



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la  
Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín - 2023

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

**AUTORA:**

Rosales Perez, Jahayra del Pilar ([orcid.org/0000-0003-4355-9587](https://orcid.org/0000-0003-4355-9587))

**ASESORES:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mi amada hija, Lua Ivana, que día a día ella me impulsa a crecer como persona y sobre todo profesionalmente para que se sienta orgullosa de la madre que tiene, cuyo amor incondicional ha sido de aliento en mis momentos retadores y me impulsa a poder alcanzar mis metas, siendo mi cómplice, mi compañera, mi mejor amiga, mi hija adorada, con la esperanza de que ella siga adelante y luche por sus sueños.

**Jahayra**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi amado Dios, ya que él tiene un propósito para mí, por hacerme cada día una mejor persona y brindarme toda su bendición para cumplir con mis metas propuestas.

A mis padres, por ser ese gran ejemplo de superación, de amor, de responsabilidad, son las personas que siempre están para mí, cuando más lo necesito.

A mi hija por ser mi mayor soporte, y mi impulso de seguir adelante con este aprendizaje, siendo ella el ser que más amo.

Al Dr. Renán, que siempre estuvo presente con sus enseñanzas y apoyo constante en todo el proceso de la tesis, brindándome todos sus conocimientos para poder culminar mi investigación.

**La autora**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNÁ RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023", cuyo autor es ROSALES PEREZ JAHAYRA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNÁ RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR al 02-01-2024 11:57:28
HORNÁ RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA al 01-01-2024 23:08:47

Código documento Trilce: TRI - 0714295



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROSALES PEREZ JAHAYRA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JAHAYRA DEL PILAR ROSALES PEREZ <b>DNI:</b> 71870906 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4355-9587	Firmado electrónicamente por: JROSALESPE el 01-01- 2024 19:21:29

Código documento Trilce: TRI - 0714297

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLA.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variable, operacionalización.....	27
3.3. Población,(criterios de selección),muestra y muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Métodos de análisis de datos .....	31
3.7. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Nivel de gestión municipal .....	32
Tabla 2. Nivel de relaciones públicas .....	32
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	33
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas .....	34
Tabla 5. Relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de dispersión entre gestión municipal y las relaciones públicas. 36

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal de nivel descriptivo correlacional, cuya población fue de 455 pobladores de la ciudad de Moyobamba, San Martín y muestra fue de 245. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que nivel de gestión municipal fue medio en 49 %, bajo en 31 % y alto en 20 % y el nivel de relaciones públicas fue medio en 50 %, bajo en 31 % y alto en 19 %; existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas. Concluyendo que, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, con un Rho Spearman de 0.683 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 46.64 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** gestión, organización, control.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between municipal management and public relations towards the users of the Provincial Municipality of Moyobamba, San Martin-2023. The research was basic type, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional at a correlational descriptive level, whose population was 455 residents of the city of Moyobamba, San Martin and sample was 245. The collection technique was the survey and as instrument the questionnaire. The results determined that the level of municipal management was medium in 49%, low in 31% and high in 20% and the level of public relations was medium in 50%, low in 31% and high in 19%; There is a moderate and significant positive relationship between the dimensions of municipal management and public relations. Concluding that, there is a moderate and significant positive relationship between municipal management and public relations towards the users of the Provincial Municipality of Moyobamba, San Martin-2023, with a Rho Spearman of 0.683 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ), in addition, only 46.64% dependence between variables.

**Keywords:** management, organization, control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo actual, las municipalidades tienen la función, de realizar la gestión de los recursos, para salvaguardar la integridad y los intereses de la ciudadanía, mediante la inversión adecuada y monitoreo respectivo para garantizar el desarrollo integral. Sin embargo, Barragán (2022), determinó que últimamente los modelos incorporados, dentro de la gestión de los recursos estatales, no han logrado generar lo necesario, para desempeñarse de manera transparente, en cuanto a las normativas que de la población a través de opiniones y sugerencias que ayuden a una diversificación de desinversión, a ello se suma la ausencia de relaciones positivas que faciliten las plataformas de comunicación, para estar en contacto con el usuario, es decir, las actividades institucionales no están centrado específicamente en la generación de bienestar para la ciudadanía, por lo que sus necesidades no son atendidas en forma coherente, de acuerdo a lo manifestado en los requerimientos estratégicos, por medio de los medios de comunicación y otras manifestaciones sociales.

Por otra parte, en América Latina, según consta en el Ranking de Gestión Municipal 2020-2021 expuesto por Del águila (2021), puso en evidencia que las entidades, no están cumpliendo a cabalidad sus responsabilidades asignadas, la cual se evidencia en la falta de entrega de servicios estatales de calidad hacia los pobladores, de esta forma, 9 de cada 10 municipios, no cumplen a cabalidad sus funciones; asimismo, el informe puso en evidencia que 314 gobiernos locales en Colombia, fueron catalogados como ineficientes para realizar los servicios de prestación de acuerdo a lo establecido dentro de las normativas y los derechos del ciudadano y al no poder hacer proyectos de gran impacto con los recursos asignados a los mismos, que ayuden a cerrar las brechas existentes en sus jurisdicciones; todo ello no solamente ha generado discrepancias, dentro del ámbito social y político, sino que también, ha provocado que los conflictos sociales se vayan incrementando debido a la inoperatividad institucional que no responde adecuadamente a las exigencias.

Asimismo, en el Perú, durante los últimos tiempos el gobierno fue implementando diferentes normativas orientadas hacia la modernización de la gestión institucional, dentro de las cuales se encuentran los procesos de monitoreo continuo, la simplificación de los procesos administrativos, entre otras que ayuden a generar mejores relaciones con el público y la entrega de servicios adecuados, sin embargo, de acuerdo con el INEI (2022) en el 2021, de 1 mil 867 municipalidades, el 99,4 % realiza la atención presencial a pesar de que cuentan con la incorporación de una plataforma, para la atención virtual de los usuarios, el 75,5 % atienden a los usuarios a través de correos electrónicos, entre otros medios. A pesar de que la digitalización últimamente se incrementó en 0.2 % las entidades aún no se han adaptado a estas nuevas herramientas, lo cual dificulta además el desarrollo de las relaciones públicas a través de como entregan bienes eficientes, que cubran las necesidades de la población, teniendo en cuenta que esta es una responsabilidad fundamental que debe ser realizada de forma correcta.

Por otra parte, en cuanto a la región San Martín, el principal problema expuesto en las diferentes municipalidades se basó en la impertinencia de las prácticas desarrolladas para fortalecer el proceso de gestión institucional, las cuales no han sido aplicadas coherentemente analizando las necesidades internas por lo que la planificación no ha abordado los requerimientos fundamentales y tampoco considerado las debilidades que necesitan un mejoramiento óptimo en la brevedad; también se destaca que la imagen institucional se ha venido deteriorando continuamente ante la sociedad debido a la ineficiencia de las autoridades para generar un desempeño óptimo congruente con lo que establece las metas para generar el desarrollo; sumado a ello se destaca la ausencia de procedimientos de control y dirección lo cual no permite que los colaboradores tengan un apoyo, para realizar sus funciones, así como no hay lineamientos para controlar los resultados, lo que no facilita implementar relaciones con el usuario (Bravo & Sánchez, 2021).

Por último, en la ciudad de Moyobamba, a través de la observación pudo corroborar la existencia de problemas relacionados con la gestión municipal,

debido a que principalmente ésta no tiene la capacidad de ejecutar los presupuestos acorde con las necesidades locales a pesar de que existe presupuestos asignados para el periodo, asimismo, no se desarrollan programas de alto impacto para mejorar las condiciones económicas, sobre todo del ámbito agrario que es importante para los ingresos, es decir, no se viene dando cumplimiento a lo establecido dentro de la planeación estratégica institucional, el cual también es provocado por el incumplimiento de los procedimientos administrativos, entre otros problemas que han provocado la insatisfacción de la población, además, ha generado la ruptura de las relaciones con las diferentes organizaciones civiles, el público usuario, entre otros que ponen en incertidumbre y al mismo tiempo de Jaén descubierto la falta de competitividad institucional para hacerse cargo de sus funciones.

Por otro lado, considerando cada uno de los lineamientos de la problemática identificada en los diversos ámbitos, el análisis correspondiente conllevó a establecer como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?; como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023? ii) ¿Cuál es el nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?.

De esta manera, la investigación se justificó por conveniencia, debido a que hizo posible la identificación del problema fundamental dentro de la entidad, asimismo se detalló la correlación que existe entre las variables para que a partir de ello se formularon las medidas estratégicas pertinentes. Relevancia social, permitió que la institución logre incrementar la calidad en cada uno de las prestaciones por medio de una atención oportuna e inmediata de acuerdo a los requerimientos mediante la utilización acertada de los recursos tecnológicos asignados. Valor teórico, se tuvo en cuenta que la incorporación

de información actual permitió generar nuevo conocimiento sobre el tema investigado, asimismo, se pudo conocer las normativas aplicables dentro de este campo. Implicancias prácticas, se brindó recomendaciones, debido a que hizo posible la identificación de un diagnóstico para que a partir de ello se realizó la aplicación de las estrategias pertinentes para reducir el problema y fortalecer la capacidad institucional para desarrollar un proceso eficiente orientado hacia la ciudadanía. Utilidad metodológica, considerando que los resultados y la técnica e instrumentos utilizados, pueden ser empleado en otras investigaciones.

Asimismo, fue planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. Analizar el nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, de igual forma, se planteó, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. asimismo, como hipótesis específicas: El nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, es alto. El nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico, como fundamento de la investigación, se citó a variados trabajos científicos, que fueron desarrollados por diversos investigadores considerando, una antigüedad no mayor a los 5 años y recursos indexados. De esta forma, se citaron a Kalinnichenko et al. (2021), Agh, et al. (2021) y Quiroz (2022) quienes concluyeron que, se estableció la necesidad de desarrollar procedimientos tecnológicos, que permitan mejorar las necesidades de toda la población de manera eficiente, sin la necesidad de que éstos se acerquen personalmente a las oficinas de atención, de esta forma la municipalidad podrá prestar servicio de manera versátil cuando el usuario lo necesite, sobre todo cuando se trata de procedimiento de gestión administrativa que involucra la solicitud de documentación, la cual puede ser perfectamente realizada mediante los canales digitales de atención; asimismo, es importante apertura los mecanismos y las plataformas de interacción, para mantener una comunicación fluida con el público a fin de conocer sus requerimientos y necesidades.

Por otra parte, Almansa y Fernández (2020), Moreno, et al. (2021) y Koa (2022), concluyeron que, las proyecciones permitieron conocer que posteriormente las relaciones publicas se realizarán mayormente a través de la utilización de los recursos tecnológicos mediante las plataformas de interacción y comunicación, por lo tanto, las entidades deben estar preparadas no solamente para invertir en la implementación respectiva, sino que también deben estar preparadas, para contar con personal idóneo que permita la utilización adecuada de estas herramientas; se determinó también que esta nueva realidad es un completo desafío sobre todo para aquellas entidades que cuentan con procedimientos burocráticos y anticuados, los cuales necesitaran de una adecuación mediante el monitoreo permanente para poder lograr la integración necesaria; destacaron también la importancia de conocer el perfil de cada usuarios, para que sean utilizados con cada herramienta adecuadas para generar la comunicación y fortalecer la relación a cada uno de ellos estratégicamente.

Al mismo tiempo, se citaron Cosquillo (2021), Cruz et al. (2022) y Coral y Ramírez (2022) concluyeron que, el fortalecimiento del gobierno digital dentro del distrito, hará posible los beneficios que serán entregados de manera eficientes ante la población, de modo que esto no solamente puedan optimizar su tiempo, sino que también pueda realizar las gestiones respectivas sin la necesidad de acercarse personalmente, hacia las ventanillas de atención; por otro lado, la aplicación de estrategias y procedimientos relevantes dentro de la gestión municipal permite mejorar los recursos y la presentación de resultados ante la ciudadanía, de modo que esto permite recuperar la confianza y al mismo tiempo fortalecer los vínculos de comunicación y las relaciones, para la colaboración necesaria que fomenta y el desarrollo de trabajos mancomunados, para generar desarrollo local, el cual es uno de los factores esenciales, que permite que la ciudadanía encuentre una razón y del incentivo necesario para generar sus actividades económicas eficientemente.

Finalmente fue citado a Díaz, et al. (2021), Triantafillidou y Yannas (2022) y Douglas (2023), concluyeron que, el marketing se configuró como un instrumento que influye significativamente en el mejoramiento de las relaciones públicas por parte de la institución municipal con los ciudadanos, por lo cual es necesario adoptar lineamientos y estrategias tales como, la capacitación de los profesionistas del área de relaciones públicas, para hacer más eficientes sus funciones y de esta manera propiciar el desarrollo de responsabilidades de forma óptima facilitando que se cumplan con las expectativas de la población y se supla de forma adecuada sus necesidades; dentro de ello los investigadores destacaron que las instituciones, deben utilizar esta herramienta considerando los aspectos esenciales de la ciudadanía y cada uno de los usuarios, debido a que no todos utilizan las mismas plataformas, para consumir información, lo cual permitirá que los mensajes sean clasificados adecuadamente, para generar el impacto necesario, permitiendo así la reducción de malos entendidos.

En ese sentido, en referencia a la definición de la variable gestión municipal, se citó a USAID, (2010) corresponde a las acciones que desarrolla la autoridad

municipal para brindar una adecuada prestación de servicios y proyectos con recursos asignados buscando satisfacer las necesidades de la población. Asimismo, fueron citados Eseoghene y Ekoi (2020) sostuvo que el procedimiento de gestión institucional debe estar enfocado hacia la mejora continua de los procedimientos, para entregar servicios de calidad a la población y con ello puedan realizar sus actividades con total normalidad sin complicaciones, dentro del cual también se destaca la integración de mecanismos tecnológicos para facilitar el proceso de comunicación y obtención de los servicios prestados. Asimismo, Yauri et al. (2023) sugirieron que los planes de inversión no son el resultado de una mera percepción empírica, sino que estas se deben a fundamentos técnicos dónde las prioridades se establecen a través de criterios lógicos.

Para Lee et al. (2021) la gestión se conceptualizó como aquel proceso que integra diversas responsabilidades y acciones técnico administrativas las cuales se deben efectuar en conformidad a lo planeado para obtener los fines previamente trazados; durante la planeación los líderes municipales utilizan diversos criterios y estrategias que sirven de brújula en cada actividad desarrollada. Sunday et al. (2022) enfatizó que el término en averiguación también puede ser catalogado como la administración de los recursos organizacionales orientados a incentivar los sectores que circunscriben a la sociedad, por tanto, los gobiernos establecen planes y proyectos de inversión. Con una postura similar Delgado et al. (2021) aseveraron que se refiere a un conglomerado de operaciones que se implementan dentro de un ente municipal con miras a obtener un mayor nivel de desarrollo ambiental, social y financiero orientadas a propiciar bienestar, en los habitantes que coexisten en una determinada jurisdicción

Asimismo, respecto a las teorías que fundamentan a la variable gestión municipal: Teoría del Control Social. Se fundamentó en la rama sociológica la cual establece que las relaciones que surgen entre las personas o entidades no siempre se caracterizan por ser armoniosas, sino que, estas se encuentran establecidas por códigos y/o normativas que permiten regular las actividades.

Teoría de contingencia. Estableció que no existe una única manera estructurar las tareas o responsabilidades, es decir, las instituciones requieren incorporar condiciones y elementos que se ajusten a sus requerimientos (De Guadalupe-Sánchez y Córdova, 2022). Teoría de mejora continua. Se enfocó en la concepción que si se llevó a cabo mejoras constantes en los procesos se pueden llegar a generar cambios trascendentales a largo plazo, produciendo mayores beneficios para los involucrados, dentro de los cuales se encuentra a la sociedad civil organizada, así como también las empresas, entre otros que se benefician de la infraestructura estatal (Veintimilla, et al., 2020).

En cuanto a las características que presenta la variable, Fesenko et al. (2021) concibieron al término como un rol compartido entre el gobierno en curso y los ciudadanos con el propósito de incrementar las condiciones de tipo socioeconómicas, ambientales y políticas de tal manera que la población obtenga resultados sostenibles en el tiempo y se administre eficientemente los recursos; dicha variable se basa principalmente en el proceso de planeación con visión prospectiva y de desarrollo. Además, Račaitė et al. (2021) mencionaron que las entidades municipales tanto distritales como provinciales son instituciones de orden rector focalizadas en gestionar los recursos para incitar al desarrollo local las cuales se encuentran administradas bajo el derecho público y poseen la capacidad para alcanzar los propósitos definidos. De igual forma, Costa y Simões (2020) argumentaron que los gobiernos de los diversos niveles poseen una demarcación territorial la cual se encuentra regida, bajo algún estatuto o normativa propuesto por el estado, su finalidad consiste meramente en proveer a la sociedad de servicios inclusivos y eficientes.

En conformidad a su estudio, Yang et al. (2022) establecieron que la adecuada gestión municipal implica el desarrollo de cuatro factores claves como son la administración institucional, operativa, económica y presupuestaria las cuales están vinculadas con el ámbito ambiental, socio-financiero y político. De esta forma, Hodge et al. (2021) indicaron que el éxito de los gobiernos municipales depende directamente de la capacidad de liderazgo que poseen las

autoridades elegidas, es decir, de las cualidades que refuerzan la parte administrativa del ente municipal. Los aspectos mencionados en las líneas anteriores se transforman, modifican y se materializan en la prestación de servicios sociales que representa la competencia principal del municipio. Los servicios poseen como foco principal el desarrollo de la población local la cual desempeña un papel de benefactora como fiscalizadora para mejorar los lineamientos detallados a través de la planeación considerando las necesidades.

Por otro lado, según Plaček et al. (2020), sostuvieron que la responsabilidad municipal es realizar un constante análisis de las necesidades que se encuentran dentro de la población para poder realizar la distribución de los activos de una manera equitativa en congruencia con las necesidades representativas, de modo que se brinde la solución de forma oportuna dentro de los diferentes campos, ya sea dentro de la educación, la infraestructura vial, etc. En tanto, González y Mariño (2022) determinaron que las entidades necesitan realizar un planeamiento estratégico y adecuado de las actividades que deberán ser desarrolladas de acuerdo las necesidades identificadas, de modo que cada una de ellas estén debidamente encaminadas en función a un objetivo estratégico. Seguidamente Cheng et al. (2022), establecieron que las entidades municipales deben buscar la integración de la ciudadanía a través de la utilización de mecanismos de comunicación que permita fomentar un gobierno abierto, para recopilar no solamente las necesidades, sino también para obtener opiniones estratégicas.

Respecto a los fines que presenta la variable, Paricio et al. (2023) expusieron los siguientes: mejorar el desarrollo integral de cada miembro de la jurisdicción mediante el PDC, encajar la actividad del gobierno local con los propósitos que persigue el estado a nivel estructural, recuperar la institucionalidad de parte de la sociedad civil, generar escenarios de participación tales como el presupuesto participativo, audiencias públicas, entre otros, llevar a cabo proyectos y obras de calidad en base a las necesidades primarias, gestionar los servicios profesionales teniendo como principal pilar a la meritocracia,

disponer a la población de servicios públicos eficientes y oportunos, llevar a cabo acciones de control y seguimiento. A su vez Medina et al. (2022) indicaron que actualmente la imagen respecto a la gestión realizada por parte de las municipalidades, está deteriorada debido a diversos acontecimientos que han mermado la confianza de la población, dentro de los cuales se encuentran los casos de corrupción en los cuales participan las autoridades.

Según Yauri et al. (2023), cuando las instituciones municipales se encuentran a cargo de personas sin las cualidades necesarias para crear el manejo adecuado de los recursos, es muy posible que no se logre la representación competitiva de los ciudadanos, debido a que esto no serán conscientes de su labor principal para un mejor recurso y con ello al análisis de las necesidades representativas, lo cual conllevará hacia una insatisfacción generalizada y el crecimiento de las brechas que cada día van generando mayores limitaciones para la inclusión ciudadana, la misma que se ha visto afectada por comportamientos inadecuados de las autoridades, los cuales han provocado la exclusión de ciertos espacios geográficos por ser considerados como de poca influencia política, la cual es una muestra clara de que existen intereses discursos variados en las autoridades que no permiten cumplir adecuadamente, las funciones municipales para diversificación de los gastos.

De acuerdo con Sunday et al. (2022), indicaron que para mejorar una adecuada gestión municipal, es fundamental el funcionamiento óptimo de diversos sistemas y la aplicación de herramientas competitivas para emprender labores de monitoreo y fiscalización contundente, todo ello debido a que la corrupción se ha instaurado en cada una de las áreas, donde generalmente los directivos busca satisfacer sus propios intereses a pesar de que existen normativas específicas que expresan las consecuencia de practicar este tipo de procedimientos que pueden conllevar a la responsabilidades legales. Dentro de ello, se debe destacar la falta de participación de las entidades designadas como responsables de la justicia, las cuales muchas veces no toman cartas en el asunto cuando se esclarece problemas de corrupción que involucran directamente las autoridades, esto precisamente debido a la influencia política que estas personas ejercen sobre

las instituciones, las cuales no permiten el cumplimiento de las características de transparencia e imparcialidad para la búsqueda de justicia, donde los principales afectados son los que más están necesitados.

Por su parte, Fesenko et al. (2021), aportaron que, desde hace mucho tiempo las instituciones han venido siendo cuestionadas no solamente por la ciudadanía sino también por las autoridades relacionadas con la fiscalización para el manejo de los recursos, las cuales han demostrado que estos no se utilizan precisamente para desarrollar proyectos que fomenten la inclusión ciudadana por medio del mejoramiento de la infraestructura técnica para generar el crecimiento de la economía, lo cual lamentablemente no ha conllevado a la aplicación de procedimientos disciplinarios para aquellas autoridades involucradas, lo cual se considera como un precedente negativo que insta hacia la realización de estos actos corruptos para la malversación de los fondos debido a que el sistema judicial no funciona adecuadamente bajo la imparcialidad, por lo que quienes tienen más poder económico y político, son los que tienen mayores beneficios por encima de la ciudadanía que presenta derechos fundamentales.

Asimismo, según Costa y Simões (2020), no fue suficiente con diseñar los protocolos y procedimientos para la búsqueda de justicia cuando se produce actos de corrupción en las instituciones, es necesario actuar concordante mente con las normativas, por lo que se requiere el funcionamiento competitivo de las áreas respectivas para cumplir sus funciones a través del aplicación de sanciones ejemplares, las cuales pueda servir como ejemplo para disminuir esta problemática, la misma que precisamente viene afectando a los sectores que presentan mayores necesidades en cuanto a la disponibilidad de servicios básicos, es decir, existe autoridades municipales que no consideran estos padecimientos al momento de realizar la repartición de los gastos a través de proyectos, lo cual también está influenciado por la falta de posibilidades para generar beneficios personales, teniendo en cuenta que ellos proyectos de más de lo facilitan la realización de maniobras ajenas a la legalidad para agenciarse de los recursos estatales para su propio beneficio.

Por otro lado, para Hodge et al. (2021), la función municipal, no solamente estuvo arraigada hacia el manejo de los recursos públicos, sino que también debe estar fundamentada en la comunicación constante con la ciudadanía para conocer sus necesidades y opiniones al respecto al manejo de los recursos, de modo que se haga posible el dinamismo competitivo que ayudará a esclarecer aquellos padecimientos que necesitan una atención contundente en la mayor brevedad posible, es decir, si se mantiene contacto directo y cercano con la población, existiera mayores posibilidades de obtener el respaldo respecto a las decisiones abordadas, por lo que estas pueden ser tomadas al través de la democracia donde las diversas organizaciones civiles tendrán el espacio respectivo para exponer sus puntos de vista, así como también la parte técnica podrán destinar las diversas dudas que puedan encontrarse en el proceso, facilitando así una salida estratégica y coordinada para la solución multilateral que beneficie a todos.

Además, los autores, Plaček et al. (2020), sostuvieron que, existe una infinidad de casos donde las autoridades municipales han estado involucradas en acciones fraudulentas, pero esta no ha tenido el castigo correspondiente debido a la imparcialidad con la cual se desempeñen las autoridades encargadas de impartir justicia, ante lo cual, la ciudadanía ha mostrado su inconformidad a través de diversos mecanismos como las protestas y otras medidas de fuerza que han generado afecciones no solamente a la estabilidad política, sino que también ha provocado afecciones económicas que se está reflejando en la docencia de oportunidades y posibilidades para que los más necesitados pueden encontrar un puesto de trabajo digno que facilite la obtención de los ingresos necesarios para costear sus necesidades primordiales, es decir, existe un sinnúmero de consecuencias cuando no se realiza una gestión municipal competitiva centrado específicamente y generar mejores posibilidades para la ciudadanía a través de la optimización de los procesos del manejo transparente.

Asimismo, Paricio et al. (2023), determinaron la existencia de una amplia variedad de técnicas pueden ser empleadas por los directivos institucionales que busquen la generación de una gestión municipal realmente competitiva

por sus resultados, los cuales no solamente pueda ser presentados de forma teórica, sino que pueda ser evidenciadas en la práctica por la ciudadanía a través del acceso a una infraestructura competitiva donde puedan ejercer sus actividades económicas con las menores limitaciones posibles, lo cual facilitará el crecimiento integrada de los sectores para una contribución responsable que mejorará las condiciones locales en sus diferentes aspectos. Dentro de ello, se destaca la participación de indicadores de índole interna y externa hacia la institución para desarrollar una gestión municipal competitiva, dentro del cual se destaca las capacidades profesionales y éticas de quienes se encuentran a cargo de estas instituciones, lo cual permitirá la búsqueda de resultados que beneficien íntegramente a la ciudadanía.

Por otro lado, Ruiz (2022) otro problema relacionado con la ineficiencia institucional para la gestión de los recursos, es el poco interés entre las áreas y organismos institucionales que tienen la responsabilidad de planificar el desarrollo estratégico para brindar una mejor solución, por lo tanto, los resultados tienden a ser negativos. Por su parte López et al. (2021), la posibilidad de obtener resultados sobresalientes por parte de la gestión municipal radica en el grado de compromiso asumido por sus autoridades, teniendo en cuenta que estas son las principales responsables de la utilización de los recursos financieros asignados a través de una gestión transparente e inclusiva. Tal como sostuvieron Stępnik et al. (2020) lamentablemente muchas de las autoridades ingresan a hacia las entidades municipales no con el interés de buscar una mejora dentro de la ciudadanía, sino que principalmente buscan dar solución a sus problemas financieros dejando de lado el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Bajo esta misma lógica, Vargas et al. (2020) manifestaron que las entidades municipales a través de sus representantes, tienen la responsabilidad y la autoridad para la distribución de los recursos, por lo tanto, son los principales responsables de llevar a cabo los procedimientos estratégicos necesarios que ayuden a determinar las necesidades de la ciudadanía, de modo que se puedan establecer los mecanismos suficientes para brindar la solución respectiva en el momento oportuno; asimismo, son los responsables de

dinamizar la economía local a través de lineamientos normativos que involucren la designación de recursos para fortalecer la actividad turística, la agricultura, el transporte, entre otros que se consideran como claves para fomentar el desarrollo. El término elegido se entiende como un conglomerado de procesos que hacen posible que los municipios alcancen los objetivos y con ello se propicie una mejor organización.

De esa manera sostuvo que fue una actividad que dada su importancia y tenacidad se fundamenta en la administración de las capacidades disponibles cuyo propósito descansa en enrumbar el presupuesto de forma óptima para desempeñar prestaciones gubernamentales de calidad y gestar obras de goce social (Sánchez y Córdova, 2022). La administración municipal necesitó de un entorno institucional dinámico que refuerce la coordinación entre los demás organismos de tal manera que se logre una sinergia de trabajo elocuente que garantice el alcance de los resultados, de ahí la importancia de descentralizar las operaciones y de dotar de un mayor nivel de autonomía a los municipios provinciales y distritales; asimismo Martínez, et al. (2020), indicaron que también es preciso destacar la función planificada de las instituciones para corroborar los requerimientos que aquejan a la ciudadanía, juntamente con la determinación de su capacidad para brindar soluciones coherentes con las demandas analizadas. De acuerdo a López et al. (2021), sostuvo que la gestión municipal fue la facilidad que tienen las organizaciones para crear algún tipo de actividades que mejoren los proyectos, ya que con ello planifican como deben ser gestionado el funcionamiento de cada programa a utilizarse en cuanto sea aprobado un proyecto.

Bajo esa mirada, Jonek (2022) mencionó que el término se fundamentó en el cumplimiento oportuno de los procesos establecidos, en la definición de límites y responsabilidades, en la actualización continua de los sistemas y por último en el impulso de la ciudadanía para realizar acciones de control. Además, dichos autores precisan que la gestión municipal descansa en los siguientes principios: a. Eficiencia, es una cualidad que propicia el desarrollo interno y mejora las características que ofrecen a la población en cuanto a los servicios plasmados. b. Participación ciudadana, son iniciativas que se

encuentran orientadas a maximizar el desarrollo social y participativo. c. Pensamiento prospectivo, se busca reforzar la capacidad de los servidores públicos y líder municipal para visualizar y analizar los acontecimientos futuros. d. Transparencia, posibilita lograr un ambiente democrático que genere confianza. e. Descentralización y plataformas de información, a fin de llevar a cabo obras que mitiguen las demandas sociales para reducir también los conflictos que se crean en torno a ellas.

En cuanto a las dimensiones sobre gestión municipal, según USAID, (2010), fueron las siguientes: Dimensión desarrollo organizacional, comprende la realización de una planificación estratégica que involucre la determinación de las necesidades institucionales y la identificación de las estrategias para fomentar el desarrollo competitivo. De ese mismo modo, Martínez, et al. (2020), se enfoca en como las personas que laboran dentro de la entidad están al tanto de la próxima actividad a realizarse, con el fin de generar un negocio rentable de los servicios que suelen ofrecen. Por consiguiente, López et al. (2021), son las estrategias que las organizaciones presentan para que exista un buen funcionamiento de los servicios que ofrecen, y así mejorar el crecimiento dentro de las entidades públicas.

Seguidamente, se define los siguientes indicadores: cumplimiento de las promesas, implica dar cumplimiento a la responsabilidad asumida por las autoridades al momento de desarrollar su campaña política u otro ofrecimiento; capacidad organizativa, representa a la posibilidad de las organizaciones para desarrollar un planeamiento óptimo de sus actividades para cumplir sus objetivos; capacidad territorial, expresa la posibilidad de cubrir a cabalidad el mejoramiento de los servicios en todo su territorio; estructura organizacional, representa a la composición de las áreas organizacionales para encargarse de la realización de las actividades necesarias en función a los objetivos y la misión; modernización tecnológica, representa a la incorporación de nuevos equipos o servicios que permiten mejorar la calidad de la atención o la entrega de servicios eficientes por medio de la simplificación; desarrollo de capacidades, se produce cuando las

instituciones mejorar las capacidades de sus colaboradores para mejorar su rendimiento, el cual también fortalece la competitividad de la institución (USAID, 2010).

Respecto a la dimensión finanzas municipales, de acuerdo a USAID, (2010), corresponde como los recursos de finanzas utilizan una adecuada determinación eficiente del flujo dentro de un periodo para la proyección respectiva de los gastos que pueden ser soportados como parte de la responsabilidad. De otra manera, Sánchez y Córdova (2022), son aspectos de las cuales las entidades solicitan al estado para que puedan generar proyectos beneficiando a los pobladores y por ende a la ciudad donde vive. Seguidamente, Vargas et al. (2020), sostienen que son los recursos que las municipalidades tienen para que puedan lograr cumplir con las necesidades que una población requiera, motivando a que la población cambie su estilo de vida.

Respecto a sus indicadores son: colaboradores comunicativos, es la habilidad y hábito de los colaboradores para comunicarse adecuadamente con sus jefes y presentar los limitantes que puedan estar afectando su desempeño; capacidad de gestión, representa a la capacidad de los directivos institucionales para gestionar aquellos recursos que son requeridos para las inversiones necesarias en el fortalecimiento de las condiciones adecuadas para la vida dentro de su territorio; capacidad administrativa financiera, manifiesta la posibilidad de desarrollar el manejo adecuado de las finanzas institucionales buscando la optimización y la articulación con las necesidades esenciales (USAID, 2010).

Asimismo, en la dimensión servicios y proyectos, según USAID, (2010), establece la responsabilidad de la entidad municipal para proporcionar servicios de calidad y ejecutar proyectos de alta envergadura y de alto impacto para generar beneficio integral en la ciudadanía. Asimismo, López et al. (2021), sostienen que el estado está constantemente brindando ayuda a la población ya sea con los bonos, con el trabajo que brindan al momento de

generar un proyecto con la idea de mejorar su estado actual de una manera positiva. Por otro lado, Ruiz (2022), indican que los servicios que brinda el estado ayudan de una manera positiva a los pobladores que lo necesitan, ya que con ello mejoran los proyectos que son ejecutados de acuerdo a los planes de trabajo.

Concerniente a sus indicadores, estos son: servicios municipales, son todos aquellos servicios que deben ser entregados por parte de la municipalidad hacia los usuarios como parte de su responsabilidad como el recojo de residuos, la seguridad, entre otros; capacidad de gestión de proyectos, consiste en la capacidad de las autoridades por medio de la institución para gestionar óptimamente aquellos proyectos que son requeridos dentro de la ciudadanía para mejorar las condiciones económicas y la forma de vivir; cumplimiento de promesas, manifiesta la obligación de dar cumplimiento a los ofrecimientos realizados a la ciudadanía por parte de las autoridades respaldados por la entidad; necesidades de la población, conforma la problemática que debe ser abordada por la municipalidad a través de la inversión de los recursos buscando el bienestar (USAID, 2010).

Por otra parte, en la dimensión gobernabilidad democrática, de acuerdo a USAID, (2010), corresponde al respeto de los lineamientos normativos establecidos para regir la actividad municipal a través del respeto a la participación ciudadana, de modo que cada una de las personas puedan intervenir sin complicaciones. Tal como lo mencionan, Hodge et al. (2021), se refiere a las condiciones que el estado muestra hacia la población, para que puedan estar al tanto de las condiciones de los recursos que son brindados dentro de su ciudad. De ese mismo modo, Costa y Simões (2020), indican que son los logros que se muestran dentro de una ciudadanía, ya que promueven un desarrollo de calidad para que mejore los objetivos plasmados dentro de ello.

Por otro lado, se resalta los siguientes indicadores: atención individualizada, se produce cuando es necesario abordar la atención de los usuarios de forma

separada a lo común, sobre todo cuando se trata de casos particulares; aceptabilidad de la población, es la aprobación ciudadana respecto a la gestión desarrollada por parte de las autoridades, lo cual depende de diversos factores como su predisposición para afrontar los problemas, su transparencia y su capacidad de gestión; participación y concertación local, comprende a los acuerdos desarrollados entre las autoridades municipales con las locales juntamente con la población para abordar aquellos proyectos necesarios; involucramiento con gremios locales, representa a la predisposición de las autoridades a través de las entidades para trabajar coordinadamente con las agrupaciones locales en la solución de las problemáticas (USAID, 2010).

En ese sentido, en referencia a la definición de la variable relaciones públicas, se constituyó una función de tipo directiva que permitió establecer relaciones entre las entidades con los diversos organismos y la ciudadanía como parte de mejorar en cuanto a fortalecer las capacidades institucionales para resolver los problemas diversos que se presentan dentro de la coyuntura económica y política, de modo que se fomente la participación activa del público. Campos (2017).

Por otro lado, en lo concerniente a la segunda variable que fue relaciones públicas son: Teoría de las Relaciones Públicas. Reúne un conglomerado de ciencias y técnicas que mediante la comunicación presentan como objetivo crear, mantener y transformar una figura o institución para obtener como resultado una percepción favorable (Bekman, 2023). Teoría de la comunicación. Analizó y estudió la capacidad que poseen los individuos para intercambiar opiniones e información, asimismo, establece que en todo proceso de comunicación existe un mensaje o contenido el cual debe ser debidamente comprendido por los actores (López, et al., 2020). Teoría crítica. Son aquellas formas de observar las praxis que se desarrollan con el propósito de reflexionar sobre los procesos e instaurar estrategias que propician una hegemonía integral y científica direccionar precisamente al fortalecimiento de la comunicación como factor principal para el entendimiento entre institución y sociedad (Adi y Stoeckle, 2021).

En cuanto a las características, un aporte de Moreno, et al. (2021), la coyuntura política actual es muy compleja debido a que la ciudadanía perdió la institucionalidad debido a que las instituciones no buscó primeramente el cumplimiento de sus objetivos estipulados dentro de su creación orgánica, sino que las autoridades están más enfocadas en generar beneficios personales, por lo que la población ha retirado su confianza y la participación activa en lo que son los procesos de cada recurso gestionado, dando como resultado a la extinción de la comunicación y las relaciones con los entes públicos.

Además, Vujnovic y Kruckeberg (2021) puntualizó que las relaciones públicas tuvieron como propósito prever, estudiar e interpretar de manera individual y en conjunto la opinión y actitud de los públicos o usuarios de tal manera que se pueda identificar su repercusión positiva o negativa en la operatividad social. Por tanto, la gestión del ente necesita comprender la actitud de los públicos para alcanzar los propósitos, de igual manera, el profesional de relaciones actúa como un experto y mediador coadyuvando a alcanzar los objetivos trazados mediante el desarrollo de una política integral, razonable, consecuente y medible. En resumen, las relaciones públicas permiten a los miembros de una sociedad tomar decisiones y conocer sobre un tema en particular, además, hace posible alinear las políticas gubernamentales ya que se ocupa de fortalecer el relacionamiento de una entidad con el exterior de tal manera que se pueda ofrecer una comunicación asertiva y bilateral para la comprensión de las necesidades de cada uno de los participantes.

Por su parte, Koa (2022) mencionó que el comienzo de las relaciones públicas se encontró asociado con el sector profesionalista ya que se configura como una actividad vinculada con el aspecto industrial y se adapta a los requerimientos que surgen en ese contexto. Nace como una necesidad de tipo sociológica para orientarse a colectivos y escenarios en las que se necesita comunicar concepciones, ideas o fundamentos. Además, Shen y Jiang (2021) enfatizó que desde la óptica científica posee un desarrollo meramente profesional pues según la historia en un primer momento se ejercieron las

profesiones y posteriormente se llevó a cabo la determinación de teorías que fundamentan su existencia. Bajo ese aspecto se indica que corresponde a un elemento gerencial que estudia las relaciones y comunicaciones entre dos o más actores como son individuos, instituciones, sociedad, asociaciones, empresas privadas, entre otras que resultan fundamentales para sostener la comunicación como la base estratégica para lograr el entendimiento.

Además, Bakre y Mudzanani (2022) las actividades de relaciones públicas estuvieron encargadas a profesionales que estén debidamente capacitados y cuenten con las características esenciales para desarrollar esta actividad muy importante que permite la conexión que las entidades con su público, por lo tanto, es necesario que los procedimientos de selección se lleven a cabo de forma transparente para poder integrar al personal idóneo que ayude a generar resultados efectivos. El aporte de Bridgen (2022) sostuvo que la participación de las autoridades dentro de las relaciones públicas, es fundamental ya que permite brindar mayor credibilidad a los requerimientos o las propuestas establecidas, haciendo posible que los representativos ayuden a fortalecer la capacidad institucional para hacer frente a los problemas emergentes que se van presentando continuamente a medida que va avanzando el crecimiento de la economía como uno de los defectos colaterales.

Asimismo, Logan y Ciszek (2021) consideró a la variable como un tema cuya investigación ha tenido mayor énfasis en los últimos años, por lo tanto, es necesario considerarla como una ciencia que se encuentra vinculada con el campo social, pues estudia la relación que se genera entre las personas y su alrededor; psicológico, ya que pretende conocer, explicar y en ocasiones modificar el comportamiento de los individuos y antropológica porque analiza debidamente la conducta y fisionomía de los seres humanos. Las definiciones mencionadas en las líneas anteriores requieren ser debidamente analizadas y estructuradas ya que su finalidad consiste en entender, analizar y conciliar la opinión de los seres humanos respecto a un hecho u organización. Además, Baladrón et al. (2022), establecieron que las relaciones públicas permiten fortalecer la capacidad de las instituciones para realizar procedimientos

estratégicos que ayuden a generar mayor desarrollo, debido a que la incorporación de diversos puntos de vista ayuda en cuanto a mejorar las decisiones congruentes.

En base al estudio de Zhou y Xu (2021) las relaciones públicas tuvieron su origen en Norteamérica y su desarrollo se fundamenta en tres pilares importantes como son: el agente de prensa, es un individuo cuya función principal es elaborar publicidad para una organización u otro individuo de tal manera que se logre un impacto positivo en las masas. Publicidad, son los diversos comunicados que se brindan como prensa escrita, radial, televisiva, de internet, entre otros sobre un hecho u organización y, por último, asesor, nace como respuesta para difundir información veraz y elocuente de tal manera que no se pueda tergiversar los hechos, asuntos o crisis.

Asimismo, Cuenca, et al. (2022), actualmente existe una amplia diversidad de mecanismos o estrategias que se pudo emplear para fomentar las relaciones públicas, dentro de ellas se encuentra los recursos tecnológicos a través de las plataformas de interacción y comunicación que hacen posible la interconexión, por lo tanto, no existen excusas que pudo liberar la responsabilidad. De esa manera, Moreno, et al. (2021), indicó que las relaciones publicas fue fundamental para el estado ya que implica que se relacionen las personas en cuanto a las gestiones que se aplican dentro de un ambiente público, si bien es cierto para que pueda existir dicha relación el estado debe hacer partícipes a la población de cada uno de sus actividades, ya sea con eventos, con ayudas sociales, estrategias, etc, de esa manera la población se sienten parte de ellos, o mejor dicho que el estado vela por sus intereses, ya que muchas veces las personas a cargo suelen beneficiarse propiamente sin la necesidad de ver que los ciudadanos requieren de su ayuda, es por eso que muchas de las veces la ciudadanía a perdido la confianza en las relaciones entre ambas partes, es por ello que un país no genera el crecimiento adecuado para realizar algún tipo de proyecto o actividades que necesariamente son vinculadas entre ambas partes.

Sin embargo, Ünü y Bilici (2022) sostuvieron que los intereses instituciones y en la empresa privada, muchas veces no permite la integración de una

comunicación eficiente para determinar relaciones significativas que ayuden a impulsar el desarrollo equitativo mediante la combinación de esfuerzos y recursos donde existan beneficios bilaterales tanto para la ciudadanía como para la rentabilidad empresarial. Asimismo, Del Toro (2022), sostuvieron que es necesario la integración de una visión estratégica dentro de las instituciones municipales y las empresas, la cual esté orientada hacia el mejoramiento de la población en cuanto a su economía, de modo que no solamente se cumplan los lineamientos de responsabilidad social, sino que también mejoren los interés de la población en cuanto a la comunicación estratégica para determinar sus necesidades y aquellas actividades que afectan su crecimiento para lograr una satisfacción óptima.

Por otro lado, Quichocho y St. John (2022) enfatizó que la variable corresponde a una actividad que se fundamenta en el intercambio e interrelación de información entre un grupo de participantes y la entidad respecto a una idea, servicio o bien; de allí que se conceptualiza a los profesionistas de relaciones públicas como activos sociales. Bajo esta mirada las funciones que debe desempeñar la variable son: establecer propósitos alcanzables entre la entidad y el público al que se dirige, brindar asesoría y acompañamiento sobre las relaciones con el target y la forma de satisfacer a las partes involucradas y descubrir por medio de investigaciones los ajustes que se generan entre la organización y los usuarios. Es importante destacar también la capacidad institucional para discernir las estrategias de comunicación que pueden ser empleados para generar las relaciones adecuadas con el usuario, sostenidas en elementos fundamentales como los medios de comunicación imparciales, entre otros que transmiten un mensaje claro.

Además, de acuerdo a Cuenca, et al. (2022), sostuvieron que las relaciones públicas son las comunicaciones que día a día van construyendo el gobierno con la población, llegando a acuerdo en cuando al apoyo que pueden recibir de parte el estado, ya que ambas partes suelen salir beneficiados, muchas casos se ha visto que la población no necesariamente es tomada en cuenta por parte de los encargados de algún proyecto a implementarse, porque son

ellos los que se encargan de gestionar relaciones solo entre sus más allegados dando las facilidades a sus conocidos y con ello quitándoles la oportunidad a las personas que más lo requieren, eso es lo primordial para que no pueda existir una buena gestión dentro de un país, ya que generan el desvinculo laboral y con ello el desinterés de la población a querer cambiar su comunidad, porque se dan cuenta de los favoritismo que existe dentro de ello, y saben que contra eso no pueden luchar y solo deben esperar tranquilo algún tipo de oportunidad.

En lo que concierne a las Dimensiones de las relaciones publicas según Campos (2017) se evalúo las dimensiones: Dimensión persuasión, corresponde al desarrollo de las habilidades de los colaboradores designados dentro de estas áreas para poder persuadir a su receptor, de modo que se logren los objetivos necesarios para la colaboración eficiente. De acuerdo a Baladrón et al. (2022), son las habilidades que tienen las personas encargadas de un proyecto, ya que son ellos quienes generan un liderazgo para que generen una relación adecuada entre los colaboradores. Por ello, Cuenca, et al. (2022), sostienen que son las relaciones que existen dentro de un centro laboral, ya que existen lideres con habilidades que aplican estrategias para que generen proyectos con éxito.

Concernientes a sus indicadores son: herramientas digitales, son empleadas por las entidades para mejorar la eficiencia en los procesos y el rendimiento de los colaboradores tanto para el registro como para el procesamiento de información por medio de los sistemas automatizados; necesidades, son las falencias representativas que se convierten en las prioridades institucionales para gestionar los recursos para la aprobación de los proyectos necesarios; opiniones, es un recurso fundamental que debe ser considerado por la entidad porque representa a los requerimiento de la ciudadanía para direccionar los recursos y mejorar los servicios; capacidad institucional, manifiesta a las posibilidades económicas y de gestión para obtener los recursos necesarios en base a las necesidades dentro de su territorio (Campos, 2017).

Respecto a la dimensión percepción, de acuerdo a Campos (2017) corresponde la capacidad para percibir el comportamiento y las intenciones del interlocutor, de modo que se puedan utilizar esta información de forma estratégica para fortalecer la posibilidad de persuadir hacia la obtención de los resultados planificados. Por otro lado, Del Toro (2022), refieren que son los pagos que un colaborador recibe por los trabajos que pueden realizar dentro de su centro laboral, ya que son proyectos donde el estado está de por medio. De ese mismo modo, Moreno, et al. (2021), indica que es la manera de como los encargados muestran la capacidad de entender las necesidades que pueden generar la población al momento de recurrir de un servicio.

Dentro del cual se destaca sus indicadores: atención, es la disposición de personal para atender las necesidades del ciudadano a través de diversos mecanismos que pueden ser tanto virtuales como presenciales de acuerdo al tipo de servicio a prestar; interpretación de la información, requiere del análisis competitivo para determinar la utilidad respectiva para la solución de los problemas representativos; calidad de los servicios, manifiesta las posibilidades que ofrecen los servicios para solucionar a cabalidad los problemas en la ciudadanía; satisfacción de las necesidades, es el cumplimiento óptimo de las expectativas para cubrir los requerimientos en la población por medio de la atención oportuna y la prestación de los servicios con la mayor calidad posible (Campos, 2017).

En cuanto a la dimensión conocimiento, según Campos (2017) fue considerado como uno de los elementos esenciales que permite el desarrollo del proceso de determinación de relaciones públicas, debido a que este involucra la integración de elementos como la comunicación asertiva, la negociación, entre otros que finalmente son esenciales para transmitir el mensaje y al mismo tiempo a recibir una respuesta que puede ser empleada como mecanismo para abordar el mejoramiento interno. Tal como lo mencionan, Quichocho y St. John (2022), indican que el conocimiento es primordial para que los encargados de una entidad muestren su capacidad de aprendizaje al momento de brindar un servicio a la población y con ello se

sientan satisfechos. De ese mismo modo, Zhou y Xu (2021), refieren que son los aspectos para que los colaboradores comiencen a laborar dentro de una entidad, influyendo la experiencia que abarcan sobre las actividades que deben realizar desde el momento que comienzan a ofrecer un servicio.

Respecto a esta dimensión, se consideraron los indicadores siguientes: comunicación, es un recurso esencial que permite la transmisión de información bidireccional para comprender las necesidades ciudadanas y también conocer cómo las entidades emplean los recursos; funciones, es todo aquello para lo que se utiliza la comunicación, como la entrega de instrucciones, comunicar resultados, entre otros; información, involucra a todos los datos que son utilizados para diversos fines de acuerdo a su tipología; tiempos de espera, manifiesta el tiempo que deben esperar los usuarios para ser atendidos, lo cual depende de la capacidad institucional; costos, son los gastos asociados a la obtención de los servicios o productos necesarios para el funcionamiento institucional y los proyectos (Campos, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

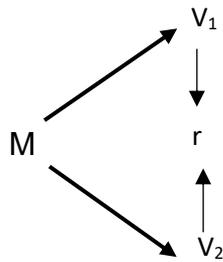
Fue de tipo básica, puesto que se estructuró información contemporánea y científica respecto a las variables de gestión municipal y relaciones públicas, es decir, se recogió información de diversas fuentes indexadas que permitieron reforzar por separado el conocimiento de las categorías ya mencionadas y de esta forma contribuir a la comunidad científica (Concytec, 2020)

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Fue no experimental, pues el análisis del comportamiento de las variables y población a estudiar se efectuó sin la intervención del autor, es decir, no se introdujo elementos que propicien alteraciones dentro de su ambiente natural. De enfoque cuantitativo, debido a que se midió con una escala ordinal mediante valores numéricos y porcentuales (Romero, et al., 2022). Es por ello que el estudio fue de corte transversal, ya que la investigación obtuvo de parte de la muestra por medio del cuestionario ha sido efectuado en un solo momento (Ruiz y Valenzuela, 2022).

De la misma manera, la investigación fue descriptivo-correlacional. En un primer punto se resaltó que fue descriptivo, ya que evidencia los atributos que circunscriben el análisis de cada concepto abordado y de los miembros que forman parte de la muestra a estudiar y por otra parte se mencionaron que fue correlacional puesto que su propósito se centró en conocer el valor numérico correlativo que sostiene la relación o influencia que se generan en las variables (Arias et al., 2022).

Esquema:



Dónde:

M : Muestra  
V<sub>1</sub> : Gestión municipal  
V<sub>2</sub> : Relaciones públicas  
r : Relación

### 3.2. Variable, operacionalización

**Variable 1:** Gestión municipal

**Variable 2:** Relaciones públicas

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra en anexos

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

#### 3.3.1. Población

El estudio estuvo comprendido por los datos numéricos obtenidos del INEI (2018) la cual estableció que la población que comprende las edades de 18 a 65 años fue de 51,576 pobladores. Es por ello que, fueron los recursos que interfieren en el proceso de estudio los cuales poseen características un tanto similares que hacen posible su posterior agrupación (Arias et al, 2022).

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** fue incluido a los ciudadanos que se encuentran entre las edades de 18 a 65 años y pobladores que residan dentro de la zona urbana de Moyobamba.

**Criterios de exclusión:** fue excluido a los ciudadanos menores de 18 años y mayores de 65.

### 3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por los datos numéricos obtenidos del INEI (2018) la cual estableció que la población que comprende las edades de 18 a 65 años fue de 51,576 pobladores. Conforme a Ruiz y Valenzuela (2022) fue el extracto que se obtuvo a partir del total de individuos por medio de la aplicación de una fórmula estadística, a quienes se les aplicó los cuestionarios y obtuvo resultados que se presentan a modo general.

Para conocer el número total de personas que integraron la muestra se procedió a aplicar la siguiente fórmula:

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

Z= 1.96

E= 0.05

P= 0.8

Q= 0.2

N= 455

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 51576}{0.0025 * 51575 + 0.61466}$
--

$n = \frac{31701.4979}{129.55216}$	245
------------------------------------	-----

La muestra fue de 245 pobladores de la ciudad de Moyobamba, San Martín-2023.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo del estudio fue probabilístico aleatorio simple ya que constituyó un método de obtención de datos donde fue utilizado una fórmula para sintetizar la población de estudio, en el que todos los integrantes que forman la totalidad poseen el mismo grado de posibilidad para ser seleccionados (Romero, et al., 2022).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un poblador de la ciudad de Moyobamba, San Martín-2023.

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

### **Técnicas**

Fue la encuesta, puesto que hizo posible la recopilación de datos a través del diseño de un conjunto de preguntas previamente estructuradas en conformidad a sus dimensiones e indicadores, además, representó una estrategia cuya aplicación es rápida y de bajo costo (Hadi, et al., 2023).

### **Instrumento**

Fue el cuestionario ya que representó un instrumento de medición numérica a través del cual se registró y recopila información y hechos relevantes de parte de un conjunto de investigados en función a dos o más conceptos establecidos (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Para medir la variable gestión municipal fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo constituida por 17 ítems, 4 dimensiones (dimensión de desarrollo organizacional, dimensión de finanzas municipales, dimensión de servicios y proyectos, y dimensión de gobernabilidad democrática). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medido por niveles: Bajo (17-39), Medio (40-62) y Alto (63-85).

Para medir la variable relaciones publicas fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo constituida por 17 ítems, 3 dimensiones (dimensión de persuasión, dimensión de percepción y dimensión de comunicación). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medido por niveles: Bajo (17-39), Medio (40-62) y Alto (63-85).

### **Validez**

La validez fue un término que está asociado con la garantía con la que dispuso el instrumento para medir lo que realmente se desea conocer, por lo tanto, se utilizó el proceso de validez para dar conformidad de que el instrumento que se empleo fue factible. Cabe destacar que este fue por medio del escudriño de tres jueces quienes fueron elegidos por su grado obtenido, por su nivel de preparación y experiencia, asimismo, estuvo dado por el de V de Aiken. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.98 (98 %), para el segundo fue 0.96 (96 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

### **Confiabilidad**

Para cuestionar la idoneidad y eficiencia de un cuestionario fue necesario considerar que tras su procesamiento este debió denotar un resultado por encima o ser igual a 0.7. Respecto a la **variable 1**, se alcanzó un resultado de 0,991, en la **variable 2**, fue 0,984 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

## **3.5. Procedimientos**

La obtención de los datos fue llevada a cabo en consideración a la muestra seleccionada la cual se originó a través de la aplicación de una fórmula estadística y los criterios de selección. Posteriormente, se diseñaron dos instrumentos de medición bajo la escala de Likert mismos que fueron validados a través de expertos y el de V de Aiken; además,

se estableció que para ver su grado de confiabilidad se empleó el alfa de Cronbach. Los resultados originados de las encuestas fueron procesados en el estadígrafo SPSS y en el Excel facilitando información detallada que propicie la emisión de conclusiones y sugerencias.

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

Los datos estuvieron desarrollados mediante el método descriptivo e inferencial a través del estadígrafo SPSS en su versión más reciente, es decir, la v. 25. De igual forma, se calculó la normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov al contar con una muestra de 245 pobladores siendo este monto mayor a los 50 individuos, disponiendo se aplicó el Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se encontró regido bajo los principios científicos, tales como: Autonomía, ya que el investigador no se vio presionado por actores externos o la elección de las variables investigadas. Beneficencia, pues se estableció que su desarrollo se fundamenta en el propósito de brindar sugerencias y estrategias que propicien mitigar las deficiencias encontradas. No maleficencia, porque el autor no tuvo la intención de perjudicar ni directa ni indirectamente a la institución ni difundir datos que propicien una mala percepción sobre su accionar. Justicia, porque los investigados fueron tratados en consideración a sus derechos fundamentales. Derecho, debido a que en todo el desarrollo de la investigación no se vulneró ningún derecho de los involucrados. Consentimiento informado, ya que el autor del presente proyecto vio conveniente desarrollar actividades de persuasión para incentivar a la muestra a integrar el estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de gestión municipal.*

Nivel	Rango	F	%
Bajo	17-39	75	31%
Medio	40-62	121	49%
Alto	63-85	49	20%
Total		<b>245</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a pobladores de la ciudad de Moyobamba, San Martín-2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla 1, el nivel de gestión municipal tiene un nivel medio en 49 %, bajo en 31 %, y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que no tiene la capacidad de ejecutar los presupuestos acorde con las necesidades locales a pesar de que existe presupuestos asignados para el periodo, no se desarrollan programas de alto impacto para mejorar las condiciones económicas, sobre todo del ámbito agrario que es considerado como la principal fuente de ingresos, es decir, no se viene dando cumplimiento a lo establecido dentro de la planeación estratégica institucional.

**Tabla 2**

*Nivel de relaciones públicas*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	17-39	77	31%
Medio	40-62	122	50%
Alto	63-85	46	19%
Total		<b>245</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a pobladores de la ciudad de Moyobamba, San Martín-2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla 2, el nivel de relaciones públicas fue medio en 50 %, bajo en 31 % y alto en 19 %, dichos resultados se observan que el incumplimiento de los procedimientos administrativos, han provocado la insatisfacción de la

población, ya que ha generado la ruptura de las relaciones con las diferentes organizaciones civiles, el público usuario, entre otros que ponen en incertidumbre y al mismo tiempo descubierto la falta de competitividad institucional para hacerse cargo de sus funciones.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión municipal</b>	,179	245	,000	,926	245	,000
Desarrollo organizacional	,163	245	,000	,928	245	,000
Finanzas municipales	,148	245	,000	,937	245	,000
Servicios y proyectos	,138	245	,000	,930	245	,000
Gobernabilidad democrática	,144	245	,000	,941	245	,000
<b>Relaciones publicas</b>	,115	245	,000	,954	245	,000
Persuasión	,134	245	,000	,935	245	,000
Percepción	,155	245	,000	,942	245	,000
Comunicación	,107	245	,000	,945	245	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 3, dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo  $p = 0.000$  siendo las variables menores al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas.*

		Desarrollo organizacional	Finanzas municipales	Servicios y proyectos	Gobernabilidad democrática
Relaciones publicas	Coeficiente de correlación	,684**	,694**	,629**	,690**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	245	245	245	245

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 4, de acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.684, 0.694, 0.629 y 0.690, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Tabla 5***Relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas*

			Relaciones públicas
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	,683**
Spearman	municipal	Sig. (bilateral)	,000
		N	245

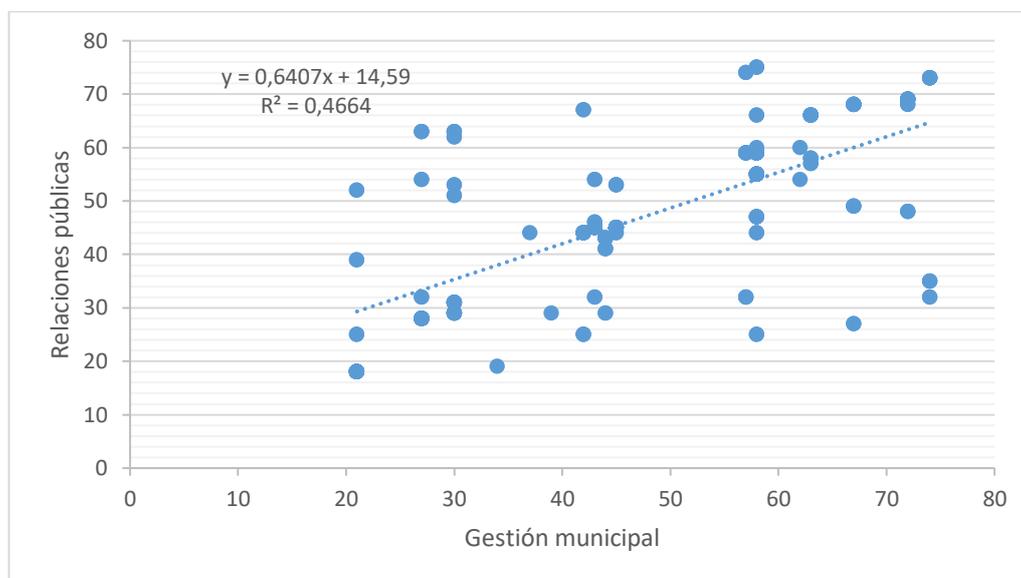
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 5, de acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.683 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

## Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión municipal y las relaciones públicas



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

En la figura 1, de acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.4664$ ), indica que las relaciones públicas dependen en 46,64 % de la gestión municipal.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que nivel de gestión municipal tiene un nivel medio en 49 %, dichos resultados se deben a que no tiene la capacidad de ejecutar los presupuestos acorde con las necesidades locales a pesar de que existe presupuestos asignados para el periodo, no se desarrollan programas de alto impacto para mejorar las condiciones económicas, sobre todo del ámbito agrario que es visto como ingresos principales, es decir, no se viene dando cumplimiento a lo establecido dentro de la planeación estratégica institucional.

Dichos resultados coinciden con Díaz, et al. (2021), Triantafillidou y Yannas (2022) y Douglas (2023), quienes menciona el marketing actual se configura como un instrumento que influye significativamente en el mejoramiento de las relaciones públicas por parte de la institución municipal con los ciudadanos. Por lo tanto, es obligación d ellos gobiernos municipales, desarrollar un conglomerado de procesos para que alcancen los objetivos y puedan tener el control de cada uno de las actividades a realizarse dentro de una comunidad. Sin embargo, muchos de los procesos no son tan acorde a las realidades locales o algunas de las actividades no responden a las necesidades de la población, teniendo gestiones débiles en temas de gestión de recursos ante los entes superiores.

Lo descrito coinciden con la teoría del Control Social citado por Veintimilla, et al. (2020), que se fundamenta en la rama sociológica la cual establece que las relaciones que surgen entre las personas o entidades no siempre se caracterizan por ser armoniosas, sino que, estas se encuentran establecidas por códigos y/o normativas que permiten regular las actividades. Por lo tanto, las instituciones deben utilizar herramientas y actividades adecuadas considerando los aspectos esenciales de la ciudadanía y cada uno de los usuarios, debido a que no todos las actividades de la gestiones no son de conocimiento público, muchas de actividades no responden a las necesidades que la población aclama o no son de gran impacto, por lo que gran parte de

los gobiernos locales tiene aún mala percepción debido a malos manejos y la poca satisfacción de las necesidades de la población.

Bajo esta misma lógica coincide con Vargas et al. (2020) que manifestaron que las entidades municipales a través de sus representantes, tienen la responsabilidad y la autoridad para la distribución de los recursos, siendo los principales responsables de llevar a cabo los procedimientos estratégicos necesarios que ayuden a determinar las necesidades de la ciudadanía. Por lo tanto, en el Perú, las entidades o gobiernos subnacionales deben contar los mecanismos suficientes para brindar la solución respectiva en el momento oportuno; asimismo, son los responsables de dinamizar la economía local a través de lineamientos normativos que involucren la designación de recursos para fortalecer la actividad turística, la agricultura, el transporte, entre otros que se consideran como claves para fomentar el desarrollo.

Asimismo, tuvieron como resultado que el nivel de relaciones públicas tiene un nivel medio en 50 %, dichos resultados se observan que el incumplimiento de los procedimientos administrativos, han provocado la insatisfacción de la población, ya que ha generado la ruptura de las relaciones con las diferentes organizaciones civiles, el público usuario, entre otros que ponen en incertidumbre y al mismo tiempo descubierto la falta de competitividad institucional para hacerse cargo de sus funciones, dichos resultados coinciden con Almansa y Fernández (2020), Moreno, et al. (2021) y Koa (2022), que mencionan que las relaciones publicas se realizan mayormente a través de la utilización de los recursos tecnológicos mediante las plataformas de interacción y comunicación. Por lo tanto, las entidades deben estar preparadas no solamente para invertir en la implementación respectiva, sino que también deben estar preparadas para contar con personal idóneo que permita la utilización adecuada de estas herramientas; se determinó también que esta nueva realidad es un completo desafío sobre todo para aquellas entidades que cuentan con procedimientos burocráticos y anticuados, los cuales necesitaran de una adecuación mediante el monitoreo permanente para poder lograr la integración necesaria; destacaron también la importancia

de conocer el perfil de cada uno usuarios para generar la comunicación y fortalecer la relación a cada uno de ellos estratégicamente.

Lo descrito coinciden con la teoría de las Relaciones Públicas citado por Bekman (2023), se reúne un conglomerado de ciencias y técnicas que mediante la comunicación presentan como objetivo crear, mantener y transformar una figura o institución para obtener como resultado una percepción favorable. Por tanto, la gestión municipal necesita comprender la actitud de los públicos para alcanzar los propósitos, de igual manera, el profesionalista de relaciones actúa como un experto y mediador coadyuvando a alcanzar los objetivos trazados mediante el desarrollo de una política integral, razonable, consecuente y medible.

Además, coinciden con Vujnovic y Kruckeberg (2021) puntualiza que las relaciones públicas tienen como propósito prever, estudiar e interpretar de manera individual y en conjunto la opinión y actitud de los públicos o usuarios de tal manera que se pueda identificar su repercusión positiva o negativa en la operatividad social. En ese sentido, las relaciones públicas permiten a los miembros de una sociedad tomar decisiones y conocer sobre un tema en particular, además, hace posible alinear las políticas gubernamentales ya que se ocupa de fortalecer el relacionamiento de una entidad con el exterior de tal manera que se pueda ofrecer una comunicación asertiva y bilateral para la comprensión de las necesidades de cada uno de los participantes.

Por otro lado, tuvieron como resultado que existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.684, 0.694, 0.629 y 0.690, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión municipal mejor es las relaciones públicas, dichos resultados coinciden con Cosquillo (2021), Cruz et al. (2022) y Coral y Ramírez (2022) quienes mencionan que para el fortalecimiento del gobierno municipal dentro del distrito, es necesarios que se puedan entregar cada uno de los servicios hacia la ciudadanía. Por lo tanto, las entidades municipales tanto distritales como provinciales son instituciones de orden rector focalizadas en gestionar los recursos para incitar al desarrollo

local las cuales se encuentran administradas bajo el derecho público y poseen la capacidad para alcanzar los propósitos definidos, esto indica que el estado está constantemente administrando las actividades que realizan para que puedan mejorar su patrimonio estatal.

Lo descrito coinciden con la teoría de contingencia, citado por De Guadalupe-Sánchez y Córdova (2022), que establece que las instituciones requieren incorporar condiciones y elementos que se ajusten a sus requerimientos con tal de poder satisfacer a la población usuaria. Es por ello, que la aplicación de estrategias y procedimientos relevantes dentro de la gestión municipal permite mejor presentación de resultados ante la ciudadanía, de modo que esto permite recuperar la confianza y al mismo tiempo fortalecer los vínculos de comunicación y las relaciones para la colaboración necesaria que fomenta y el desarrollo de trabajos mancomunados para generar desarrollo local, el cual es uno de los factores esenciales que permite que la ciudadanía encuentre una razón y del incentivo necesario para generar sus actividades económicas eficientemente.

También coinciden con la teoría de la comunicación citado por López et al. (2020), quien analiza y estudia la capacidad que poseen los individuos para intercambiar opiniones e información, asimismo, establece que en todo proceso de comunicación existe un mensaje o contenido el cual debe ser debidamente comprendido por los actores. Por lo tanto, es importante apertura los mecanismos y las plataformas de interacción de las actividades municipales para mantener una comunicación fluida con el público a fin de conocer sus requerimientos y necesidades y con ello gestionar dichas necesidades y mejorar la calidad de vida de los mismos.

Por otra parte, se tiene como resultado que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.683 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, las relaciones públicas dependen en 46,64 % de la gestión municipal, dichos resultados coinciden con Kalinnichenko et al.

(2021), Agh, et al. (2021) y Quiroz (2022) al mencionar que la municipalidad debe prestar sus servicios de manera versátil cuando el usuario lo necesite y que ayuden satisfacer las necesidades teniendo como resultado final el bien común. Por lo tanto, las municipalidades deben contar con lineamientos y normativas internas ya establecidas y difundidas en la población con miras a obtener un mayor nivel de desarrollo social y financiero orientadas a propiciar bienestar en los habitantes que coexisten en una determinada jurisdicción.

Lo descrito coinciden con la teoría de mejora continua, citado por Veintimilla, et al. (2020), se enfoca en la concepción que si se lleva a cabo mejoras constantes en los procesos se pueden llegar a generar cambios trascendentales a largo plazo produciendo mayores beneficios para los involucrados, dentro de los cuales se encuentra a la sociedad civil organizada, así como también las empresas, entre otros que se benefician de la infraestructura estatal. Por lo tanto, la coyuntura política actual es muy compleja debido a que la ciudadanía ha perdido la institucionalidad debido a que las instituciones no buscan primeramente el cumplimiento de sus objetivos estipulados dentro de su creación orgánica sino intereses particulares que ponen en riesgo el uso adecuado de los recursos e incumplimiento de las actividades de los planes de trabajo

Por otro lado, los resultados obtenidos coinciden con Bridgen (2022) que sostiene que la participación de las autoridades dentro de las relaciones públicas, es fundamental ya que permite brindar mayor credibilidad a los requerimientos o las propuestas establecidas, fortaleciendo la capacidad institucional para hacer frente a los problemas emergentes. Por lo tanto, las autoridades municipales deben estar enfocadas en generar beneficios múltiples y mutuos tanto para la institución como para la población, ya que en la actualidad la población ha retirado su confianza y la participación activa dentro de cada gestión, dando como resultado a la extinción de la comunicación y las relaciones con los entes públicos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.683 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, las relaciones públicas dependen en 46,64 % de la gestión municipal.
- 6.2. El nivel de gestión municipal fue medio en 49 %, dichos resultados se deben a que no tiene la capacidad de ejecutar los presupuestos acorde con las necesidades locales a pesar de que existe presupuestos asignados para el periodo, no se desarrollan programas de alto impacto para mejorar las condiciones económicas, sobre todo del ámbito agrario que es considerado como la principal fuente de ingresos, es decir, no se viene dando cumplimiento a lo establecido dentro de la planeación estratégica institucional.
- 6.3. El nivel de relaciones públicas fue medio en 50 %, dichos resultados se observan que el incumplimiento de los procedimientos administrativos, han provocado la insatisfacción de la población, ya que ha generado la ruptura de las relaciones con las diferentes organizaciones civiles, el público usuario, entre otros que ponen en incertidumbre y al mismo tiempo descubierto la falta de competitividad institucional para hacerse cargo de sus funciones.
- 6.4. Existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.684 entre el Desarrollo organizacional y las relaciones públicas, 0.694 entre las finanzas municipales y las relaciones públicas, 0.629 entre los servicios y proyectos y las relaciones públicas y 0.690 entre la gobernabilidad democrática y las relaciones públicas, y un

p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión municipal mejor es las relaciones públicas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde, desarrollar una adecuada gestión municipal basada en los resultados de acuerdo a los planes de trabajo con los que cuenta, mejorando sus relaciones públicas con los pobladores y con ello satisfacer las necesidades prioritarias de los mismos.
- 7.2.** Al gerente municipal, realizar un diagnóstico poblacional adecuado mediante el análisis de los requerimientos de la población y de los caseríos, la distribución oportuna de los recursos de forma equitativa y la coordinación con los representantes de la sociedad civil, para brindar soluciones de forma oportuna dentro de los diferentes campos, ya sea dentro de la educación, la infraestructura vial.
- 7.3.** Al jefe del área de planeamiento, realizar un planeamiento estratégico y adecuado de las actividades que deberán ser desarrolladas mediante la identificación de las necesidades, gestión de los presupuestos de cada actividad, asignación de responsables y coordinación con la población beneficiaria para que cada una de ellas estén debidamente encaminadas en función a un objetivo estratégico y satisfagan las necesidades de la población usuaria.
- 7.4.** Al alcalde, buscar la integración de la ciudadanía en las actividades municipales, mediante el desarrollo de charlas y reuniones de trabajo para fomentar un gobierno abierto, involucramiento de la población en las actividades municipales, articulación con los representantes de los caseríos, para recopilar no solamente las necesidades, sino también para obtener opiniones estratégicas y que e tenga adecuadas relaciones con los representantes de la sociedad civil.

## REFERENCIAS

- Adi, A. y Stoeckle, T. (2021). Future of Communications and Public Relations (PR). (Re)Imagining the Role, Function and Purpose of the Communication Profession. *ESSACHESS*, 14(1), 7-14. <https://doi.org/10.21409/essachess.1775-352x>
- Agh, P., Vavrek, R., Dvořák, M. & Papcunová, V. (2021). Economic Evaluation of the Management of Municipal Firms at the Level of Rural Local Self-Governments (Case Study). *Revista Economies*. 9(3), 130. <https://doi.org/10.3390/economies9030130>
- Almansa-Martínez, Ana; Fernández-Souto, Ana-Belén (2020). "Professional Public Relations (PR) trends and challenges". *El profesional de la información*, 29 (3) 1-6. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.03>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Bakre, O. y Mudzanani, T. (2022). An Exploration of the Use of Marketing Public Relations at the Apartheid Museum in Johannesburg, South Africa. *African Journal of Business & Economic Research*, 17(3), 213-237. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2022/v17n3a10>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador. Estado y Comunes, *Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113–131. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Baladrón-Pazos, Antonio-José; Correyero-Ruiz, Beatriz; Manchado-Pérez, Benjamín (2022). "La formación universitaria sobre Publicidad y Relaciones Públicas en España tras 50 años de historia: qué y cómo enseñamos". *Profesional de la información*, 31(1), 1-20. <https://doi.org/10.3145/epi.2022.ene.13>

- Bekman, M. (2023). Evaluating Target Audience Surveillance on Instagram in the Context of Public Relations Practices. *Journal of Human & Society*, 13(1), 372-400. <https://doi.org/10.12658/M0689>
- Bravo Vilela, L. I., & Sánchez Dávila, D. K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388-6426. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.776](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.776)
- Bridgen, E. (2022). Pitch imperfect: power relations and ceremonial values in the public relations pitching process. *Media Practice & Education*, 23(4), p347-364. <https://doi.org/10.1080/25741136.2022.2124032>
- Campos, M. (2017). *Relaciones públicas*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424826.pdf>
- Cheng, C., Zhou, Y. y Zhang, L. (2022). Sustainable Environmental Management Through a Municipal Solid Waste Charging Scheme: A hong Kong perspective. (artículo científico). *Frontiers in Environmental Science*, 10, 1-8. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.919683>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. [https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032\\_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf](https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf)
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.413](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413)
- Costa-Ito, N., y Simões-Pongeluppe, L. (2020). The COVID-19 outbreak and the municipal administration responses: resource munificence, social vulnerability, and the effectiveness of public actions. *RAP: Revista Brasileira de Administração Pública*, 54(4), 782-838. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200249x>

- Cotrina-Coral, G. y Flores-Ramírez, R. (2022). Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.51252/race.v1i2.348>
- Cruz-Aguilar, O., Choquehuanca-Saldarriaga, C. A., Gonzales-Agama, S. H. y Valenzuela-Muñoz, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cuenca-Fontbona, J., Compte-Pujol, M. y Zeler, I. (2022). La estrategia aplicada a las relaciones públicas en el medio digital: El caso español. *Revista Latina De Comunicación Social*, (80), 163–182. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2022-1537>
- De Guadalupe-Sánchez-Ramos, M. y Córdova-Constantino, T. (2022). Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. *OPERA - Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de la Administración Pública*, (31), 95-114. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>
- Del Toro-Acosta, A., Lozano-Delmar, P., Muñiz-Velásquez, J. y Tapia-Fraude, A. (2022). El perfil del profesional de las relaciones públicas en España: Situación y tendencia del sector. *Cuadernos Info*, (53), 295-317. <https://doi.org/10.7764/cdi.53.43279>
- Delgado-Bazán, E., Garrido-Campaña, Z., Villegas-Rivas, D., Villarroel, R., Vargas-Chozo, O., Pacheco-Robles, R., Ramírez-Calderón, L., Rodríguez-Beas, T., Gonzáles-Garay, J. y Ruiz-Camacho, W. (2021). Municipal management and recreational public spaces sustainability in a district in the northeast of Peru. *Turkish Online Journal Of Qualitative Inquiry*, 12(4), 306-311. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8a96b31b-054d-4e66-a1b7-f7fe32e0b07a%40redis>
- Díaz-Saavedra, R. A., Aspajo-Panduro, H. D. y Dávila-Flores, A. P. (2021). Marketing de contenidos, relaciones públicas en usuarios de una Municipalidad en San Martín – Perú. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 17 - 34. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1629>

- Douglas, S. W. (2023). Predictability: The Missing Variable in Public Relations. *Romanian Journal of Communication & Public Relations*, 25(1), 51-67. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=ded93543-dc60-485e-a7e3-b3d8c7abe538%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=164815154&db=sih>
- Eseoghene-Ighravwe, D. y Ekoi-Edem, I. (2020). Municipal waste management sustainability in developing countries: an analysis of research directions. *Journal of solid waste technology and management*, 46(3), 328-341. <https://doi.org/10.5276/jswtm/2020.328>
- Fesenko, G., Fesenko, T., Fesenko, H., Shakhov, A., Yakunin, A. y Korzhenko, V. (2021). Developing e-maturity model for municipal project and program management system. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 109(3), 15-28. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2021.225278>
- Franco-Ruiz, R. (2021). Las teorías del control y evaluación organizacional independiente. *Criterio Libre*, 18(32), 71–107. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n32.7112>
- González-Díaz, Y. y Mariño-Vivar, J. L. (2022). The contribution of governance to municipal management of the housing deficit in Cuba. *Coodes-Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 287-310. [http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v10n2/en\\_2310-340X-cod-10-02-287.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v10n2/en_2310-340X-cod-10-02-287.pdf)
- Hadi, M., Martel, A., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto universitario de innovación, ciencia y tecnología Inudi- Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hodge, M., Spoor, N. y Sheehan, C. (2021). Qualities of Academic Librarians Who Advance into Middle Management: An Exploratory Factor Analysis. *Journal of Library Administration*, 61(5), 530-549. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1924531>

- INEI (2018). *San Martín resultados definitivos*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1573/22TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1573/22TOMO_01.pdf)
- Jonek-Kowalska, I. (2022). Municipal Waste Management in Polish Cities—Is It Really Smart? *MDPI AG*, 5(4), 1635-1654.  
<https://doi.org/10.3390/smartcities5040083>
- Kalinnichenko, L. A., Urzha, O. A., Adamskaya, L.V., Evstratova, T. A. y Medvedeva, N. V. (2021). Source municipal management in russia: the national base of the president and system Digitalizacion. *Propósito y presentaciones*, 9(3), 1-12. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>
- Koa, M. (2022). Image Repair Strategies in Public Relations Crisis: A Case Study of Real Madrid's Response Strategies to the Bernabeu Leaked Audio Scandal. *Romanian Journal of Communication & Public Relations*, 24(3), 25-43. <https://doi.org/10.21018/rjcpr.2022.3.347>
- Lee, M. J., Byers, K. A., Cox, S. M., Stephen, C., Patrick, D. y Himsworth, C. G. (2021). Stakeholder perspectives on the development and implementation of approaches to municipal rat management. *Journal of Urban Ecology*, 27(1), 1-12. <https://doi.org/10.1093/jue/juab013>
- Logan, N. y Ciszek, E. (2021). At the Intersection of Race, Gender and Sexuality: A Queer of Color Critique of Public Relations Habitus. *Journal of Public Relations Research*, 33(6), 487-503.  
<https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2051174>
- López-López, P. C., Castro-Martínez, P. y Oñate, P. (2020). Agenda melding y teorías de la comunicación: la construcción de la imagen de los actores políticos en las redes sociales. *Cuadernos Del Centro De Estudios De Diseño Y Comunicación*, (112). <https://doi.org/10.18682/cdc.vi112.4089>
- López-Malpartida, H. J. C., Aquije-Loayza, M. L., Garay, L. E., Guzmán-Meza, M. E., Vásquez-Villacorta, J. A., y Mavila-Canales, J. A. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del

- Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845)
- Martínez, J., Salazar, C. y Améstica-Rivas, L. (2020). ¿Son los Gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el Gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades en Chile. *Revista estudio de economía*, 47(1), 49-78. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ede/v47n1/0718-5286-ede-47-1-00049.pdf>
- Medina-Sarmiento, R.F., Valiente-Sondó, P. y Ochoa-del Río, J. A. (2022). La mediación en la gestión municipal de los conflictos. Aportes de las investigaciones demográficas. *Revista novedades en población*, 18(36), 143-166. <http://scielo.sld.cu/pdf/rnp/v18n36/1817-4078-rnp-18-36-143.pdf>
- Moreno, Á., Tench, R. y Verhoeven, P. (2021). Trust in Public Relations in the Age of Mistrusted Media: A European Perspective. *Publications*, 9(1), 1-7. <https://doi.org/10.3390/publications9010007>
- Paricio-Esteban, M.P., Puchalt-López, M., García-Alcober, M.P. y Nicasio-Varea, B. (2023). Political parties' influence on the transparency and participation of Spanish municipal websites: the case of Catalonia, the Community of Madrid, the Community of Valencia, and the Region of Murcia. *El Profesional de la Información*, 32(1), 1-17. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.ene.20>
- Plaček, M., Křápek, M., Čadil, J. y Hamerníková, B. (2020). The Influence of Excellence on Municipal Performance: Quasi-Experimental Evidence From the Czech Republic. *SAGE Journals*. 1-16. <https://doi.org/10.1177/2158244020978232>
- Quichocho, D. y St. John, B. (2022). Locating a narrative paradigm Nexus in the circuit of culture: articulating the anti-proposition 112 public relations campaign in Colorado. *Journal of Public Relations Research*, 34(3/4), 135-151. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2088537>
- Quiroz, J. (2022). Level of management performance of the provincial Municipality of Chota: A Methodology for Local Governments. *Revista Industrial Data*

25(1): 79-102. [http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/en\\_1810-9993-idata-25-01-79.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/en_1810-9993-idata-25-01-79.pdf)

Račaitė-Samušienė, V., Šaparnienė, D. y Juknevičienė, V. (2021). Change Leadership at Local Self-government in the Context of COVID-19: The Case Study of Lithuanian Municipal Administration. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Economics & Administration*, 29(3), 1-11. <https://doi.org/10.46585/sp29031364>

Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. ACVENISPROH Académico. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

Ruiz-Gutiérrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

Sánchez-Ramos, M.A.G. y Córdova-Constantino, T. (2022). Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. *Revista Opera*, (31), 95-114. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>

Shen, H. y Jiang, H. (2021). Rethinking Internal Public Relations: Organizations and Publics as Community Members. *Journal of Public Relations Research*, 33(6), 415-428. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2043155>

Stępnia, C., Turek, T. y Ziara L. (2020). The Application of Heterogeneous Knowledge Sources in Municipal Management. *Przegląd Organizacji*, 81(10), 31-38. <https://doi.org/10.33141/po.2019.10.05>

Sunday, M. O., Ogbeche, M. M. y Adie, R. U. (2022). Classroom management strategies and disruptive behaviour among pupils in calabar municipal, cross river state, Nigeria. *Global Journal of Educational Research*, 21(1), 77-85. <https://doi.org/10.4314/gjedr.v21i1.10>

- Triantafillidou, A. y Yannas, P. (2022). Strategic Involvement without Strategic Input: An Empirical Analysis of the Practice of Public Relations in Greece. *International Journal of Business Science & Applied Management*, 17(2), 16-33.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cd414763-d87b-49d5-9a39-01e81ca6697e%40redis>
- Ünlü, S., Yaşar, L. y Bilici, E. (2022). Digital Public Relations Practices in Ecological Municipalism: Lahti Municipality Sample. *Ege Academic Review*, 22(4), 413-434. <https://doi.org/10.21121/eab.1075902>
- USAID, (2010). *Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal. Señales de un buen gobierno para el Desarrollo local*. R <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Vargas-Ramírez, I. R. y Zambrano-Valdivieso, Ó. J. (2020). Análisis factorial del componente de gestión del nuevo índice de medición municipal en Colombia. *Revista Economía y Política*, (31), 1-18.  
<https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.05>
- Veintimilla-Rodas, J., Gómez-Bonilla, M., y Mora-Sánchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Vujnovic, M. y Kruckeberg, D. (2021). Running Against the Tide: Educating Future Public Relations and Communications Professionals In the Age of Neoliberalism. *ESSACHESS*, 14(1), 161-179.  
<https://doi.org/10.10.21409/essachess.1775-352x>
- Yang, L. K., Connolly, L. y Connolly, J. M. (2022). Is There a Glass Cliff in Local Government Management? Examining the Hiring and Departure of Women. *Public Administration Review*, 82(3), 570-584. <https://doi.org/10.1111/puar.13471>
- Yauri-Misari, J. S., Ayala-Yauri, B., Ayala-Yauri, P. y Yauri-Neyra, A. (2023). Gestión municipal y el desarrollo sostenible en el Distrito de Santa Anita, Perú, en el marco de la descentralización. *Revista Dilemas*

*Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(2), 1-18.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3514>

Zhou, A. y Xu, S. (2021). Digital Public Relations Through the Lens of Affordances: A Conceptual Expansion of the Dialogic Principles. *Journal of Public Relations Research*. 33 (6), 445-463.  
<https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2046585>

## ANEXOS

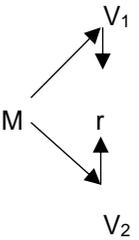
### Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión municipal</b>	Corresponde a las acciones que desarrolla la autoridad municipal a través de la prestación de servicios y proyectos con recursos asignados buscando satisfacer las necesidades de la población (USAID, 2010)	Es el proceso que integra diversas responsabilidades y acciones técnico administrativas las cuales se deben efectuar en conformidad a lo planeado para satisfacer las necesidades de la población; la variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a las dimensiones: Desarrollo organizacional, Finanzas municipales, Servicios y proyectos y Gobernabilidad democrática y sus respectivos indicadores. (	Desarrollo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las promesas</li> <li>• Capacidad organizativa</li> <li>• Capacidad territorial</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Modernización tecnológica</li> <li>• Desarrollo de capacidades</li> </ul>	Ordinal
			Finanzas municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores comunicativos</li> <li>• Capacidad de gestión</li> <li>• Capacidad administrativa financiera</li> </ul>	
			Servicios y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios municipales</li> <li>• Capacidad de gestión de proyectos</li> <li>• Cumplimiento de promesas</li> <li>• Necesidades de la población</li> </ul>	
			Gobernabilidad democrática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Aceptabilidad de la población</li> <li>• Participación y concertación local</li> <li>• Involucramiento con gremios locales</li> </ul>	
<b>V2: Relaciones públicas</b>	Es conceptualizado como una función de tipo directiva que permite establecer relaciones entre las entidades con los diversos organismos y la ciudadanía como parte de una estrategia para el fortalecimiento de la capacidad institucional para resolver los problemas diversos que se presentan dentro de la coyuntura económica y política, de modo que se fomente la participación activa del público (Campos, 2017)	Consiste en un proceso de comunicación estratégica que construye relaciones mutuamente beneficiosas entre las organizaciones y sus audiencias; la variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a las dimensiones: Persuasión, Percepción y Comunicación y sus respectivos indicadores. (	Persuasión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas digitales</li> <li>• necesidades</li> <li>• Opiniones</li> <li>• Capacidad institucional</li> </ul>	Ordinal
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Interpretación de la información</li> <li>• Calidad de servicios</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Funciones</li> <li>• Información</li> <li>• Tiempos de espera</li> <li>• Costos</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023</p> <p>Analizar el nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se empleó en el estudio es la Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento que se empleó es el Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo-. Básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal y alcance descriptivo correlacional</p>  <p>Donde:  M = Muestra  V1= Gestión municipal  V2= Relaciones publicas</p> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>De acuerdo a los datos obtenidos del INEI (2018) la población entre 18 hasta los 65 años fue 51 576 pobladores.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra del estudio estuvo conformada por 245 pobladores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1256 264 1429 317">Variables</th> <th data-bbox="1429 264 1771 317">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1256 317 1429 480" rowspan="3">Gestión municipal</td> <td data-bbox="1429 317 1771 354">Desarrollo organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 354 1771 391">Finanzas municipales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 391 1771 427">Servicios y proyectos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1256 480 1429 603" rowspan="3">Relaciones publicas</td> <td data-bbox="1429 427 1771 464">Gobernabilidad democrática</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 464 1771 501">Persuasión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 501 1771 537">Percepción</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 537 1771 603">Comunicación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión municipal	Desarrollo organizacional	Finanzas municipales	Servicios y proyectos	Relaciones publicas	Gobernabilidad democrática	Persuasión	Percepción	Comunicación
Variables	Dimensiones												
Gestión municipal	Desarrollo organizacional												
	Finanzas municipales												
	Servicios y proyectos												
Relaciones publicas	Gobernabilidad democrática												
	Persuasión												
	Percepción												
Comunicación													

## Instrumentos

### Cuestionario: Gestión municipal

#### Datos generales:

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

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

#### Instrucciones:

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

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Desarrollo organizacional</b>						
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra capacidad organizativa eficaz en la ejecución de sus labores administrativas					
02	La institución aprovecha su capacidad territorial para optimizar sus labores administrativas					
03	La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Moyobamba facilita el desempeño eficiente de sus funciones					
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba promueve activamente el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores					
<b>Finanzas municipales</b>						
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra una capacidad de gestión eficaz en sus finanzas					
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra una capacidad administrativa adecuada para la gestión de sus					

	recursos financieros					
<b>07</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee una capacidad financiera adecuada para cumplir con sus obligaciones					
<b>08</b>	la Municipalidad Provincial de Moyobamba implementa procesos efectivos para el desarrollo de su gestión financiera.					
<b>Servicios y proyectos</b>						
<b>09</b>	Los servicios municipales brindados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba responden a las necesidades de la población					
<b>10</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee la capacidad necesaria para ejecutar sus proyectos de manera efectiva					
<b>11</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba cumple efectivamente con los servicios que promete a su población					
<b>12</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en el desarrollo de sus servicios					
<b>13</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en la ejecución de sus proyectos.					
<b>Gobernabilidad democrática</b>						
<b>14</b>	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrecen atención personalizada que responde a las necesidades individuales de cada usuario.					
<b>15</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba fomenta activamente la participación ciudadana en el desarrollo de la localidad					
<b>16</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece					
<b>17</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece					

## Cuestionario: Relaciones públicas

### Datos generales:

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

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

### Instrucciones:

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

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Persuasión</b>						
01	La Municipalidad utiliza herramientas digitales adecuadas para persuadir y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.					
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ha modificado sus procesos internos para hacerlos más accesibles y persuadir a la ciudadanía de su eficacia.					
03	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la ciudadanía como una estrategia de persuasión para mejorar su imagen y aceptación pública.					
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba escucha y utiliza las opiniones de sus ciudadanos para persuadir sobre la mejora de sus servicios.					
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba realiza el fortalecimiento de su capacidad institucional como medio de persuasión para mejorar la percepción pública.					
<b>Percepción</b>						

<b>06</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención personalizada a sus ciudadanos					
<b>07</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención adecuada a sus ciudadanos					
<b>08</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba proporciona información clara en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos					
<b>09</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera adecuada su información administrativa					
<b>10</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera transparente su información administrativa					
<b>11</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrece servicios de alta calidad a sus ciudadanos.					
<b>12</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba adapta sus procesos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.					
<b>Comunicación</b>						
<b>13</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.					
<b>14</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.					
<b>15</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.					
<b>16</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.					
<b>17</b>	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.					

## Consentimiento informado



### Consentimiento informado (\*)

**Título de la investigación:** Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín - 2023

**Investigadora:** Rosales Pérez Jahayra del Pilar

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín - 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y las relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

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

En el nivel local, en la Municipalidad Provincial de Moyobamba a través de la observación se ha podido corroborar la existencia de problemas relacionados con la gestión municipal, debido a que principalmente ésta no tiene la capacidad de ejecutar los presupuestos acorde con las necesidades locales a pesar de que existe presupuestos asignados para el periodo, asimismo, no se desarrollan programas de alto impacto para mejorar las condiciones económicas, sobre todo del ámbito agrario que es considerado como la principal fuente de ingresos, es decir, no se viene dando cumplimiento a lo establecido dentro de la planeación estratégica institucional, el cual también es provocado por el incumplimiento de los procedimientos administrativos, entre otros problemas que han provocado la insatisfacción de la población.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión municipal y relaciones públicas hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

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

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá 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.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Rosales Pérez Jahayra del Pilar, email: Pilarpca23@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Patty Viviano Dávila Rojas DNI: 72313377  
Fecha y hora: 10-11-23 5:10 pm  
Firma: 

*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 a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



14	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrecen atención personalizada que responde a las necesidades individuales de cada usuario.				X				X				X	
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba fomenta activamente la participación ciudadana en el desarrollo de la localidad				X				X				X	
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X				X				X	
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jhony Gárate Ríos.

**DNI:** 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodología de la investigación.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto 11 de noviembre de 2023**



Dr. Jhonny Gárate Ríos  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI 05385671



13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.			X				X				X
14	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.			X				X				X
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.			X				X				X
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.			X				X				X
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.			X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jhony Gárate Ríos.

**DNI:** 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodología de la investigación.

**Moyobamba 11 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Jhony Gárate Ríos  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI 05385671

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión Municipal**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Desarrollo Organizacional</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra capacidad organizativa eficaz en la ejecución de sus labores administrativas				X				X				X	
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba aprovecha su capacidad territorial para optimizar sus labores administrativas				X				X				X	
03	La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Moyobamba facilita el desempeño eficiente de sus funciones				X				X				X	
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba promueve activamente el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Finanzas Municipales</b>													
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra una capacidad de gestión eficaz en sus finanzas				X				X				X	
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra una capacidad administrativa adecuada para la gestión de sus recursos financieros			X					X			X		
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee una capacidad financiera adecuada para cumplir con sus obligaciones y proyectos				X				X				X	
08	La Municipalidad Provincial de Moyobamba implementa procesos efectivos para el desarrollo de su gestión financiera.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Servicios y Proyectos</b>													
09	Los servicios municipales brindados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba son adecuados y responden a las necesidades de la población				X				X				X	
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee la capacidad necesaria para ejecutar sus proyectos de manera efectiva				X				X				X	
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba cumple efectivamente con los servicios que promete a su población				X				X				X	
12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en el desarrollo de sus servicios				X				X				X	

13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en la ejecución de sus proyectos.				X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Gobernabilidad Democrática</b>														
14	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrecen atención personalizada que responde a las necesidades individuales de cada usuario.				X				X					X	
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba fomenta activamente la participación ciudadana en el desarrollo de la localidad				X				X					X	
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X				X					X	
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X				X					X	

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:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. C.P.C. Jhon Panduro Saboya

**DNI:** 45483706

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto 13 de noviembre de 2023**



C.P.C Jhon Panduro Saboya  
 Maestría en Gestión Pública  
 45483706

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Relaciones Públicas**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Persuasión</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba utiliza herramientas digitales adecuadas para persuadir y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información y servicios.				X			X						X
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ha modificado sus procesos internos para hacerlos más accesibles y persuadir a la ciudadanía de su eficacia.				X				X					X
03	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la ciudadanía como una estrategia de persuasión para mejorar su imagen y aceptación pública.				X				X					X
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba escucha y utiliza las opiniones de sus ciudadanos para persuadir sobre la mejora de sus servicios.				X				X					X
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba realiza el fortalecimiento de su capacidad institucional como medio de persuasión para mejorar la percepción pública.			X					X			X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Percepción</b>													
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención personalizada a sus ciudadanos			X					X					X
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención adecuada a sus ciudadanos				X			X						X
08	La Municipalidad Provincial de Moyobamba proporciona información clara en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos				X				X					X
09	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera adecuada su información administrativa				X				X					X
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera transparente su información administrativa				X				X					X
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrece servicios de alta calidad a sus ciudadanos.			X					X			X		

12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba adapta sus procesos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.			X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Comunicación</b>											
13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.			X				X				X
14	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.			X				X				X
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.			X				X				X
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.			X				X				X
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.			X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. C.P.C. Jhon Panduro Saboya.

**DNI:** 45483706

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública.

\***Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\***Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\***Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Moyobamba 13 de noviembre de 2023**

C.P.C Jhon Panduro Saboya  
 Maestría en Gestión Pública  
 45483706

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión Municipal**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Desarrollo Organizacional</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra capacidad organizativa eficaz en la ejecución de sus labores administrativas				X				X				X	
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba aprovecha su capacidad territorial para optimizar sus labores administrativas				X				X				X	
03	La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Moyobamba facilita el desempeño eficiente de sus funciones				X				X				X	
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba promueve activamente el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Finanzas Municipales</b>													
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra una capacidad de gestión eficaz en sus finanzas				X				X				X	
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra una capacidad administrativa adecuada para la gestión de sus recursos financieros			X					X			X		
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee una capacidad financiera adecuada para cumplir con sus obligaciones y proyectos				X				X				X	
08	la Municipalidad Provincial de Moyobamba implementa procesos efectivos para el desarrollo de su gestión financiera.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Servicios y Proyectos</b>													
09	Los servicios municipales brindados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba son adecuados y responden a las necesidades de la población				X				X				X	
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee la capacidad necesaria para ejecutar sus proyectos de manera efectiva				X				X				X	
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba cumple efectivamente con los servicios que promete a su población				X				X				X	
12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en el desarrollo de sus servicios				X				X				X	



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Relaciones Públicas**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Persuasión</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba utiliza herramientas digitales adecuadas para persuadir y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información y servicios.				X			X					X	
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ha modificado sus procesos internos para hacerlos más accesibles y persuadir a la ciudadanía de su eficacia.				X			X					X	
03	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la ciudadanía como una estrategia de persuasión para mejorar su imagen y aceptación pública.				X			X					X	
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba escucha y utiliza las opiniones de sus ciudadanos para persuadir sobre la mejora de sus servicios.				X			X					X	
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba realiza el fortalecimiento de su capacidad institucional como medio de persuasión para mejorar la percepción pública.			X				X			X			
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Percepción</b>													
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención personalizada a sus ciudadanos			X				X					X	
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención adecuada a sus ciudadanos				X			X					X	
08	La Municipalidad Provincial de Moyobamba proporciona información clara en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos				X			X					X	
09	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera adecuada su información administrativa				X			X					X	
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera transparente su información administrativa				X			X					X	
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrece servicios de alta calidad a sus ciudadanos.			X				X			X			

12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba adapta sus procesos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.				X					X							X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Comunicación</b>																
13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.				X					X							X
14	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.				X					X							X
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.				X					X							X
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.				X					X							X
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.				X					X							X

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

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. C.P.C. Lucía Estéfani Apaéstegui Apuela

**DNI:** 71464381

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que mide.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



**Moyobamba 11 de noviembre de 2023**

-----  
**C.P.C Lucía Estéfani Apaéstegui Apuela**  
 Maestría en Gestión Pública  
 71464381

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión Municipal

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Desarrollo Organizacional</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra capacidad organizativa eficaz en la ejecución de sus labores administrativas				X				X					X
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba aprovecha su capacidad territorial para optimizar sus labores administrativas				X				X					X
03	La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Moyobamba facilita el desempeño eficiente de sus funciones				X				X					X
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba promueve activamente el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores				X				X					X
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Finanzas Municipales</b>													
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba demuestra una capacidad de gestión eficaz en sus finanzas				X				X					X
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra una capacidad administrativa adecuada para la gestión de sus recursos financieros			X					X			X		
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee una capacidad financiera adecuada para cumplir con sus obligaciones y proyectos				X				X					X
08	La Municipalidad Provincial de Moyobamba implementa procesos efectivos para el desarrollo de su gestión financiera.				X				X					X
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Servicios y Proyectos</b>													
09	Los servicios municipales brindados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba son adecuados y responden a las necesidades de la población				X				X					X
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba posee la capacidad necesaria para ejecutar sus proyectos de manera efectiva				X				X					X
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba cumple efectivamente con los servicios que promete a su población				X				X					X
12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en el desarrollo de sus servicios				X				X					X

13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la población en la ejecución de sus proyectos.				X					X								X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Gobernabilidad Democrática</b>																		
14	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrecen atención personalizada que responde a las necesidades individuales de cada usuario.				X						X								X
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba fomenta activamente la participación ciudadana en el desarrollo de la localidad				X						X								X
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X						X								X
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de sus usuarios para mejorar los servicios que ofrece				X						x								X

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:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Ing. Juan André Vásquez Salas.

**DNI:** 70744710

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública

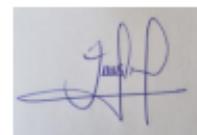
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto 13 de noviembre de 2023**



-----  
**Ing. Juan André Vásquez Salas**  
**Maestría en Gestión Pública**  
**70744710**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Relaciones Públicas**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Persuasión</b>													
01	La Municipalidad Provincial de Moyobamba utiliza herramientas digitales adecuadas para persuadir y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información y servicios.				X			X					X	
02	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ha modificado sus procesos internos para hacerlos más accesibles y persuadir a la ciudadanía de su eficacia.				X				X				X	
03	La Municipalidad Provincial de Moyobamba toma en cuenta las necesidades de la ciudadanía como una estrategia de persuasión para mejorar su imagen y aceptación pública.				X				X				X	
04	La Municipalidad Provincial de Moyobamba escucha y utiliza las opiniones de sus ciudadanos para persuadir sobre la mejora de sus servicios.				X				X				X	
05	La Municipalidad Provincial de Moyobamba realiza el fortalecimiento de su capacidad institucional como medio de persuasión para mejorar la percepción pública.			X					X			X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Percepción</b>													
06	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención personalizada a sus ciudadanos			X					X				X	
07	La Municipalidad Provincial de Moyobamba brinda una atención adecuada a sus ciudadanos				X			X					X	
08	La Municipalidad Provincial de Moyobamba proporciona información clara en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos				X				X				X	
09	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera adecuada su información administrativa				X				X				X	
10	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona de manera transparente su información administrativa				X				X				X	
11	La Municipalidad Provincial de Moyobamba ofrece servicios de alta calidad a sus ciudadanos.			X					X			X		

12	La Municipalidad Provincial de Moyobamba adapta sus procesos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.			X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Comunicación</b>											
13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.			X				X				X
14	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.			X				X				X
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.			X				X				X
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.			X				X				X
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.			X				X				X

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:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Ing. Juan André Vásquez Salas.

**DNI:** 70744710

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública.

**Moyobamba 13 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Ing. Juan André Vásquez Salas  
 Maestría en Gestión Pública  
 70744710







13	La Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una comunicación interna óptima que facilita la resolución eficaz de trámites.				X				X				X	
14	La Municipalidad Provincial de Moyobamba desarrolla una comunicación efectiva con sus ciudadanos sobre asuntos municipales relevantes.				X				X				X	
15	La Municipalidad Provincial de Moyobamba lleva a cabo sus actividades administrativas de manera ordenada y coherente, reflejando una buena comunicación interna.				X				X				X	
16	La Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen claras y bien definidas sus funciones, evidenciando una comunicación interna efectiva.				X				X				X	
17	La Municipalidad Provincial de Moyobamba gestiona eficientemente el flujo de información entre sus diferentes oficinas.				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Abg. Betsabe Evelyn Gordillo Reyea.

**DNI:** 73485558

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Moyobamba 11 de noviembre de 2023**

Abg. Betsabe Evelyn Gordillo Reyea  
Maestría en Gestión Pública  
73485558

## Índice de la V de Ayken

Variable: Gestión municipal

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**V de Ayken 0.98**

Variable: Relaciones públicas

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
D2	P6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.96

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión municipal

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	17

### Análisis de confiabilidad de relaciones públicas

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	17



<b>25</b>	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	<b>27</b>
<b>26</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	<b>58</b>
<b>27</b>	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	<b>27</b>
<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
<b>29</b>	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	<b>44</b>
<b>30</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>71</b>

RELACIONES PÚBLICAS																		
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	TOTAL
<b>1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
<b>2</b>	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	<b>47</b>
<b>3</b>	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	<b>42</b>
<b>4</b>	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	<b>60</b>
<b>5</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	<b>30</b>
<b>6</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	<b>44</b>
<b>7</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	<b>53</b>
<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	<b>20</b>
<b>9</b>	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	2	2	<b>33</b>
<b>10</b>	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	<b>60</b>
<b>11</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	<b>47</b>
<b>12</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	<b>55</b>
<b>13</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>17</b>
<b>14</b>	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	<b>29</b>
<b>15</b>	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	<b>59</b>
<b>16</b>	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	<b>29</b>
<b>17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
<b>18</b>	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	<b>43</b>

<b>19</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	<b>72</b>
<b>20</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	<b>77</b>
<b>21</b>	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	<b>60</b>
<b>22</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	<b>30</b>
<b>23</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	<b>44</b>
<b>24</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	<b>53</b>
<b>25</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	<b>20</b>
<b>26</b>	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	<b>60</b>
<b>27</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	<b>30</b>
<b>28</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	<b>44</b>
<b>29</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	<b>53</b>
<b>30</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	<b>20</b>

## Base de datos estadísticos de la investigación

### FICHA DE REGISTRO: Gestión municipal

Nº	Desarrollo organizacional					Finanzas municipales					Servicios y proyectos						Gobernabilidad democrática					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	sub total	pr14	pr15	pr16	pr17	sub total	
1	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
2	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
3	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
4	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
5	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
6	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
7	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
8	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
9	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
10	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
11	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
14	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
15	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
16	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
18	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
19	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
20	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
21	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
22	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
23	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
24	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
25	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
26	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
27	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
28	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21

29	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
30	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
31	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
32	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
33	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
34	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
35	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
36	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
37	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
38	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
39	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
40	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
41	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
42	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
43	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
44	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
45	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
46	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
47	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
48	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
49	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
50	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
51	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
52	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
53	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
54	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
55	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
56	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30

57	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
58	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
59	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
60	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
61	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
62	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
63	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
64	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
65	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
66	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	13	58
67	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	8	37
68	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	62
69	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	11	34
70	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	3	3	4	4	3	17	4	1	3	1	9	39
71	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	5	5	4	5	23	4	1	5	1	11	62
72	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
73	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
74	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
75	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
76	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
77	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
78	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
79	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
80	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
81	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
82	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
83	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
84	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21

85	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
86	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
87	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
88	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
89	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
90	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
91	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
92	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
93	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
94	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
95	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
96	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
97	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
98	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
99	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
100	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
101	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
102	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
103	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
104	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
105	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
106	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
107	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
108	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
109	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
110	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
111	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
112	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30

113	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
114	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
115	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
116	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
117	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
118	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
119	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
120	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
121	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
122	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
123	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
124	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
125	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
126	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
127	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
128	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
129	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
130	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
131	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
132	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
133	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
134	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
135	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
136	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
137	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
138	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
139	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
140	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57

141	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
142	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
143	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
144	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
145	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
146	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
147	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
148	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
149	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
150	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
151	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
152	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
153	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
154	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
155	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
156	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
157	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
158	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
159	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
160	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
161	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
162	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
163	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
164	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
165	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
166	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
167	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
168	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58

169	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
170	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
171	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
172	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
173	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
174	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
175	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
176	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
177	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
178	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
179	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
180	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
181	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
182	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
183	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
184	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
185	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
186	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
187	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
188	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
189	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
190	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
191	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
192	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
193	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
194	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
195	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
196	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58

197	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
198	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
199	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
200	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
201	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
202	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
203	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
204	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
205	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
206	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
207	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
208	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
209	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
210	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
211	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
212	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
213	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
214	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
215	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
216	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
217	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
218	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
219	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
220	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
221	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
222	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
223	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
224	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58

225	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
226	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
227	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
228	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	30
229	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67
230	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	44
231	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	3	15	4	4	5	4	17	63
232	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	5	20	5	4	5	4	18	74
233	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	72
234	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	11	45
235	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	42
236	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
237	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	7	30
238	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
239	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
240	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21
241	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
242	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	58
243	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	11	43
244	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	13	58
245	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	21

## FICHA DE REGISTRO: Relaciones públicas

Nº	Persuasión						Percepción								Comunicación					TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17		sub total
1	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
2	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
3	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
4	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
5	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
6	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
7	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
9	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
10	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
11	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
12	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
13	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
14	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
15	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
16	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
18	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
22	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
23	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
24	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
25	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
26	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
27	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
28	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
29	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28

30	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
31	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
32	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
33	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
34	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
35	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
36	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
38	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
39	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
40	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
41	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
42	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
43	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
44	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
45	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
46	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
47	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
48	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
49	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
50	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
51	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
52	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
53	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
54	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
55	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
56	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68

58	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
59	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
60	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
61	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
62	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
63	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
64	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
65	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
66	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	4	3	4	19	60
67	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	2	2	3	13	44
68	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15	54
69	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1	6	19
70	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	3	1	2	10	29
71	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	4	3	4	19	60
72	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
74	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
75	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
76	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
77	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
78	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
79	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
80	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
81	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
82	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
83	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
84	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
85	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28

86	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
87	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
88	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
89	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
90	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
91	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
92	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
94	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
95	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
96	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
97	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
98	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
99	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
100	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
101	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
102	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
103	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
104	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
105	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
106	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
107	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
108	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
109	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
110	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
111	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
112	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
113	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68

114	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
115	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
116	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
117	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
118	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
119	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
120	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
121	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31
122	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
123	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
124	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
125	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
126	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
127	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
128	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
129	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
130	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
131	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
132	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
133	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
134	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
135	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	1	4	4	17	66
136	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	1	5	4	18	73
137	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	69
138	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	2	2	4	3	2	13	45
139	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
140	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	17	59
141	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	2	9	31

142	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
143	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
144	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
145	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
146	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
147	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
148	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
149	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
150	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
151	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
152	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	29
153	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
154	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	12	43
155	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	2	2	2	4	4	14	63
156	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	3	5	4	20	75
157	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	2	4	4	14	63
158	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	4	4	4	3	2	17	49
159	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	2	2	3	2	3	12	41
160	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	1	4	3	16	58
161	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	4	4	1	2	2	13	35
162	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	4	2	3	17	48
163	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	2	2	4	3	3	14	53
164	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	4	1	1	12	25
165	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	3	3	4	1	2	13	32
166	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	2	2	1	3	4	12	53
167	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
168	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
169	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18

170	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
171	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
172	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	3	3	3	1	2	12	32
173	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	18	66
174	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	1	1	1	3	2	8	39
175	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	2	2	2	4	4	14	63
176	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	3	5	4	20	75
177	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	2	4	4	14	63
178	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	4	4	4	3	2	17	49
179	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	2	2	3	2	3	12	41
180	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	1	4	3	16	58
181	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	4	4	1	2	2	13	35
182	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	4	2	3	17	48
183	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	2	2	4	3	3	14	53
184	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	4	1	1	12	25
185	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	3	3	4	1	2	13	32
186	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	2	2	1	3	4	12	53
187	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	14	45
188	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	16	55
189	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
190	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	28
191	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	18	59
192	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	3	3	3	1	2	12	32
193	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	18	66
194	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	1	1	1	3	2	8	39
195	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	2	2	2	4	4	14	63
196	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	3	5	4	20	75
197	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	2	4	4	14	63

198	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	4	4	4	3	2	17	49
199	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	2	2	3	2	3	12	41
200	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	1	4	3	16	58
201	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	4	4	1	2	2	13	35
202	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	4	2	3	17	48
203	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	2	2	4	3	3	14	53
204	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	4	1	1	12	25
205	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	3	3	4	1	2	13	32
206	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	2	2	2	3	4	13	54
207	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	3	2	3	16	47
208	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	2	2	2	3	3	12	51
209	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	1	1	14	27
210	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	3	1	2	10	29
211	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	1	3	4	16	57
212	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	4	4	1	1	2	12	32
213	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
214	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	4	3	2	13	44
215	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	3	3	4	4	4	18	67
216	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	3	3	4	5	4	19	74
217	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	1	4	4	13	62
218	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	3	3	3	3	2	14	46
219	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
220	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	1	1	1	4	3	10	52
221	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	2	2	2	10	32
222	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	3	2	3	16	47
223	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15	54
224	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	4	1	1	12	25
225	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	1	1	1	1	2	6	25

226	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	2	2	2	3	4	13	54
227	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	3	2	3	16	47
228	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	2	2	2	3	3	12	51
229	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	1	1	14	27
230	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	3	1	2	10	29
231	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	1	3	4	16	57
232	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	4	4	1	1	2	12	32
233	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	68
234	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	4	3	2	13	44
235	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	4	4	30	3	3	4	4	4	18	67
236	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	4	32	3	3	4	5	4	19	74
237	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	1	4	4	13	62
238	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	3	2	20	3	3	3	3	2	14	46
239	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	4	2	3	15	44
240	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	3	25	1	1	1	4	3	10	52
241	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	2	2	2	10	32
242	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	4	4	3	2	3	16	47
243	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15	54
244	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	4	1	1	12	25
245	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	1	2	12	1	1	1	1	2	6	25

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20146806679
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA	
Nombre del Titular o Representante legal:	ALCALDE(E)
Nombres y Apellidos	DNI:
RONALD GARATE CHUMBE	44108868

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), 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 RELACIONES PÚBLICAS HACIA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA, SAN MARTIN-2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JAHAYRA DEL PILAR ROSALES PÉREZ	71870906

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: Moyobamba, 7 de noviembre del 2023

Firma:   
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA  
REGIÓN DE SAN MARTÍN  
ALCALDÍA  
MOYOBAMBA  
RONALD GARATE CHUMBE  
ALCALDE (E)

**RONAL GARATE CHUMBE, ALCALDE (E)**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA**

(\* ) 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.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOYOBAMBA

“Año de la unida la paz y el desarrollo”

Moyobamba, 13 de noviembre del 2023

CARTA N° 030-2023-MPM/A

**SEÑORA:**  
**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la unidad de posgrado  
UCV-TARAPOTO

Presente. -

**ASUNTO** : REMITE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO INVESTIGACIÓN.

**REFERENCIA** : SOLICITUD EXP.532213

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza a la estudiante **ROSALES PEREZ JAHAYRA DEL PILAR**, realizar trabajo de investigación **“GESTIÓN MUNICIPAL Y RELACIONES PÚBLICAS HACIA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA”** así mismo el uso del nombre de la Entidad para publicar los resultados de las investigaciones del proyecto; remisión que se efectúa para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

c.c  
Archivo  
EXP 532213



Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba