento; Empatía, esta dimensión presenta los siguientes indicadores: habilidades, brindar información e incentivos.

Escala de medición es un instrumento que lleva símbolos y números para poder identificar de esa manera el conjunto de los elementos elaborados Hair et al., (2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población según Galindo (2020) son el universo de las particularidades que se quieren investigar. En la indagación se tiene una población de 1000 pobladores del distrito de chochope.

Para Betancur y Murcia (2020) mencionan que los criterios de inclusión son reglas que tiene un sujeto para su estudio al momento de considerarlos a participar en una investigación como (edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, otros). En el estudio serán ciudadanos del distrito, mayores de edad.

Para Castellanos y Zayas (2019) detallan que los criterios de exclusión son aquellas particularidades que presenta el objeto de estudio, lo cual puedan alterar las variables. Con respecto a los criterios de exclusión no serán consideradas las personas de otros lugares, menores de 18 años de edad y personas que no deseen participar.

3.3.2. Muestra

Para Gaviria y Márquez (2019) es aquella fracción definida de la población que se prefiere para conseguir una indagación.

Por lo que en el análisis la muestra está compuesta por 277 pobladores del distrito de Chochope tomando en cuenta los criterios de exclusión, ver anexo ().

n= tamaño de la población

Z= nivel de confianza 95% - 1.96

E= error de estimación 5%

N= población de estudio

P= probabilidad de que ocurra el evento esperado

3.3.3. Muestreo

Se utiliza un muestreo probabilístico aleatorio simple, lo cual permite escoger a los sujetos que aceptaron ser agregados en la muestra (Otzen y Manterola, 2017)

Unidad de Analisis:

La Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el la MDCH.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica.

En el análisis la técnica fue le encuesta, donde Mireia y Martin (2021), consideran que esta técnica es un componente clave que da respuestas inmediatas en base a una muestra, es por ello que el investigador obtiene sus contestaciones mediante el cuestionario sin forjar costos.

Para el análisis se empleó como instrumento el cuestionario, por lo que Architha y Sreeramana (2020), manifiestan que consigna de preguntas, también conocidas como ítems, trazadas para abordar una pregunta de indagación delimitada, estas preguntas fueron diseñadas para recopilar diferentes tipos de datos.

La validez es la medición de una variable, la cual consiste en una herramienta de medición para considerar de manera explicativa y conveniente las particularidades para las que está diseñada (Fernández et al, 2021).

Para poder realizar la validación de los cuestionarios empleados con el fin de conseguir los datos que se requiere, se utilizó el juicio de expertos, por lo cual los instrumentos fueron validados por dos Magísteres y un Doctor en administración, quienes de acuerdo a los criterios de las fichas de validación realizaron la revisión de los cuestionarios dando la aprobación para su posterior aplicación.

La confiabilidad es la precisión con la que un instrumento mide una población fija de personas ya sea en contextos uniformes de uso, significa que cuando se usa frecuentemente en el mismo contexto, el instrumento redundará los mismos resultados e indica cómo consistencia, precisión y la estabilidad son los resultados obtenidos utilizando el instrumento Manterola et al., (2018). Es por ello que, para hallar la confiabilidad de los instrumentos, se usó los programas Microsoft Excel y SPSS, donde por medio del alfa de Cronbach se determinó para gestión municipal una confiabilidad de 0.641 substancial y satisfacción de los usuarios una confiabilidad de 0.933 casi perfecto.

Tabla 1

Escala de Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
< 0,01	No acuerdo
0,01 – 0,20	Ninguna a escaso
0,21 – 0,40	Regular o razonable
0,41 – 0,60	Moderado
0,61 – 0,80	Substancial
0,81 – 1,00	Casi perfecto

Nota. Escala de alfa de Cronbach Manterola et al., (2018).

3.5. Procedimiento

Para dar inicio a la presente investigación fue debido hacer una solicitud de una carta de presentación a la escuela administrativa de la Universidad César Vallejo para presentarla ante el representante legal de la empresa y de su consentimiento para realizar la investigación en base a la problemática identificada en la empresa elegida para el estudio.

Posterior a ello, se obtuvo un cuestionario para cada variable de la investigación, los cuales fueron validados por expertos para su consecuente aplicación de los mismos. Las preguntas formuladas constan de 30 ítems en escala de Likert donde las valoraciones fueron, (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca, para su elaboración se utilizó el formulario de Google.

Seguidamente, se envió los cuestionarios a los usuarios del distrito de Chóchope a fin de conseguir la información solicitada para el estudio de las variables, después de haber logrado las respuestas de los cuestionarios aplicados a las muestras se acoplo la información en los programas Microsoft Excel y SPS, y obtener su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

3.6. Método de análisis de datos

A término de estudiar la indagación recopilada en los cuestionarios aplicados a los usuarios del distrito de Chóchope, se utilizó el programa Microsoft Excel, para lo cual se verificó detalladamente los datos para adjuntarlos al programa SPS y encontrar la confiabilidad de los instrumentos.

La información recopilada en la investigación fue examinada mediante la estadística descriptiva, por lo que Bermúdez (2020) es aquel donde el investigador no tiene relación con el participante, solo opta por los estudios de recolección de información.

Asimismo, la investigación es de método inferencial, según Veiga et al., (2020) detallan que es aquella que permite la evaluación sistemática de una muestra de un conjunto que se desea estudiar.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio presenta estos aspectos éticos: no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, estos principios son fundamentales para ser aplicados los cuales son confiables para posibles investigadores.

Para Calderón (2019) nos habla de no maleficencia que no se debe perjudicar a la institución en el momento de la transcripción ni utilizar la información servida para otros fines.

Vega et al., (2019) en la beneficencia habla en mejora de disipar los problemas por la que atraviesa la empresa en el presente trabajo.

Sánchez (2019) agrega que la autonomía es el respeto hacia las personas, es decir al momento de preferir la información tiene que ser con su aprobación.

Borges et al., (2021) indica que la justicia debe ser imparcial en los numerosos estudios realizados brindando las conformidades sin distinción en el nivel pedagógico, linaje, género.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,258	277	,000
Satisfacción de los usuarios	,115	277	,000

Nota: Datos de la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*

Se aprecia que el p-valor es .00 es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la H0, por ende, la colocación de la muestra no corresponde a una colocación normal. Sobrellevando a realizar un análisis estadístico no paramétrico para la indagación de la relación de las variables.

Tabla 3*Relación entre las variables Gestión Municipal y Satisfacción del Usuario*

			Gestión Municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,179**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	277	277
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,179**	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
N		277	277	

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

Se evidencia el grado de sig.= ,003 menor a 0.05, lo cual se concluyó que coexiste relación entre las variables, con un Rho= 0,179, que se comprueba como una correlación positiva muy débil, por lo que, se rechaza la H0.

Tabla 4

Relación entre Planificación y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,176**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	277	277
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,176**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	277	277

Nota. Datos de la relación entre Planificación y Satisfacción del usuario

Se puede estimar el grado de sig.= ,003 menor a 0.05, por lo tanto, preexiste una correlación entre planificación y la variable satisfacción del usuario, también cuenta con un Rho= 0,176, que se comprueba como una correlación positiva muy débil, de modo que se rechaza la H0

Tabla 5

Relación entre Organización y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope

		Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,110
		N	277
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,110
		Sig. (bilateral)	,068
		N	277

Nota. Datos de la relación entre Organización y Satisfacción del usuario

Se observa el grado de sig.= ,068 menor a 0.05, por lo tanto, coexiste una relación entre organización y satisfacción del usuario, cuenta con un Rho= 0,110, que se comprueba como una correlación positiva muy débil, por ende, se logra rechazar la H0.

Tabla 6

Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,112
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	277	277
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,112	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	277	277

Nota. Datos de la relación entre Dirección y Satisfacción del usuario.

Se percibe el grado de sig.= ,062 menor a 0.05, por lo tanto, se indujo que hay una relación entre dirección y satisfacción del usuario, considerado con un Rho= 0,112, que se determina como una correlación positiva muy débil, se logra rechazar la H0.

Tabla 7

Relación entre Control y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chóchope

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,084
		Sig. (bilateral)	.	,166
		N	277	277
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,166	.
		N	277	277

Nota. Datos de la relación entre Control y Satisfacción del usuario

Se nota que el grado de sig.= ,166 mayor a 0.05, se inducio que no existe relación entre control y satisfacción del usuario, la cual se encuentra con un Rho= 0,084 con una correlación muy baja entre las variables, por lo tanto, se rechaza la Ha.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la investigación se realizó de manera minuciosa los diferentes estudios que sirvieron para el desarrollo de este análisis, siendo los resultados solicitados en base a los antecedentes y teorías consideradas.

Para empezar, el objetivo general de esta indagación fue determinar la relación entre Gestión municipal y Satisfacción del Usuario en la MDCH, obteniendo una correlación positiva muy débil de ,179 de rho, y una significancia de ,003, discrepando si se optimizan los procesos de Gestión Municipal; así mismo se tendrá una mejor atención y desempeño por parte de sus colaboradores para fortalecer la satisfacción de los usuarios o viceversa. Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario con un $Rho = 0,179$, que se comprueba como una correlación positiva muy débil, por lo que, se rechaza la H_0 , y se acepta la H_a .

De esta manera, dichos resultados se apoyan con lo investigado por Grandez (2022) que instauró una correlación positiva muy alta 0,957 de rho y una sig. 0,000 entre las variables por otro lado, Pezzutti (2022) establece una correlación moderada positiva de $rho = 0,605$ y sig. ,000 entre las variables. Así mismo, los resultados obtenidos se asocian a los estudios de como se da a notar la satisfacción de los usuario, por esta razón García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser un mecanismo esencial para medir el desempeño de los usuarios enfocándose en el servicio que reciben, siendo esto de gran importancia para la organización, por ende, Guerrero (2022), menciona que la satisfacción del usuario está relacionada a la atribución del empleador, si el empleador tiene alguna dificultad posiblemente pueda perjudicar el servicio y calidad que brinda a los usuarios, generando un clima organizacional deteriorado y una mala experiencia a sus compañeros de trabajo y usuarios.

Asimismo, coincide con lo refutado por Criaes (2019) acerca de la gestión municipal, poniendo énfasis a sus dimensiones que son planeación, organización, dirección y control, e indicadores, prevaleciendo eficazmente mediante los resultados

determinados que ayudaran a que la entidad haga una evaluación para ver el rendimiento de sus trabajadores. A todo esto, de los análisis de los estudios sujetos en la presente indagación en base al objetivo general, se indica que llevar una buena gestión ayuda a que los usuarios se sientan más satisfechos, es por ello que la municipalidad debe mantener una buena comunicación con los usuarios constantemente y halla una total transparencia en los hechos administrativos.

Acto seguido, nos enfocamos en el primer objetivo específico de esta investigación, el cual fue determinar la relación entre planificación y la satisfacción del usuario en la MDCH, teniendo como resultado una relación significativa entre planificación y la satisfacción del usuario cuenta con un $Rho= 0,176$, y con el grado de $sig= , 003$ que se comprueba como una correlación positiva muy débil, de modo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

En comparación con otros estudios, Rosales (2022) se tiene una significancia de 0.693 y $pv=0.000$. Concluyéndose que existe una relación positiva entre gestión municipal y satisfacción. Por otro lado, Camones (2021) en su estudio dio a conocer que obtuvo una fiabilidad de 0.727 y 0.746 , concluyendo que la gestión municipal repercute con 65.40% en la satisfacción del servicio gubernamental con un nivel de significancia de 0.00 . Así mismo para Castro et al., (2018) exponen que la planificación es estimada como la labor administrativa que sirve de soporte para las otras funciones, asimismo se cumplen los objetivos planteados. Teniendo en cuenta que la planificación ayuda a que las metas establecidas por la entidad se den con éxito, administrando adecuadamente los recursos.

A todo esto, de los análisis de los estudios sujetos en la presente indagación se tiene que la planificación es fundamental para cumplir los objetivos dados por la entidad, de manera que la municipalidad debe disponer adecuadamente los recursos y tiene que haber una transparencia al momento de comprar algún bien material o al realizar algún servicio, ejecución de obras, proyectos, para que de esta manera se logre a que los usuarios se sientan satisfechos.

Continuando con los objetivos específicos tenemos al segundo objetivo siendo determinar la relación entre organización y la satisfacción del usuario en la MDCH, se han obtenido el grado de sig.= ,068 menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación significativa entre organización y satisfacción del usuario siendo un Rho= 0,110, que se evidencia como una correlación positiva muy débil, por ende, se logra rechazar la H0 y se acepta la Ha.

Para Oroche (2021) en su investigación dio a conocer que su significancia fue de 0,000 y correlación de 0,532 siendo de relación media. Así mismo, para Asenjo (2020) se percibe una correlación directa positiva de rho ,888, concluyéndose que existe una relación muy buena entre las variables. Tello (2018) define a la organización como la forma de cómo se consigna los trabajos de los colaboradores de la empresa. Considerando a la organización como una herramienta útil para el adecuado manejo de la entidad y que haya una naturalidad entre trabajadores de la entidad, donde se definan las áreas, procesos que ayuden a lograr los objetivos y asignando sus labores que tiene que desempeñar cada trabajador.

A todo esto, de los análisis de los estudios sujetos en la presente indagación en relación al segundo objetivo, la organización es fundamental en la entidad ya que ayuda a asignar las tareas a cada trabajador para que se tenga un buen desempeño en la municipalidad. Es por ello que los funcionarios encargados de asignar las áreas a los trabajadores deben ser personas aptas y competentes para asumir a cabalidad sus funciones.

Siguiendo con los objetivos específicos tenemos al tercer objetivo siendo este determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la MDCH, en la cual se percibe el grado de sig.= ,062 menor a 0.05, existiendo una relación significativa entre dirección y la satisfacción del usuario cuenta un Rho= 0,112, que se determina como una correlación positiva muy débil, se logra rechazar la h0 y se acepta la ha.

Para Isique (2021) concluyó con un Rho de Spearman de 0.649, una fiabilidad de 0.87 y 0.92 resaltando la preexistencia de relación directa entre las variables. Para

Granda y Bravo (2022) se tiene un nivel de confianza de 43.75% bajo y 56.25 moderado concluyó que el control interno es favorable, así mejorando la administración dentro del trabajo. Así mismo Muhalling et al., (2021), agregan que la dirección, es la cualidad de como influir en la motivación de los colaboradores de la institución para los cumplimientos de las metas establecidas. Se tiene que la dirección ayuda a lograr los objetivos plasmados por la entidad, siempre y cuando haya un buen liderazgo, una buena comunicación y una motivación eficaz, de manera que los funcionarios deben tener en cuenta que la motivación de cada trabajador ayuda que este desempeñe mejores sus funciones y se tenga un buen desempeño por parte de ellos.

A todo esto, de los análisis de los estudios sujetos en la presente indagación en relación al tercer objetivo, tenemos que la dirección ayuda a que los trabajadores deben estar motivados y que estos tengan una buena comunicación con los usuarios, para cuando requieran de alguna información se les facilite sus dudas de manera rápida generando una mejor atención y satisfacción en los usuarios.

Por otro lado, continuando con los objetivos específicos tenemos al cuarto objetivo que es determinar la relación entre control y satisfacción del usuario en la MDCH, obteniendo una sig.= ,166 mayor a 0.05, evidenciando que no existe relación entre control y satisfacción del usuario, encontrándose con un Rho= 0,084; se prueba que hay una correlación muy baja entre las variables, por lo tanto, se rechaza la H_a , asegurando que no existe relación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario.

Asimismo estos datos contrastan en base a lo descrito por Carpio (2020) puesto que deduce que no existe correlación entre las variables, con una significancia de 0,013 mayor a 0,01. Para Fernández (2018) se llega a la conclusión que no coexiste relación significativa entre los resultados de la dimensión de la variables, con un rho=132, una sig. .322. Así mismo, Apolo et al., (2018) mencionan que el control en una organización hace referencia a las supervisiones en relación a lo acordado con el fin de alcanzar el cumplimiento de las tareas establecidas. De manera que el control ayuda a que los funcionarios detecten los riesgos que se están dando en la entidad en

las labores diarias y así poder responder a estos problemas para brindarle un mejor servicio a los usuarios.

A todo esto, de los análisis de los estudios sujetos en la presente indagación en relación al cuarto objetivo, se menciona que el control dentro del municipio es factible para percibir si las obligaciones se están cumpliendo de acuerdo a lo establecido, con la correcta supervisión del encargado de verificar las áreas de la entidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se concluyó que existe una correlación positiva muy débil, entre las variables, Gestión Municipal y Satisfacción del Usuario, con un valor de ,179 de rho y una significancia de ,003, según el Rho de Spearman, considerando que todo el personal debe estar capacitado para poder brindar una buena atención a los usuarios.
2. Del primer objetivo específico, concluyéndose que hay una relación positiva muy débil entre planificación y la satisfacción del usuario con un 0,176, de rho, y el grado de sig.= ,003 menor a 0.05, resultando primordial los indicadores para que se pueda tener buenas acciones para cumplir los objetivos.
3. Del segundo objetivo específico, se tiene que existe una correlación positiva muy débil entre la organización y la satisfacción del usuario, con un Rho= 0,110 y una sig.= ,068 menor a 0.05.
4. Del tercer objetivo específico se evidenció que hay una correlación positiva muy débil, entre dirección y satisfacción del usuario con un Rho= 0,112 y una sig.= ,062 menor a 0.05.
5. Por último, el cuarto objetivo específico se identificó que no hay una relación alguna entre las variables, control y satisfacción del usuario, la cual se encuentra con un Rho= 0,084 y obtiene una sig.= ,166 mayor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

1. El alcalde de la MDCH, debe instaurar planes de mejora que puedan ayudar a sobrellevar esta problemática que asecha a la entidad, y se puedan brindar los servicios necesarios que satisfagan a los usuarios, asimismo dar soluciones rápidas cuando requieren de algún documento.
2. Por consiguiente, los funcionarios deben realizar un plan de manera coordinada en conjunto con las demás áreas, para que los usuarios al momento de solicitar algún documento este se le facilite de manera rápida y en el menor tiempo posible para poder lograr de esa manera la satisfacción del ciudadano.
3. Tanto el alcalde como el jefe de Recursos Humanos deben evaluar al trabajador para que de esa manera lo puedan seleccionar de acuerdo a sus conocimientos y habilidades para que obtenga el cargo, asimismo tenga una prospectiva de realizar capacitaciones a sus colaboradores para que estos tengan un buen desempeño y a la vez haya una buena organización.
4. El encargado del área de RR. HH debe contar con planes de capacitaciones para sus trabajadores de la municipalidad, para que ellos estén aptos a solucionar las quejas o problemas que presenten los usuarios y se les pueda facilitar la atención de manera rápida.
5. Por último, el alcalde y sus funcionarios deben mantener el portal de transparencia municipal activo para su libre uso de los usuarios y se mantengan informados acerca de las actividades a desarrollar, de los recursos que dispone la entidad, y los gastos que se realizan, y de esa manera los ciudadanos inspiren confianza en esta gestión municipal.

REFERENCIAS

- Architha A. y Sreeramana A. (2020). Development and Validation of Survey Questionnaire Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach. <https://acortar.link/gSRibx>
- Acosta et al., (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292897.pdf>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, E. (2022). La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfaccion Del Cliente. <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-educativa-nacional/administracion/dialnet-la-teoria-de-los-dos-factores-en-la-satisfaccion-del-cliente-187754/11805941>
- Arias (2021). Diseño y metodología de la investigación. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arraiza, E. (2016). Manual de Gestion Municipal. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Apolo et al., (2019). El Control interno como herramienta de apoyo a la gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Zaruma. https://www.researchgate.net/publication/339702172_El_Control_interno_como_herramienta_de_apoyo_a_la_gestion_financiera_del_Gobierno_Autonomo_Descentralizado_Municipal_Zaruma
- Asenjo, K. (2020). Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45109/Asenjo_HKD_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Bhandari, P. (2021). Correlational Research | When & How to Use.
<https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/>
- Bermúdez, G. (2020). Informe: seguridad social en México, 2019.
<https://www.redalyc.org/journal/4296/429671767013/>
- Betancur, J. y Murcia, N. (2020). Los propósitos y métodos de investigación de la inclusión en educación: algunos desplazamientos the purposes and research methods of inclusion in education: some displacements.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8116428.pdf>
- Borges, T., García, Y., Leyva, Y Pérez de Corcho, M. (2021). Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería, 13(3), 237-252. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v13n3/2077-2874-edu-13-03-237.pdf>
- Burity, J. (2020). The Importance of Logistics Efficiency on Customer Satisfaction.
https://www.researchgate.net/publication/348564414_The_Importance_of_Logistics_Efficiency_on_Customer_Satisfaction
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Cervantes, C., Lara, H., y Gomez, G., (2021). Empatía y calidad de servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo".
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292893.pdf>
- Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/886/886/7475
- Castro. J., Sacon, E., y Rosado, A. (2018). Planificar, necesidad para una administración efectiva.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/139>

- Criales, F. (2019). La Gestión Municipal Modelo para el desarrollo local en Bolivia
<https://cebem.org/wp-content/uploads/2019/12/LIBRO-GESTION-MUNICIPAL-UMSA-mail.pdf>
- Camones, R. (2021). Gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70711/Camones_CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, M. (2019). La relación médico-paciente: la base bioética de la experiencia ante el cáncer, 24(1), 35-39.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7304709.pdf>
- Castellanos, L. y Zayas, F. (2019). La exclusión entre pares: sus implicaciones en la formación de los y las estudiantes.
<https://www.redalyc.org/journal/5534/553461754003/>
- Carpio, M. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Cuellar, W. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de caleta de carquín.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESIS%20CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Doria, J. (2018). La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción.
<https://www.redalyc.org/journal/5038/503859254017/>
- Dulanto, C (2018). El insight en el diván: Las voces ocultas del consumidor. Conecta.
<https://books.google.com.pe/books?id=DKh9DwAAQBAJ&printsec=frontcove>

- r&dq=teoria+el+insight+del+cliente+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjVhsegqsj7AhXtJrkGHQ5JDNEQ6wF6BAgGEAU
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039
- Fernández, L. (2019). Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41609/Fern%3%a1ndez_LLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M., Barrientos, S., García, B y López, V. (2021). La investigación como validez del conocimiento. Cenid. <http://dx.doi.org/10.23913/9786078435944>
- García, J. (2022). De La Satisfacción Y Evaluación, a La Mejora Continua En La Calidad Educativa.
<https://books.google.com.pe/books?id=qqBwEAAAQBAJ&pg=PT14&dq=satisfaccion+de+los+usuarios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0iOGHusj7AhV5rpUCHY2nCgs4FBD0AXoECAoQAg#v=onepage&q=satisfaccion%20de%20los%20usuarios&f=false>
- Gallegos, V., Lozoya, R., y Orieta, A. (2019). Percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido por un organismo público de agua potable, alcantarillado y saneamiento en la Cd. Chihuahua, Chih. México.
https://www.researchgate.net/publication/338197704_Percepcion_de_los_usuarios_respecto_a_la_calidad_del_servicio_recibido_por_un_organismo_publico_de_agua_potable_alcantarillado_y_saneamiento_en_la_Cd_Chihuahua_Chih_Mexico
- Galindo, H. (2020). Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos.
<https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=poblacion+muestra+y+muestreo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdwLrz48X7AhWvL7kGHZmqDeYQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false>

- Gaviria, C. y Márquez, C. (2019). Estadística descriptiva y probabilidad. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=_2VfvbbTsT&sig=XJVx37BOE0YVumiGIKO31wbyAhw#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20y%20muestra%20estadistica&f=false
- Grandez, J. (2022). Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94874/Grandez_SJE-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Guerreo, V. (2022). Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de san Ignacio, 2019. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4781/Tesis%20Vanessa%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granda, G., y Bravo, V. (2022). Control interno como herramienta de gestión en el Gobierno Provincial de Manabí. https://www.researchgate.net/publication/363356373_Control_interno_como_herramienta_de_gestion_en_el_Gobierno_Provincial_de_Manabi
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hair, J., Gabriel, M., y Silva, D. (2019). Development and validation of attitudes measurement scales: fundamental and practical aspects. <https://www.redalyc.org/journal/5538/553861448011/>
- Hernández, M. (2022). EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS PÚBLICOS MUNICIPALES: EL CASO DE LOS MUNICIPIOS DE MICHOACÁN, MÉXICO <https://www.proquest.com/docview/2700799336/F734DA89D40E4611PQ/5?accountid=37408>
- Hurtado, O., Auris, A., y Rubio, R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. República de Perú. https://www.researchgate.net/publication/365493851_Gestion_municipal_en_

el_compromiso_organizacional_en_la_municipalidad_distrital_de_los_Olivos
_2022Republica_de_Peru

Isique, C. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78089/Isique_%c3%91CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kalinichenko, Urzha, Adamskaya, Lyubov V; Evstratova, Tatiana A; Medvedeva, Natalia V. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. <https://www.proquest.com/docview/2616545549/63A3A1F6E204405APQ/15?parentSessionId=rcXziVRh%2B%2Fu0ucsa6dxyOmcWKCAUpJpicAK6RKUr44U%3D>

Kulkarni, P., Kumar, A., y Chate, G. (2021). Elements of additive manufacturing technology adoption in small- and medium-sized sized companies. <https://www.redalyc.org/journal/5375/537569183004/>

Linares (2022). Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96821/Linares_CI-SD.pdf?sequence=4

Maseko, J; Robbetze, N; Masungini, W. (2023). Association between municipal credit management, responsiveness and service delivery. <https://www.proquest.com/docview/2814652439/289C63E2721647D9PQ/43>

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680

Mireia, U. y Martin, U. (2021). Las encuestas online y la falsa ilusión de la n grande. A propósito de una encuesta sobre la eutanasia en profesionales médicos. <https://www.scielosp.org/article/gs/2020.v34n5/518-520/>

- Muhalling, R., Hasbi, M., Najmah, S., y Ansella, S. (2021). Controversy of the Qibla direction determination in Kendari city, Indonesia. <https://www.redalyc.org/journal/279/27966514013/>
- Munawar, N. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. <http://m.growingscience.com/beta/ijds/5382-the-effect-of-e-service-quality-on-user-satisfaction-and-loyalty-in-accessing-e-government-information.html>
- Ochoa, M., Vergara, A., Romero, J., y Jimber, J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0263331>
- Oré, J. y Hoces, Z. (2021). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250013/>
- Oroche, W. (2021). Gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99573/Oroche_QW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Pezzutti, G. (2022). Gestión Municipal y la Satisfacción de los Usuarios en el Pueblo Joven La Libertad, Comas – 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103202/Pezzutti_TGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinto, D., Solis, F., Berrocal, C., Balvin, Palomino, J., Balvin, L., y Meneses, E. (2022). Influencia del talento humano de los funcionarios en la gestión municipal de la provincia de Huancayo, Perú. <http://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/67/157>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079&lang=es

- Quispe, B. y Zevallos, A. (2019). Control interno y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2018. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2939/Beatriz%20y%20Alexander_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, O. (2021). Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73326/Coral_S OJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, R. (2019). El principio de autonomía e independencia Consecuencias jurídicas y económicas derivadas de su aplicación en Costa Rica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7176866&orden=0&info=link>
- Sánchez, F. y Liendo, N. (2020). Manual de ciencia política y relaciones internacionales. <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%cc%81n%20pu%cc%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva T. y Lavarda C. (2020). Relationship of budget utility in empowerment and creativity. *Contextus –Contemporary Journal of Economics and Management*, 18(7), 81-91. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8089607.pdf>
- Ramírez, J. y Escobar, H. (2020). Investigación y Educación superior. <https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA67&dq=descriptivo+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjlsq6f0sX7AhU4jZUCHRRrDMkQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=descriptivo%20correlacional&f=false>
- Rosales, F. (2022). Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85820/Rosales_BF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, E., Tapia, M., Muñoz, E., Castro, P., Trelles, F., y Vicuña, D. (2022). Sistematización de los elementos de incidencia en la efectividad de la gestión pública municipal de la ciudad de Cuenca – Ecuador

Alternate title: Systematization of the elements that influence the effectiveness of municipal public management in the city of Cuenca - Ecuador

<https://www.proquest.com/docview/2695094359/63A3A1F6E204405APQ/24?parentSessionId=uYzYW%2FqwxvJhRJ%2B8gBAu9eDufXLYX4cE16rHKkhdHMw%3D>

Tello, C. (2018). El concepto de organización, tan cerca y tan lejos. https://www.researchgate.net/publication/329705897_El_concepto_de_organizacion_tan_cerca_y_tan_lejos

Turnea, E. y Prodan, A. (2020). The Relative Influence of Total Reward on Retention of Human Resources. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7567083>

Tobar, E (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972234002/>

Vallejos, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. <https://lamjol.info/index.php/aes/article/view/14286/16682>

Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., y Cacho, A. (2020) Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>

Veiga, N., Otero, L., y Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2301-01262020000200094&script=sci_arttext

Vega, M., Labrada, L y Machado, A. (2019). La aplicación de la ética y la bioética del personal de enfermería desde los valores, The application of ethics and bioethics of nursing staff from the values, 15(3), 1-13.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7121639.pdf&ved=2ahUKEwim4t-u18f7AhVRA9QKHYYCtClwQFnoECFkQAQ&usg=AOvVaw0OuZFn2Ghp1drPeRZonAeN>

Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Valdivia, J., y López, L. (2021). Estudios transversales.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179

Velásquez, E. (2022). Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Elías Soplín Vargas, 2022.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95139/V%c3%a1squez_VEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vertedor y Brinkhuijsen (2023). Nuevas formas de gobernanza en los espacios públicos. Casos de estudio para la ciudad de Ámsterdam y Barcelona.

https://congresoage.unizar.es/eBook/trabajos/020_Lloret%20Gual.pdf

Yauri, J., Ayala, B., Ayala, P., y Yauri, A. (2023). Gestión municipal y el desarrollo sostenible en el Distrito de Santa Anita, Perú, en el marco de la descentralización.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3514/3470>

Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>

Segoro, W., y Limakrisna, N. (2020). Model of Customer Satisfaction and Loyalty.

<https://www.redalyc.org/journal/279/27963086017/html/>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
GESTION MUNICIPAL	Criales (2019) define que la gestión municipal es un conjunto de procesos de políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y administra el municipio mediante la gestión	La gestión municipal es un conjunto de trabajos basados en la planeación, organización, dirección y control, permitiendo garantizar el correcto funcionamiento y ejercicio de la función municipal.	Planificación	Conocimiento de objetivos	1-4	Escala Ordinal		
				Los recursos disponibles				
				Prestación de servicios				
				Proyectos de inversión publica				
			Organización	Actividades a desarrollar	5-7		Valores	
				Capacidad del personal				
				Desarrollo organizacional				
			Dirección	Logro de objetivos	8-11			Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas
				Desarrollo institucional				
				Gestión presupuestal				
				Actividades ejecutadas				
				Auditoría interna				
				Auditoría externa				
Ejecución del presupuesto								

	ejecutiva, legislativa, participativa y la gobernabilidad para la estabilidad municipal.		Control	Plan operativo institucional	12-15	veces (2) Nunca (1)
SATISFACCION DEL USUARIO	García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado como un factor fundamental para la medición del cumplimiento de las expectativas	La satisfacción de los usuarios consiste en el cuestionario Servqual () y consiste ciertas dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta,	Elementos tangibles	Adecuada señalización y personal de atención	1-4	Valores Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)
				Confianza		
				Tecnología Limpieza		
			Fiabilidad	Cumplimiento	5-7	
				Orden Solución inmediata		
			Capacidad de respuesta	Personal capacitado	8-10	
Predisposición de recursos						

	dadas por el usuario sobre el servicio que recibe la cual es un pilar esencial para la organización	Seguridad y Empatía		Involucramiento del personal		
			Seguridad	Valores	11-12	
				Protección y conocimiento		
			Empatía	Habilidades	13-15	
				Brindar informacion		
				Incentivos		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión municipal

Estimados Sr (a), Srta.

A través de esta encuesta mediré los factores que influyen en la gestión municipal. Lo cual encontrara una serie de preguntas referidas a la respuesta es anónima y confidencial, por lo que le agradeceré conteste todos los ítems con la toda la sinceridad posible

Instrucciones: Lea pausadamente las preguntas formuladas y responda con total seriedad, marcando con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna de respuesta.

5 = Siempre	4= Casi siempre	3= Algunas veces	2=Casi Nunca	1= Nunca
-------------	-----------------	------------------	--------------	----------

Nº	V1: GESTION MUNICIPAL	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	D1: PLANIFICACION					
1	¿Los trabajadores de la MDCH se sienten satisfechos al tener conocimiento de los objetivos planteados con los proyectos de las obras públicas realizadas?					
2	¿Los recursos disponibles con los que cuenta la MDCH vienen de los ingresos propios?					
3	¿La MDCH brinda una prestación de servicios de calidad a sus usuarios?					
4	¿Los trabajadores tienen idea de los proyectos de inversión pública que la MDCH realiza en mejora para los usuarios?					
	D2: ORGANIZACIÓN					

5	¿La MDCH da a conocer que las actividades a desarrollar se deben trabajar en equipo y a la vez contribuir a la participación de los pobladores?					
6	¿Con respecto al área de RR. HH de la MDCH cuenta con un programa anual acerca de la capacitación del personal?					
Nº	V1: GESTION MUNICIPAL	Respuesta				
		1	2	3	4	5
7	¿La Municipalidad se identifica por tener un ambiente de desarrollo organizacional apto para que sus empleados se sientan satisfechos y de esa manera puedan desempeñar sus funciones satisfactoriamente?					
	D3: DIRECCION					
8	¿La MDCH hace reconocimiento o da un incentivo cuando uno de sus trabajadores contribuye al algún logro de los objetivos estratégicos?					
9	¿Los trabajadores de la MDCH se involucran en el desarrollo institucional?					
10	¿En lo que es la gestión presupuestal de la MDCH, sirvió para reparar los servicios básicos?					
	D4: CONTROL					
11	¿Las gerencias de la MDCH hace seguimiento a las unidades para las funciones y actividades ejecutadas?					
12	¿La auditoría interna con la que cuenta la MDCH permite que se cumplan las normativas					

	para el buen desempeño de la estructura orgánica de la institución?					
13	¿La MDCH maneja las auditorías externas para evaluar el rendimiento de los miembros de la institución?					
14	¿La MDCH realiza evaluaciones sobre ejecuciones del presupuesto en las obras públicas?					
15	¿El encargado de realizar los servicios de control hace gestiones para realizar auditorías en base al cumplimiento del Plan Operativo Institucional?					

Cuestionario: SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimados Sr (a), Srta.

A través de esta encuesta mediré los factores que influyen en la gestión municipal. Lo cual encontrara una serie de preguntas referidas a la respuesta es anónima y confidencial, por lo que le agradeceré conteste todos los ítems con la toda la sinceridad posible

Instrucciones: Lea pausadamente las preguntas formuladas y responda con total seriedad, marcando con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna de respuesta.

5 = Siempre	4= Casi siempre	3= Algunas veces	2=Casi Nunca	1= Nunca
-------------	-----------------	------------------	--------------	----------

Nº	V2: SATISFACCION DEL USUARIO	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	D1: ELEMENTOS TANGIBLES					

1	¿La infraestructura física de la MDCH cuenta con una buena señalización adecuada ante sismos y su personal es apto para ofrecer una buena atención?					
2	¿Los trabajadores de la MDCH cuentan con equipos de última tecnología?					
3	¿El trabajador transmite confianza a sus compañeros?					
4	¿Las oficinas de la municipalidad están correctamente ordenadas y limpias?					
	D2: FIABILIDAD					
5	¿En lo que es la limpieza pública y de la institución se cumple debidamente?					
6	¿La atención que se da al usuario en las distintas áreas es adecuada y ordenada?					
7	¿La MDCH da la solución inmediata frente a algún problema del usuario o de la comunidad?					
	D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	¿El personal de la MDCH es idóneo para ofrecer un buen servicio?					
9	¿La MDCH otorga los recursos indispensables que solicita su personal (computadoras, materiales, etc.)?					
10	¿El personal de la MDCH se involucra con su trabajo?					
	D4: SEGURIDAD					
11	¿El personal se identifica por dar un buen trato equitativo y los valores que ofrece al usuario?					
12	¿El trabajador analiza la problemática de los sectores del distrito de Chóchope y plantea soluciones?					

	D5: EMPATIA					
13	¿El empleado da un buen trato y escucha las necesidades de los usuarios?					
14	¿El municipio brinda información oportuna, entendible y precisa de los proyectos a ejecutar en servicio a la comunidad?					
15	¿La municipalidad hace gestiones sobre campañas de servicio para incentivar a la población a utilizar lo que se ofrece?					

1. Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Comercial Retail	
Institución donde labora:	UCV / UTP / UPSJB	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Torres Salazar Glendy Eliana
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Chochope
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Para Criales (2019) define que la gestión municipal son políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y administra el municipio mediante la gestión ejecutiva, legal, participativa y la gobernabilidad para la estabilidad municipal.

- **Variable 2:** Satisfacción de los Usuarios

Para García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado como un factor fundamental para la medición del cumplimiento de las expectativas dadas por el usuario sobre el servicio que recibe la cual es un pilar esencial para la organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Planificación Organización Dirección Control	La gestión municipal es un conjunto de trabajos basados en la planeación, organización, dirección y control, permitiendo garantizar el correcto funcionamiento y ejercicio de la función municipal.
Satisfacción de los Usuarios	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	La satisfacción del usuario se constituye como una medida a través de factores, como elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán percibidos por el usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope" elaborado por Torres Salazar Glendy Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: (Gestión Municipal)

- Primera dimensión: (Planeación)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de objetivos	1	4	4	4	
Los recursos disponibles	2	4	4	4	
Prestación de servicios	3	4	4	4	
Proyectos de inversión pública	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Organización)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actividades a desarrollar	5	4	4	4	
Capacidad del personal	6	4	4	4	
Desarrollo Organizacional	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	8	4	4	4	
Desarrollo Institucional	9	4	4	4	
Gestión Presupuestal	10	4	4	4	
Actividades ejecutadas	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Control)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditoría interna	12	4	4	4	
Auditoría externa	13	4	4	4	
Ejecución del presupuesto	14	4	4	4	
Plan Operativo Institucional	15	4	4	4	

Variable del instrumento: (Satisfacción de los usuarios)

- Primera dimensión: (Elementos tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adecuada señalización y personal de atención	1	4	4	4	
Confianza	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	
Limpieza	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	5	4	4	4	
Orden	6	4	4	4	
Solución inmediata	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Capacidad de respuesta)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personal capacitado	8	4	4	4	
Predisposición de recursos	9	4	4	4	
Involucramiento del personal	10	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	11	4	4	4	
Protección y conocimiento	12	4	4	4	

- Quinta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades	13	4	4	4	
Brindar información	14	4	4	4	
Incentivos	15	4	4	4	



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
DNI N° 42533900

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revstaespadis.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Lic. Yudith Caballero Palomino	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Gestion Pública	
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Abancay	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Torres Salazar Glendy Eliana
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Chochope
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Para Criales (2019) define que la gestión municipal son políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y administra el municipio mediante la gestión ejecutiva, legal, participativa y la gobernabilidad para la estabilidad municipal.

- **Variable 2:** Satisfacción de los Usuarios

Para García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado como un factor fundamental para la medición del cumplimiento de las expectativas dadas por el usuario sobre el servicio que recibe la cual es un pilar esencial para la organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Planificación Organización Dirección Control	La gestión municipal es un conjunto de trabajos basados en la planeación, organización, dirección y control, permitiendo garantizar el correcto funcionamiento y ejercicio de la función municipal.
Satisfacción de los Usuarios	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	La satisfacción del usuario se constituye como una medida a través de factores, como elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán percibidos por el usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope" elaborado por Torres Salazar Glendy Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: (Gestión Municipal)

- Primera dimensión: (Planeación)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de objetivos	1	4	4	4	
Los recursos disponibles	2	4	4	4	
Prestación de servicios	3	4	4	4	
Proyectos de inversión pública	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Organización)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actividades a desarrollar	5	4	4	4	
Capacidad del personal	6	4	4	4	
Desarrollo Organizacional	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	8	4	4	4	
Desarrollo Institucional	9	4	4	4	
Gestión Presupuestal	10	4	4	4	
Actividades ejecutadas	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Control)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditoría interna	12	4	4	4	
Auditoría externa	13	4	4	4	
Ejecución del presupuesto	14	4	4	4	
Plan Operativo Institucional	15	4	4	4	

Variable del instrumento: (Satisfacción de los usuarios)

- Primera dimensión: (Elementos tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adecuada señalización y personal de atención	1	4	4	4	
Confianza	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	
Limpieza	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	5	4	4	4	
Orden	6	4	4	4	
Solución inmediata	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Capacidad de respuesta)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personal capacitado	8	4	4	4	
Predisposición de recursos	9	4	4	4	
Involucramiento del personal	10	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	11	4	4	4	
Protección y conocimiento	12	4	4	4	

- Quinta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades	13	4	4	4	
Brindar información	14	4	4	4	
Incentivos	15	4	4	4	



Lic. Yudith Cballero Palomino
DNI: 44049501
CLAD 08693

(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N°

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cred2017/cred2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Jhony Jiménez Collave	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, RR. HH, Presupuesto, Planificación Estratégica	
Institución donde labora:	Hospital General de Jaén	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Torres Salazar Glendy Eliana
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Chochope
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Para Criales (2019) define que la gestión municipal son políticas municipales, donde el alcalde es aquel que toma decisiones y administra el municipio mediante la gestión ejecutiva, legal, participativa y la gobernabilidad para la estabilidad municipal.

- **Variable 2:** Satisfacción de los Usuarios

Para García (2022) considera que la satisfacción del cliente debe ser rescatado como un factor fundamental para la medición del cumplimiento de las expectativas dadas por el usuario sobre el servicio que recibe la cual es un pilar esencial para la organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Planificación Organización Dirección Control	La gestión municipal es un conjunto de trabajos basados en la planeación, organización, dirección y control, permitiendo garantizar el correcto funcionamiento y ejercicio de la función municipal.
Satisfacción de los Usuarios	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	La satisfacción del usuario se constituye como una medida a través de factores, como elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán percibidos por el usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope" elaborado por Torres Salazar Glendy Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: (Gestión Municipal)

- Primera dimensión: (Planeación)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de objetivos	1	4	4	4	
Los recursos disponibles	2	4	4	4	
Prestación de servicios	3	4	4	4	
Proyectos de inversión pública	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Organización)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actividades a desarrollar	5	4	4	4	
Capacidad del personal	6	4	4	4	
Desarrollo Organizacional	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	8	4	4	4	
Desarrollo Institucional	9	4	4	4	
Gestión Presupuestal	10	4	4	4	
Actividades ejecutadas	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Control)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditoría interna	12	4	4	4	
Auditoría externa	13	4	4	4	
Ejecución del presupuesto	14	4	4	4	
Plan Operativo Institucional	15	4	4	4	

Variable del instrumento: (Satisfacción de los usuarios)

- Primera dimensión: (Elementos tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adecuada señalización y personal de atención	1	4	4	4	
Confianza	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	
Limpeza	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	5	4	4	4	
Orden	6	4	4	4	
Solución inmediata	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Capacidad de respuesta)

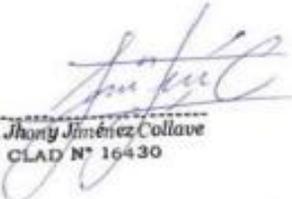
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personal capacitado	8	4	4	4	
Predisposición de recursos	9	4	4	4	
Involucramiento del personal	10	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	11	4	4	4	
Protección y conocimiento	12	4	4	4	

- Quinta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades	13	4	4	4	
Brindar información	14	4	4	4	
Incentivos	15	4	4	4	


Mg. Jhony Jiménez Collave
CLAD N° 16430

.....
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N°

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/ched2017/ched2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 8*Valores de coeficiente correlación*

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández & Baptista (2014)***Tabla 9***Validación del cuestionario para la variable (Gestión Municipal)*

Nº	Experto	Especialidad
Experto 1	Erick Alfredo Gamarra Vera	Magister MBA
Experto 2	Jhony Jiménez Collave	Administración, RR. HH, Presupuesto, Planificación Estratégica
Experto 3	Yudith Caballero Palomino	Magister en Gestión Publica

*Nota. Validación de expertos para el cuestionario de la variable Gestión Municipal***Tabla 10***Validación del cuestionario para la variable (Satisfacción a los usuarios)*

Nº	Experto	Especialidad
Experto 1	Erick Alfredo Gamarra Vera	Magister MBA
Experto 2	Jhony Jiménez Collave	Administración, RR. HH, Presupuesto, Planificación Estratégica
Experto 3	Yudith Caballero Palomino	Magister en Gestión Publica

Nota. Calificación de expertos para el cuestionario de la variable Satisfacción a los usuarios.

VARIABLE GESTION MUNICIPAL

	PLANEACION				ORGANIZACIÓN			DIRECCION			CONTROL				
	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15
1	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
3	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
4	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
5	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
10	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
13	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
18	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
20	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
21	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
25	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
26	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
28	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
29	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
30	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
31	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
32	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
33	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
34	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
36	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

--
37	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
39	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	
43	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
44	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
45	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
48	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
49	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
50	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
52	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
56	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
57	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
58	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	
59	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
60	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	
61	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
62	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	
63	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	
64	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
65	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
66	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
69	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
70	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
71	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
72	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1	

72	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
73	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
75	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
77	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
78	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
79	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
80	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
81	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
82	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
85	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
86	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
87	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
88	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
89	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
90	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
91	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
92	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
93	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
94	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
95	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
96	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
98	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
99	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
100	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
101	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
103	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
104	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
105	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
107	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
108	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
109	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4

110	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
111	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
112	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
114	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
115	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
116	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
117	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
118	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
119	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
120	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
121	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
122	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
123	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
124	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
125	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
126	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
129	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
130	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
131	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
133	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
134	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
135	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
137	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
138	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
139	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
140	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
141	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
142	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
144	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
145	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
146	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4

147	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
148	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
149	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
150	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
151	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
152	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
153	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
154	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
155	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
156	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
158	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
159	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
160	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
161	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
163	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
164	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
165	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
167	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
168	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
169	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
170	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
171	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
172	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
174	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
175	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
176	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
177	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
178	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
179	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
180	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
181	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
182	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
183	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
184	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4

185	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
186	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
188	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
189	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
190	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
191	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
192	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
193	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
194	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
195	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
197	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
198	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
199	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
200	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
201	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
202	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
204	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
205	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
206	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
207	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
208	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
209	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
210	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
211	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
212	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
213	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	5	1
214	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
215	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
216	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
218	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
219	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
220	1	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
221	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

258	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4
259	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
260	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2
261	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
262	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
263	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
264	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
265	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
266	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
267	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
268	1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
269	1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
270	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1
271	1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1
272	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1
273	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
274	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
275	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
276	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
277	1	2	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	1
VARIANZ	1.03	0.31	0.57	0.39	0.69	0.41	0.56	0.23	0.26	0.40	0.20	0.35	0.44	0.32	1.49
PROMEDIO	1.78	2.62	4.04	3.97	4.36	3.99	3.26	3.78	3.62	3.92	3.78	3.87	3.69	4.18	3.33
DESV EST	1.02	0.56	0.76	0.63	0.83	0.64	0.75	0.48	0.51	0.64	0.44	0.59	0.66	0.56	1.22

Tabla 11

Alfa de Cronbach de la variable Gestión Municipal

Estadística de Fiabilidad

Alpha de Cronbach	N° de elementos
0.641	15

Nota: Resultados de SPSS

VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD		EMPATIA		
PP.1	PP.2	PP.3	PP.4	PP.5	PP.6	PP.7	PP.8	PP.9	PP.10	PP.11	PP.12	PP.13	PP.14	PP.15
1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2
4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1
1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1	2	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	1
2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1
1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

60	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
61	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
62	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	3	1	4
63	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3
64	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
65	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
67	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
68	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
69	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4
70	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
71	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2
72	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
73	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
74	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
75	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
76	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
77	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
78	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
79	1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
80	1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
81	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1
82	1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1
83	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1
84	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
85	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
86	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
87	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
88	1	2	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	1
89	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1
90	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2
91	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2

91	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
94	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
95	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2
96	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	2	4	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4
98	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
99	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
101	3	1	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	1	1
102	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
103	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1
104	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3
105	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2
106	1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	1
107	2	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
108	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
109	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1
110	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
112	1	1	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
113	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1
114	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
115	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1
116	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
117	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1
118	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1
119	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
120	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
121	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	3	2	5	5	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3

122		3	2	5	5	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3
123		4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
124		4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
125		3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	3	1	4
126		4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3
127		1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
128		2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3
129		5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
130		5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
131		3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
132		5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4
133		5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
134		1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2
135		4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
136		3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
137		4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
138		4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
139		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
140		2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
141		1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
142		1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
143		1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
144		1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1
145		1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1
146		1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1
147		1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
148		2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
149		2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
150		2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
151		1	2	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	1
152		2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1
153		1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2

184	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
185	3	2	5	5	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	
186	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
187	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
188	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	3	1	4	
189	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	
190	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
191	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	
192	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
193	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
194	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	
195	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	
196	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
197	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
198	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
199	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
200	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
201	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
202	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
203	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	
204	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
205	1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
206	1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
207	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
208	1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
209	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	
210	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
211	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
212	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
213	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
214	1	2	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	1	
215	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	

246	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
247	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
248	3	2	5	5	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3
249	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
250	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
251	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	3	1	4
252	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3
253	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
254	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3
255	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
256	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
257	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
258	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4
259	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
260	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2
261	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
262	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
263	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
264	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
265	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
266	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
267	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
268	1	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
269	1	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
270	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1
271	1	1	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1
272	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1
273	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
274	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
275	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3

Figura 1

Fòrmula para hallar la muestra

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

Figura 2

Gràfico Q-Q normal de Gestion Municipal

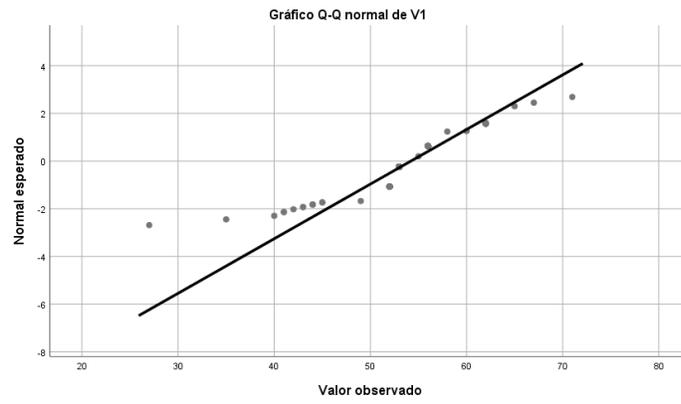


Figura 3

Gràfico Q-Q normal sin tendencia de Gestion Municipal

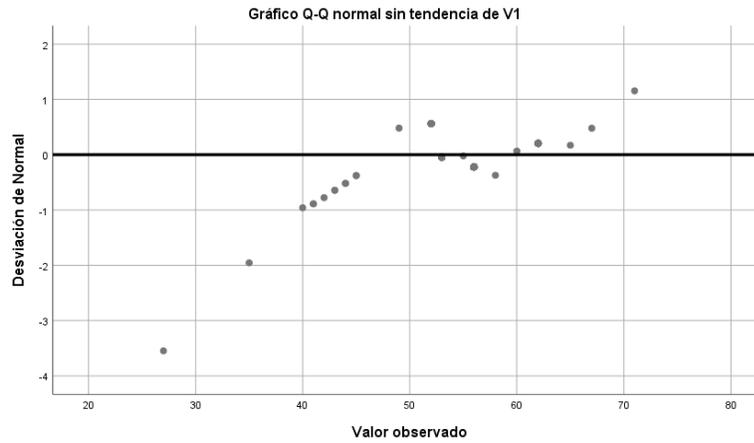


Figura 4

Gráfico Q-Q normal de Satisfacción de los usuarios

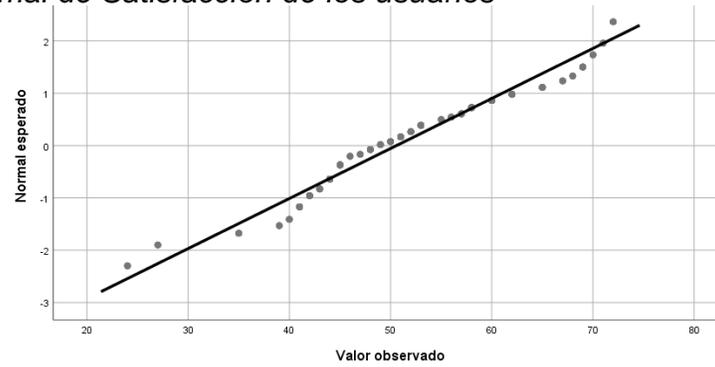
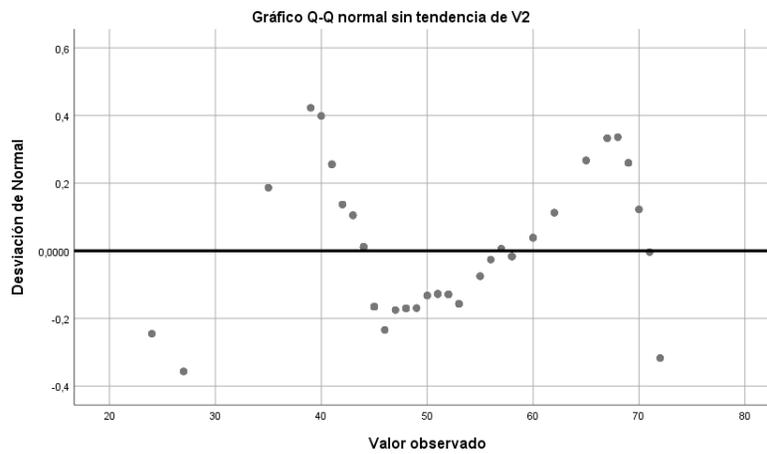


Figura 5

Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Satisfacción de los usuarios



Anexo 1.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del Gobierno local de Chochope

Investigador principal: Glendy Eliana Torres Salazar

Asesor: Patricia Ivonne Chávez Rivas

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Gestión municipal y su relación con la satisfacción de los usuarios del Gobierno local de Chochope, cuyo propósito es Determinar la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chochope. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Chochope).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [Patricia Ivonne Chávez Rivas] al correo electrónico crivaspi@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de administracion.cix@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20204507971
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOCHOPE	
Nombre del Titular o Representante legal: REGINA DEL ROSARIO	
Nombres y Apellidos	DNI:
REGINA DEL ROSARIO SEVERINO CASTRO	17544014

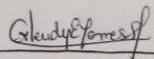
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión municipal y su relación con la satisfacción de los usuarios del Gobierno local de Chochope	
Nombre del Programa Académico:	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 71098693
GLENDY ELIANA TORRES SALAZAR	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chochope 02 de Noviembre del 2022


TORRES SALAZAR GLENDY
Investigador principal

Firma y sello:



Regina del Rosario Severino Castro
(Titular o Representante legal de la Institución)

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión municipal y su relación con la satisfacción de los usuarios del Gobierno local de Chochope

Autor/es: Glendy Eliana Torres Salazar

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Distrito de Chochope – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión municipal y su relación con la satisfacción de los usuarios del Gobierno local de Chochope”, presentado por los autores Glendy Eliana Torres Salazar, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2022

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr. Glendy Eliana Torres Salazar investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Chóchope", cuyo autor es TORRES SALAZAR GLENDY ELIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 26-07- 2023 13:14:07

Código documento Trilce: TRI - 0620782