



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de los
Ríos. Ecuador, 2022

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

AUTORA:

Villena Lopez, Leticia Nohelly (orcid.org/0000-0002-1906-9759)

ASESOR:

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada a las mujeres que siempre me han apoyado a lo largo de mi vida como son mi mami y a mi abuelita materna, quienes me impulsan día a día para lograr cumplir mis metas y objetivos tanto académicos como personales. A mi sobrino quien es mi motivación para continuar y ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

A Dios por toda la sabiduría que se me ha brindado para poder culminar con mis estudios, a mi casa de estudio como lo es la Universidad César Vallejo por la oportunidad que se me brinda, a mis docentes que a lo largo del trayecto han sido de gran ayuda para superar cada etapa, en especial al Dr. Walter Vásquez Mondragón y a la Dra. Deny Calvo De Oliveira quienes han aportado para poder lograr esta meta.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022", cuyo autor es VILLENA LOPEZ LETICIA NOHELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL DNI: 40769191 ORCID: 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 17-01-2024 11:24:11

Código documento Trilce: TRI - 0731076

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLENA LOPEZ LETICIA NOHELLY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
VILLENA LOPEZ LETICIA NOHELLY PASAPORTE: 1207672969 ORCID: 0000-0002-1906-9759	Firmado electrónicamente por: LVILLENAL el 14-01- 2024 22:18:09

Código documento Trilce: INV - 1541656

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 TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo de investigación y diseño	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Resultados descriptivos	16
4.2. Resultados inferenciales	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencias de la gestión municipal según niveles	74
Tabla 2	Frecuencias de las dimensiones de la gestión municipal según niveles	74
Tabla 3	Frecuencias de satisfacción ciudadana según niveles	74
Tabla 4	Frecuencias de las dimensiones de satisfacción ciudadana según niveles	75
Tabla 5	Correlaciones entre la gestión municipal y satisfacción del usuario del cantón	19
Tabla 6	Correlaciones entre los servicios municipales y satisfacción del usuario del cantón	20
Tabla 7	Correlaciones entre el POA y satisfacción del usuario del cantón	20
Tabla 8	Correlaciones entre el PEI y satisfacción del usuario del cantón	21
Tabla 9	Operacionalización de las variables	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de la gestión municipal según el SPSS v.29	16
Figura 2	Frecuencias de las dimensiones de la gestión municipal según niveles	17
Figura 3	Niveles de la satisfacción ciudadana según el SPSS v.29	18
Figura 4	Frecuencias de las dimensiones de satisfacción ciudadana según niveles	18

RESUMEN

El presente estudio denominado gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022; se realizó con el objetivo de mostrar el nivel de relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Este estudio se dio con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, donde se aplicó dos cuestionarios, el primer cuestionario para evaluar la gestión municipal y el segundo para evaluar la satisfacción ciudadana con una muestra de 378 personas para poder recolectar la información. El instrumento empleado fue validado por 3 expertos. Los resultados sobre la gestión municipal indico que un 89.2% es regular y la diferencia de 10.8% indico que es eficiente; mientras que para la satisfacción ciudadana se obtuvo como resultados que un 1.3% indico que es bajo, un 84.7% que es moderado y un 14% de la ciudadanía que indico que es alto; se concluyó que existió una relación fuerte ($Rho=0.575$) entre la variable de gestión municipal y satisfacción a la ciudadanía.

Palabras clave: gestión municipal, satisfacción ciudadana, plan operativo anual, plan estratégico institucional, atención oportuna.

ABSTRACT

The present study called municipal management and citizen satisfaction in a canton of the province of Los Ríos. Ecuador, 2022; was conducted with the objective of showing the level of relationship between municipal management and citizen satisfaction. This study was conducted with a quantitative approach and a correlational design, where two questionnaires were applied, the first questionnaire to evaluate municipal management and the second to evaluate citizen satisfaction with a sample of 378 people in order to collect the information. The instrument used was validated by 3 experts. The results on municipal management indicated that 89.2% is regular and the difference of 10.8% indicated that it is efficient; while for citizen satisfaction, 1.3% indicated that it is low, 84.7% that it is moderate and 14% of the citizens indicated that it is high; it was concluded that there was a strong relationship ($Rho=0.575$) between the variable of municipal management and citizen satisfaction.

Keywords: municipal management, citizen satisfaction, annual operating plan, institutional strategic plan, timely attention.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión municipal desempeñó un papel fundamental en el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, para Pico (2023) la satisfacción ciudadana con respecto a los servicios, infraestructuras y políticas implementadas por las autoridades locales solía ser un punto crítico. A pesar de los esfuerzos por mejorar la prestación de servicios, aún persistían desafíos que influían en la percepción de los habitantes respecto a la eficiencia y eficacia de la gestión municipal. En este contexto, fue crucial identificar los problemas clave que afectaban la satisfacción ciudadana para proponer soluciones efectivas y mejorar la calidad de vida en las comunidades.

La gestión municipal enfrentaba una serie de desafíos que influían directamente en la satisfacción de los ciudadanos. Entre estos desafíos según Lora (2007) encontraban las deficiencias en la prestación de servicios básicos, como los fallos en la recolección de residuos, suministro de agua potable, mantenimiento de calles y espacios públicos, entre otros. Estos problemas afectaron la calidad de vida y generaron insatisfacción entre los residentes. Asimismo, CEPAL (2013) indicó que existía una limitada transparencia y participación ciudadana, ya que faltaban canales efectivos para que los habitantes participaran en la toma de decisiones municipales, lo que obstaculizaba la confianza en las autoridades locales. Además, la gestión financiera resultaba ineficiente, con problemas de presupuesto, mal uso de recursos y falta de planificación financiera que impactaban negativamente en la ejecución de proyectos y programas municipales, generando descontento entre los habitantes.

También, el insuficiente mantenimiento de infraestructuras en parques, escuelas, hospitales y transporte público incidió en la percepción de la calidad de los servicios municipales. En la problemática real de la gestión municipal, Pérez (2021) indicó que existía escasez de fondos, personal, conocimientos técnicos o infraestructura para implementar proyectos de desarrollo. Además, había una baja participación o involucramiento de la comunidad local en las iniciativas propuestas. Por otro lado, según la investigación realizada por Carpio (2020) sobre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, se obtuvo como resultado que un 34.15% de los ciudadanos percibían como mala la gestión municipal, mientras que un 14.44%

indicaba que la satisfacción ciudadana era deficiente, lo que demostraba la inconformidad de los ciudadanos con la atención recibida.

Para la investigación de Córdova (2020), los resultados mostraron que el nivel de gestión municipal es del 10% considerado bajo, un 70% que indico que es medio y un 20% que es alto, respecto a la variable de satisfacción ciudadana, un 78.6% la clasificó como nivel medio, un 21.4% que es bajo. En cuanto a los hallazgos de Grandez (2022) en su investigación, revelaron que un 29% de la población consideraba como mala la gestión municipal, un 50% la calificó como regular. En relación con la satisfacción ciudadana, un 17% se encontraba insatisfecho y un 78% manifestó sentir indiferencia. Por último, Delgado (2021) enfatizó la importancia de la gestión municipal en la vida cotidiana de los habitantes, sobre todo a nivel local, como en el caso de un cantón.

Para Macedo (2020) en la investigación indico que la debilidad fiscal de las municipalidades es que están con baja capacidad de generar ingresos propios, esta limitación resultaba en la existencia de municipios que no lograban generar ingresos suficientes para pagar sus gastos. Dentro de la investigación se consideraba la variable que es la satisfacción de la ciudadanía donde Pareja (2018) planteo que el objetivo principal es de cumplir con el agrado de los usuarios y poder brindar un buen servicio, porque si los usuarios se encuentran satisfechos esto garantizará la veracidad y credibilidad de la institución y podrá darse una buena opinión del buen trato al usuario. La satisfacción ciudadana se perfilaba como un indicador clave de la efectividad de la gestión del municipio, ya que cuando los servicios eran accesibles, eficientes, transparentes y respondían a las necesidades de la comunidad, los residentes tendían a mostrar mayor satisfacción.

Por otro lado, Rufián (2018) identificó que una gestión deficiente, la falta de respuesta a las demandas ciudadanas, la mala planificación urbana o la ausencia de servicios básicos generaban descontento y afectaban negativamente la percepción que los residentes tenían sobre la eficacia de la existencia en su cantón. Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de que el municipio pudiera mejorar su atención al usuario, procurando que estos se sintieran satisfechos con la atención recibida. Los resultados obtenidos servirían a la institución para reconocer sus deficiencias y buscar maneras de mejorar, ya que era crucial comprender las necesidades de la población, mejorar la eficiencia de los servicios

públicos, fortalecer la transparencia y la participación ciudadana, y orientar las decisiones hacia un desarrollo más sostenible y satisfactorio en el cantón.

A su vez la investigación se utilizó dos aspectos que son los siguientes el aspecto práctico y social estos permitieron obtener información sobre la calidad de la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos, ofreciendo recomendaciones para mejorar la satisfacción y beneficiar a los habitantes. Además, el estudio estará disponible para futuras investigaciones realizadas por estudiantes, investigadores y personas que desarrollen artículos científicos. El aspecto metodológico se llevó a cabo mediante el método de recolección de datos cuantitativos a través de encuestas. Se utilizó un estudio correlacional para asociar la gestión municipal y la satisfacción ciudadana.

En este sentido, se desarrolló el principal problema, ¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con satisfacción de los ciudadanos de un cantón de la Provincia de Los Ríos?, a su vez los problemas específicos que serían: Cuál es el nivel de relación que existe entre los servicios municipales y en la satisfacción de los ciudadanos, también cuál es el nivel de relación que coexiste entre la satisfacción ciudadana y capacidad de respuesta, también cuál es el nivel de relación que existe entre el POA y la satisfacción de los ciudadanos, y cuál es el nivel de relación que existe entre el PEI y la satisfacción de los ciudadanos de un cantón de la Provincia de Los Ríos.

A su vez también teniendo como objetivo general el demostrar la relación de las dos variables estudiadas como son la gestión municipal y satisfacción del usuario del cantón, con sus objetivos específicos: establecer la relación que existe entre los servicios que brinda el municipio y la satisfacción del usuario en el cantón, demostrar la relación entre el POA y satisfacción del usuario en el cantón, demostrar la relación entre el PEI y satisfacción del usuario en el cantón. A si mismo cuenta con hipótesis general la cual es existe relación entre la Gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos de un cantón de la Provincia de Los Ríos, y teniendo las específicas de que, existe relación entre los servicios municipales y la satisfacción de los ciudadanos del cantón, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los ciudadanos en el cantón, existe relación entre el POA y la satisfacción de los ciudadanos en el cantón.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describirá los estudios más relevantes referidos a las variables entre los cuales se tiene cinco nacionales y cinco internacionales, a su vez las bases teorías, definición de variables y sus dimensiones, según lo indico:

En base a los antecedentes nacionales tenemos a Hidalgo (2019) en su investigación en el Sector Financiero del Cantón Ambato se dio por la metodología de enfoque cuantitativo con un diseño experimental transversal donde su población fue de 450 clientes, con una muestra de 270 clientes que se encuentran activos, a través de modelos de encuestas SERVQUAL datos que pudieran solventar varias procesos y agilizar trámites con una mayor eficacia, estos cambios comprendían desde planes de mejora, estrategias, acciones, finalidades, indicadores, cronogramas y hasta presupuestos a utilizarse para la ejecución de proyectos que habiliten el sector financiero del cantón Ambato y, generando confianza y satisfacción por parte de los clientes en el manejo de sus fondos de ahorro o inversión, dentro de los resultados con un 100% donde la ciudadanía está totalmente de acuerdo con que la institución financiera si promete algo en cierto tiempo debe cumplirlo.

Dio como resultados que en la dimensión de confiabilidad un 62.81% que equivale a un promedio de 0.63, en la dimensión de responsabilidad un 28.44% que equivale a un promedio de 0.28, en la dimensión de seguridad un 36.44% que es un promedio de 0.36, en la dimensión de empatía un 38% que es un promedio de 0.38, en la dimensión de tangibilidad un porcentaje de 17.48% que en su promedio de 0.17, en tal sentido donde la dimensión con mayor relevancia es confiabilidad y la de menor relevancia es tangibilidad; dio como conclusión que las variables como la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se encuentran relacionadas.

A diferencia que Lucas (2021) indico que como toda empresa además de las evaluaciones de calidad en sus productos se debe también indagar en la satisfacción o durabilidad que estos tienen para con los clientes es ahí donde entra esta investigación que demuestra cuan complacido se encuentra con el ferretero de Puerto López, ayuda además a la industria a incrementar en caso de insatisfacción su servicio en general para con el consumidor, el estudio demostró a través de encuestas mediante el método SERVQUAL realizadas a 372 clientes, dio como resultado que en la dimensión de confiabilidad un -0.14, en la dimensión de

responsabilidad un -0.12 , donde se visualiza que en este local se incide entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de manera negativa porque se encontrarían inconformes e insatisfechos con la calidad del servicio que brinda el sector ferretero a sus clientes por lo que las recomendaciones y conclusiones en este caso fueron de ayuda para que el sector en cuestión no disminuya su producción poniendo más atención en la brindar un servicio acorde a lo que los clientes requieren.

Pero Rivera (2019) en su tesis denominada calidad de servicio y satisfacción del cliente en los establecimientos de alimentos del cantón Alausí con el objetivo de analizar cuál es la relación que existe entre las dos variables, mediante el método de investigación correlacional, cuantitativa donde su muestra es de 172 encuestas dándose como resultados en la hipótesis específica 1 que el Rho Spearman fue de 0.586 dio una correlación alta, en la hipótesis específica 2 con una correlación de 0.632 que es altamente positiva, dio como conclusión que en la hipótesis general se rechaza la hipótesis nula con una significancia de 0.048 siendo menor a 0.05 concluyendo que existe relación entre satisfacción al cliente y la calidad de servicio, y que existe relación entre la primera dimensión y la variable de satisfacción al cliente con una significancia de $0,028$ siendo menor a $0,05$, a su vez que la segunda dimensión la satisfacción al cliente con un significancia de 0.015 siendo menor a 0.05 , donde la atención brindada debe mejorar.

Para Córdova (2022) indico que en la investigación actual presenta con el título de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente que se realizó en el cantón La Mana con el objetivo que es de examinar la calidad de servicio en y el nivel de satisfacción de los consumidores en las empresas. Se realizo mediante la metodología de tipo básica con la investigación descriptiva mediante los métodos deductivo con la aplicación del cuestionario donde se obtuvo como resultados un $21,84\%$ como buen servicio, y un de 78.16% como excelente buen servicio, con la diferencia que el 51% indiferentes en el tiempo de la entrega del pedido, y un 44% diciendo que existe una insatisfacción con el precio cobrado. Se concluye con el desarrollo de un plan estratégico mediante la aplicación de la Central FODA con la intención de optimar los servicios que ofrece la empresa.

Como antecedente nacional también esta Reyes (2019) con su investigación denominada la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Green

Andes con su dónde indico que es indispensable en cualquier empresa de servicio estar a la vanguardia más aun cuando hay competencias en el sector por eso muchas compañías como Green Andes dedicada al transporte fluvial siempre quieren verificar con sus usuarios maneras de mejorar su servicio con el objetivo general de evaluar la calidad de servicio que ofrecen, es así que a través de una investigación con diseño no experimental y con encuestas tomadas a 180 clientes dedicados a la exportación dio como resultados que p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia 0.05 donde indico que la calidad del servicio si influye en la satisfacción al clientes, esto dado a los resultados mediante el coeficiente de Rho Spearman donde se obtuvo como resultados 0.457 que es una relación positiva, moderada en las dos variables.

En la investigación de Reyes adicional se evidenció que las dimensiones exponen valores negativos a manera de los elementos tangibles con un discernimiento de 6.36 sobre la expectativa de 6.45 dio como brecha -0.09 que aunque presenta un valor negativo, es la que mayor discernimiento a los clientes, dio como conclusión que dichos usuarios tienen una percepción muy baja en la calidad de servicio esperada por parte de la institución en los parámetros de confianza y capacidad de atención, fomentando así a que la empresa pueda simplificar procesos y cambiar de estrategias para disminuir la brecha que existe en la insatisfacción del servicio brindado a exportadores.

También esta Pezo (2023) en su investigación denominada como calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD de José Tamayo con el objetivo de analizar la calidad del servicio que brinda y la satisfacción de los usuarios mediante la metodología cuantitativa, con estudio correlacional para establecer la correspondencia que existe entre las variables también es descriptiva con una muestra de 382 usuarios, dio como resultado que el personal que labora en dicha institución no se encuentran capacitados con un 93% y solo un 7% de los encuestados mencionaron que se encuentran capacitados, por otro lado se tiene la calificación de la comunicación que dio como resultados un 56.50% indico que es mala, un 36.5% que es regular y un 7% indico que es excelente, donde se dio como conclusión que no existe un buen servicio, comunicación inadecuada, falta de capacitaciones para el personal, adicional los ciudadanos se encuentran

insatisfecho debido a que el GAD no se encuentra comprometido con el bienestar de los ciudadanos.

Por otro lado tenemos los antecedentes internacionales donde se encontró a Gutierrez (2022) sobre las dos variables presentadas se encontró el tema de investigación de este autor sobre la gestión municipal y la influencia en la satisfacción en el Cono Norte de Lima en el año 2021, teniendo como objetivo el de establecer la influencia que existe entre las variables establecidas en dicho distrito, es de tipo no experimental, pero con un diseño no correlacional, donde su muestra fue de 70 ciudadanos a quienes se le empleo la encuesta para medir a las variables dio como resultado mediante el Alpha de Cronbach un nivel de 0.95 de confiabilidad de la gestión municipal, mientras que para la satisfacción ciudadana un 0.91, en la gestión municipal un 58.57% de los encuestados dijeron que es regular, un 31.43% que es mala y un 10% que es bueno; para la variable de satisfacción de la ciudadanía se tuvo un 47.14% que indicaron que es mala, un 41.43% que es regular y un 11.43% que es buena, la correlación que existe entre las dos variables es de $Rho = 0.598$ el cual es positiva y muy alta, dio como conclusión que los funcionarios deben continuar con el programa de desarrollo integral.

A diferencia que Córdova M. (2020) en su tesis titulada la gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Santa realizada en el año 2020 donde tiene por objetivo demuestra si hay relación entre estas variables, dio como investigación de tipo básica, mediante el enfoque cuantitativo, con una muestra de 70 trabajadores donde se le aplico una encuesta donde dio como resultados en la gestión municipal un 70% indico que es medio, un 20% que es alto y un 10% que es bajo; en la variable de satisfacción laboral con un 78.6% que es medio, un 21.4% que es alto, donde dio como correlación entre las dos variables $Rho = 0,846$ que es alto, dio como conclusión que a su vez es muy significativa la relación que existe entre las variables.

Vásquez (2022) en su investigación teniendo como tema la gestión municipal en trabajadores del distrito de Elías en el año 2022, como objetivo establecer la relación entre las dos variables, dio una investigación básica con un enfoque cuantitativo, aplicando la encuesta a una muestra de 85 trabajadores, dio como resultados en la variable de gestión municipal un 71.8% que es medio, y un 28.2% que es alto, a diferencia del nivel de satisfacción laboral fue de 36.5% en el nivel

alto, y un 63.5% es Medio, en la correlación entre las dimensiones de gestión municipal con la variable satisfacción laboral se tuvo los siguientes resultados en la dimensión administración eficiente de procesos y recursos tiene un valor de $Rho=0.622$ y para la dimensión de la capacidad de la gestión un $Rho=0.468$; y la correlación que existe entre las dos variables es positiva alta y significativa de $Rho=0.625$, dio como resultado final una relación positiva alta y significativa entre estas dos variables.

Carire (2023) su investigación sobre gestión municipal y satisfacción del servicio en Tamburco en el año 2022, teniendo como objetivo determinar si tienen relaciones estas dos variables, se dio con la metodología básica, no experimental, con la muestra de 370 usuarios mediante la técnica de la encuesta, dio como resultado que en la correlación $Rho=0.429$ es una relación significativamente moderada entre las dos variables como son gestión municipal y la satisfacción del usuario, a su vez en la dimensión de servicios y proyectos con la satisfacción obteniendo una relación muy débil es decir de $Rho=0,10$, en la dimensión de finanza municipal y la satisfacción al usuario existe una correlación de $Rho=0.334$ que es un nivel bajo, dio como conclusión que existe una relación moderada de $Rho=0.429$ entre las dos variables, comentando que implica si una gestión municipal es eficiente esto elevara la aprobación de la ciudadanía con la finalidad del desarrollo de la comunidad.

Oroche (2021) en su investigación sobre la gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad de Canas, teniendo como objetivo también el de demostrar la relación entre las dos variables mediante la investigación de tipo básica, método cuantitativo, la muestra es de 100 ciudadanos, dio como resultado que estas dos variables se relaciona de manera significativa con un coeficiente de correlación de $Rho=0.532$, mientras que para la relación entre la dimensión del tiempo de atención con la variable de satisfacción tiene una correlación de manera significativa de $Rho=0.880$, mientras que para la dimensión sobre el trato recibido y la variable de satisfacción ciudadana existe una correlación significativa de $Rho=0.915$ de manera positiva, y en la dimensión de confianza en el servicio y la variable de satisfacción ciudadana con una correlación de $Rho=0.878$ que se da de manera significativa, teniendo como conclusión que las variables se relacionan de

manera significativa lo cual indico una relación directa y positiva, a su vez las dimensiones de gestión municipal con la variable de satisfacción ciudadana.

Referente a las teorías vinculadas al tema y centralmente en los enfoques teóricos teniendo en cuenta la definición de la Real Academia Española (2015) indico que la administración de los municipios corresponde a los ayuntamientos, integrados por los concejales y el alcalde que es quien lo preside. En la investigación realizada por Pico (2023) indico que la gestión pública en la actualidad busca que se integre la racionalidad, optimizando el buen manejo de los recursos públicos, técnicas, objetivos estatales, y procedimientos gubernamentales, a su vez el conjunto de actividades, procesos y prácticas llevadas a cabo por el sector público para administrar recursos, implementar políticas y ofrecer servicios a la ciudadanía.

Para Organización de las Naciones Unidas para la Administración y la Agricultura (2013) es el gobierno municipal que está a cargo del municipio, que goza de autonomía ya sea política, administrativa y fiscal, dentro de las leyes y normativas de cada país, donde el ámbito político es el establecimiento de ordenanzas, planes o mecanismos de regulación de cada municipio, por el ámbito administrativo es la prestación de servicios municipales, técnicos, como por ejemplo la contratación de personal, y por último el ámbito económico que se da por las tasas, financiamiento, ejecución del presupuesto y los costos. Además, para la Enciclopedia Jurídica (2020) indico que la administración municipal está conformada por personas de una misma comunidad para la satisfacción de sus necesidades, es decir es un municipio donde satisface o intenta satisfacer los fines en común con su comunidad.

El municipio proviene del vocablo municipium que significa tener cargas dio referencia a los impuestos o derechos romanos según Mohamad (2014). Según Armas (2016), la gestión municipal se encarga de guiar, orientar y satisfacer las necesidades del municipio y de la ciudadanía, para Pacori (2023), indico que la gestión municipal es la administración del patrimonio de la municipalidad, con la planificación y ejecución de proyectos de su jurisdicción en beneficio de la población. En base a todas las teorías presentadas se cabe indicar que la gestión municipal es la que satisface las penurias de la población mediante las obras o servicios que estos requieran, también se refiere al conjunto de acciones, políticas

y estrategias llevadas a cabo por las autoridades locales en un área geográfica determinada, generalmente un municipio o una localidad, según Simmons (2011) con el objetivo de administrar eficientemente los recursos, servicios y aspectos relevantes para el bienestar y desarrollo de la comunidad. Para Durand (2020) en su investigación realizada indico que el éxito de una gestión municipal depende de la administración apropiada y óptima de los recursos con los que cuenta el Estado.

Según Barillas (2008), da a conocer las dimensiones que es la parte social, económica, medioambiental y política que debe tener la gestión municipal, donde un municipio debe contar con estas dimensiones para tener el desarrollo local, con la finalidad de fortalecer las capacidades de esos actores. Donde el municipio debe tener la capacidad para proyectar, presupuestar, y poder realizar la toma de decisiones convenientes.

En base a Barillas (2008), se establecieron las dimensiones para esta investigación como son capacidad de respuesta, servicios municipales, POA y PEI. Barillas (2008), indico que el Plan operativo anual o en sus siglas denominado POA se lo utiliza con la finalidad de monitorear y evaluar las actividades que tenga el municipio. Para la dimensión de servicios municipales se verificará la capacidad que se posee para ofrecer los servicios. Para satisfacción ciudadana según Kotler (2012), indico que es la sensación de algo bueno o malo que siente una persona al comparar el resultado de un producto frente a sus expectativas. Pero para Montalvo (2009), indico que la satisfacción ciudadana es implementar estrategias para complacer a los ciudadanos de una determinada jurisdicción.

Para Gemechu (2019) en su investigación denominada el impacto de la calidad del servicio referente a la satisfacción al cliente indico que es reconocido como un elemento muy importante y uno de los objetivos del marketing, esto se da por a que cuando los clientes están satisfecho tienen el mismo patrón de consumir ya sea el mismo producto o el mismo servicio, en los estudios de marketing se manifiesta que existe relación entre le servicio de la calidad y la satisfacción del cliente. Para Song (2018), indico que la evaluación del desempeño es una cuestión central para los gobiernos actuales a pesar de que se ha proporcionado poca curiosidad a las similitudes y diferencias entre los distintos indicadores de desempeño.

Bostancı (2020) la calidad del servicio prestado por las municipalidades es medido por las personas que utilizan estos servicios, la calidad del servicio se modifica de un ciudadano a otro en base a sus expectativas, dichas expectativas están influenciadas por varias variables, esta calidad de servicio se puede definir como el juicio general del ciudadano sobre la superioridad o perfección de un servicio o producto, si las municipalidades logran conseguir información exacta sobre los niveles actuales de complacencia con la calidad del servicio, lograrán tener medidas seguras para optimizar la aptitud y el desempeño de la municipalidad.

McGrandle (2018) hace referencia a la satisfacción laboral no es sencillo mejorarla ya que influyen algunos factores, dio a conocer que se mantuvo bastante alta en todos los ámbitos, en base a esto se da a conocer que las políticas de gestión de talento humanos son fundamentales para optimizar la satisfacción. James (2007) indico que la satisfacción se realiza con la finalidad de evaluar los servicios y comunicar la toma de decisiones con la inclusión de la parte de asignaciones presupuestarias, procedimientos operativos, cambio de funcionarios y la modificación de los servicios que brindan. Petrovsky (2022) en su investigación ha estimado que es limitada la posible relación entre la satisfacción de los servidores públicos y la satisfacción de los ciudadanos a los que interesan.

Forrest (2012) mediante el modelo de la expectativa y des confirmación el gobierno puede utilizarlo para que esta información sirva para mejorar tanto la inteligencia ciudadana sobre el desempeño de las municipalidades como la satisfacción ciudadana. Van (2005) indico que los que forman parte de la administración pública perciban mejor el proceso que manejan los ciudadanos para constituir juicios de satisfacción frecuente sobre la disposición de los servicios de la municipalidad. En base a lo que antecede se indicó que cuando el servicio es público, el estado tiene la obligación de que este servicio sea mejorado, es con esta finalidad que se realiza la actual investigación y por las distintas problemáticas que presenta la institución en cuanto a la deficiencia de atención al usuario la falta de credibilidad y que no son tomados en cuenta para las tomas de decisiones en las municipalidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación y diseño

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, porque permite medir las variables mediante sus dimensiones e indicadores en el tema. Para técnicas de investigación (2020) indico que la investigación correlacional es medir dos variables sin que el investigador pueda controlar una de ellas. Cabe recalcar que para Interceramic (2021) la metodología cuantitativa y el enfoque correlacional son dos conceptos utilizados en investigación científica, especialmente en ciencias sociales y naturales, para comprender fenómenos, establecer relaciones entre variables. En base a lo que antecede se indicó que metodología cuantitativa se refiere al enfoque de investigación que utiliza datos cuantificables y técnicas estadísticas para obtener conclusiones, mientras que el enfoque correlacional es una de las formas de análisis dentro de la metodología cuantitativa que busca identificar y medir la relación entre variables sin establecer una relación causal.

3.1.2. Diseño de la investigación

Esta investigación es de carácter no experimental y con corte transversal porque las dos variables no fueron manipuladas por el investigador. Para Dzul (2017) indico que el diseño no experimental es que se realiza sin manipular las variables.

Es un tipo de estudio en el campo de la investigación científica que se enfoca en recopilar datos en un momento específico, sin la manipulación deliberada de variables o la aplicación de tratamientos o intervenciones. En si esta investigación es no experimental con corte transversal porque se enfocó en recolectar datos en un momento específico sin manipular variables, lo que permite obtener información sobre relaciones y características en un punto específico del tiempo dentro de una población o muestra.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Gestión municipal

Definición conceptual: para Armas (2016) indico que se encarga de orientar la detección o satisfacción de las necesidades del municipio.

Definición operacional: las dimensiones como capacidad de respuesta, servicios municipales, POA y PEI, serán estudiados mediante la encuesta. Indicadores: servicio oportuno, predisposición, respuesta inmediata, supervisión de servicios;

planificación, organización, ejecución, control y evaluación del POA; planificación, organización, ejecución, control y evaluación del PEI y la integridad.

3.2.2. Satisfacción ciudadana

Definición conceptual: para Kotler (2012) es la sensación de algo bueno o malo que siente una persona al comparar el resultado de un producto frente a sus expectativas.

Definición operacional: las dimensiones como atención oportuna, tiempo de atención y la confianza del servicio, serán estudiados mediante la encuesta.

Indicadores: empatía, buen servicio, eficacia, áreas de atención, rapidez del trámite, procesos de atención, resultados esperados y accesibilidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para el INE (2020) indico que es el conjunto de compendios que se va a investigar esto puede ser acontecimientos, hechos, situaciones o un grupo de personas, en este caso la población que está compuesta por todos los ciudadanos de un cantón que según cifras son 21.574 habitantes.

3.3.2. Muestra

Para López (2004) es el subconjunto de una población que se llevara a cabo para determinada investigación, en si la muestra en un estudio es fundamental para la validez y la generalización de los resultados. Cuanto más representativa y adecuadamente seleccionada esté la muestra, mayor será la confiabilidad de las conclusiones que se puedan extraer y aplicar a la población total. Mediante la aplicación de la fórmula de la muestra se estableció como resultados 378 personas.

3.3.3. Muestreo

Se realizado para la presente investigación el muestreo probabilístico, porque permite elegir al azar a la población que se le aplicó la encuesta a los ciudadanos que utilizan los servicios de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de un cantón.

3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos

La encuesta según López J. (2020) es un instrumento que permite recolectar información cualitativa o cuantitativa de una población estadística, sirven para reconocer las características de un determinado grupo. La técnica será la encuesta que será aplicada a la muestra, mediante cuestionarios. Una encuesta es un

método de recolección de datos utilizado en investigación social y científica para recopilar información específica de individuos o grupos de personas. Consiste en una serie de preguntas estructuradas que se presentan a los encuestados con el objetivo de obtener datos cuantitativos o cualitativos sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos, características demográficas u otros aspectos relevantes para el estudio en cuestión. En la presente investigación se aplicó la técnica de validación de los instrumentos a cargo de tres especialistas con grados de máster quienes se encargaron de realizar la validación del cuestionario que si contenía claridad es decir si su semántica es fácil de entender, con coherencia es decir tiene lógica, y relevancia es decir es importante y debe ser, donde se midió las dos variables.

3.5. Procedimientos

Se solicitó a la Escuela de Posgrado de la Sede de Lima Norte una carta de presentación para ser presentada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de un cantón con el objetivo de que se brinden las disposiciones para recabar información de la ciudadanía y según los objetivos de la exploración. Una vez realizada la contestación de la carta con la aceptación se procedió a realizar la aplicación de los cuestionarios a la ciudadanía que utiliza los servicios de la municipalidad en formato físico para que luego sea tabulado.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez que se tenga la información proporcionada por los usuarios esta será tabulada en una hoja de Excel, para posterior a esto trasladarla al software SPSS 15.0, para realizar la recodificación de las dos variables con sus respectivas dimensiones, para inmediatamente efectuar un análisis descriptivo mediante las tablas de distribución de frecuencias y las gráficas de barras. Para posterior a esto se realizará la corroboración de las hipótesis mediante la aplicación de Rho de Spearman, ya sean estos de relación directa (positivo) o inversa (negativo). Para Akoglu (2018) en su artículo indico que la correlación es una relación que existe entre variables ya sea matemáticas o estadísticas que extienden a variar, relacionar u ocurrir juntas de una forma que no se espera solo por casualidad, donde se denotan por la letra r y varía entre el negativo que es -1 o positiva que es $+1$, donde la potencia de la correlación acrecienta tanto de 0 a $+1$ como de 0 a -1 .

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo bajo la guía de la escuela de Pos-Grado de la universidad, se realizó la solicitud de autorización a la municipalidad para proceder a realizar la aplicación del cuestionario a las personas que usan los servicios de la municipalidad respetando los derechos del autor, bajo el código de ética, honestidad, responsabilidad, se ha tenido en cuenta a las propuestas de Palencia y Ben (2013) de su investigación donde se da a conocer cuatro principios como son: de beneficencia que se encarga de la obtención de los resultados promocionando los derechos humanos y la protección de las personas involucradas; el principio de no maleficencia que se encarga de la protección de las personas donde no se divulga los resultados; el principio de justicia es la potestad que tienen los participantes de las encuesta en participar o poderse retirar; y el principio de autonomía que se encarga del carácter voluntario o el consentimiento de los que van a participar en las encuestas.

También esta investigación dará recomendaciones con la finalidad de que la municipalidad pueda mejorar los distintos aspectos de la manera en que ofrecen los servicios, la información almacenada de los ciudadanos se guarda de manera confidencial y con privacidad, los encuestados fueron de forma anónima y no se alterara los resultados.

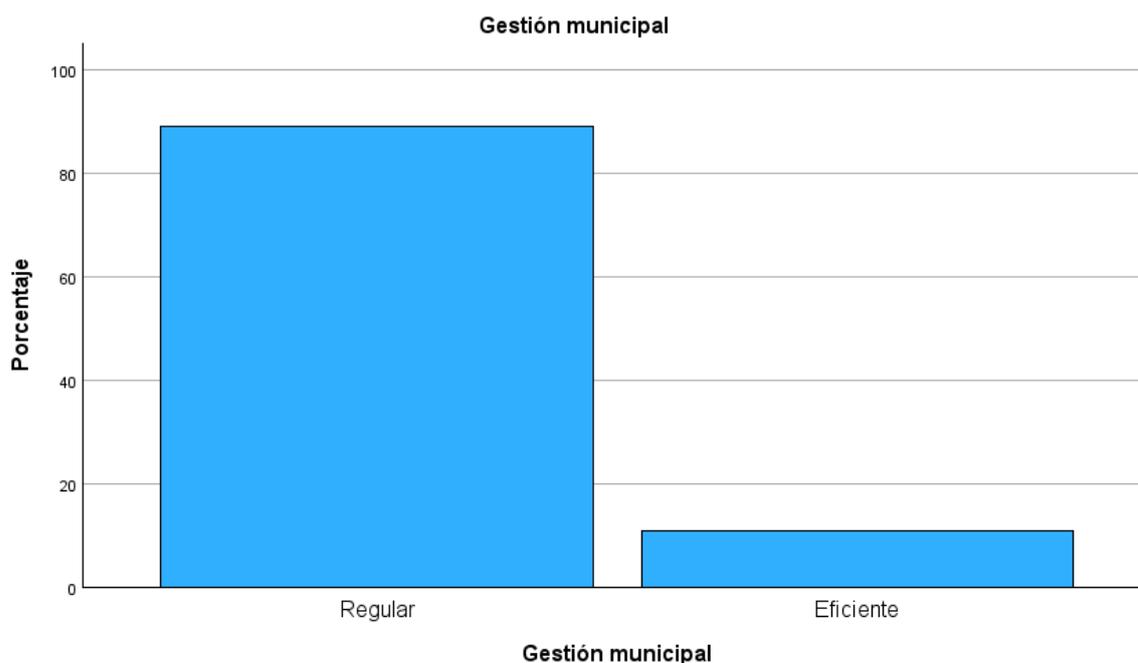
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En base a la investigación realizada se obtuvieron los siguientes resultados para las variables como gestión municipal y satisfacción ciudadana:

Figura 1

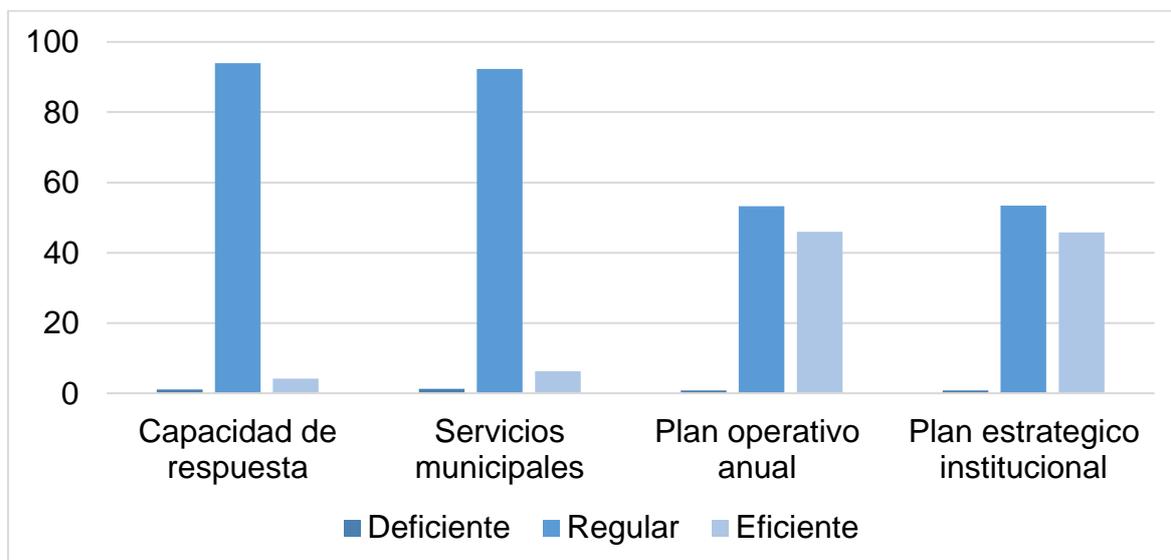
Niveles de la gestión municipal



Según la información que se describió en la tabla 1 se indicó que los encuestados sobre la gestión municipal muestran un 89.2% que es regular y un 10.8% que es eficiente; la mayoría de los encuestados no están contentos con la gestión municipal, ya que perciben que es "regular", mientras que solo una minoría considera que es "eficiente". Este análisis indica una insatisfacción generalizada o, al menos, una falta de impresión positiva entre los encuestados en relación con la gestión municipal.

Figura 2

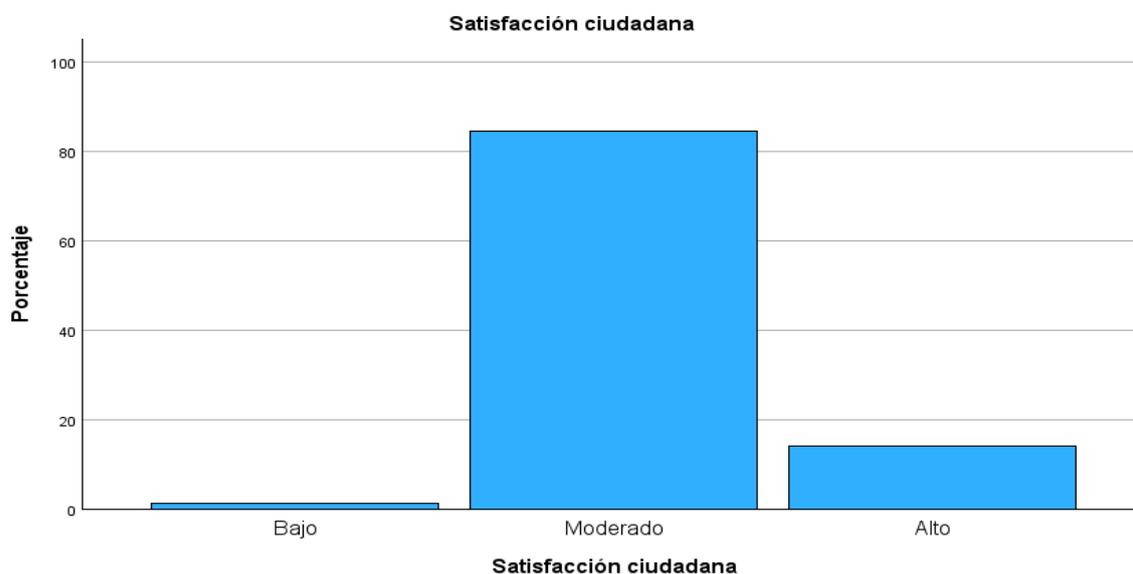
Frecuencias de las dimensiones de la gestión municipal según niveles



Según la información que se describió en esta tabla se advierte sobre las dimensiones que se tuvo de la variable de gestión municipal se encuentra la capacidad de respuesta donde la ciudadanía indico que un 1.9% se encuentran de manera deficiente pero un 93.9% indico que es regular, y un 4.2% indico que esta es eficiente; a su vez está la dimensión que es servicios municipales donde la ciudadanía indico que un 1.3% es deficiente, un 92.3% es regular y un 6.3% que indico que estos servicios son eficiente; como tercera dimensión se tuvo el plan operativo anual donde un 0.8% de los encuestados indicaron que es deficiente, un 53.2% que es regular y un 46% indico que si es eficiente; como cuarta dimensión en esta variable se tuvo sobre el plan estratégico institucional dio como resultados que un 0.8% de los encuestados indicaron que esto es deficiente, un 53.4% de los encuestados indicaron que es regular, y la diferencia de un 45.8% que es eficiente.

Figura 3

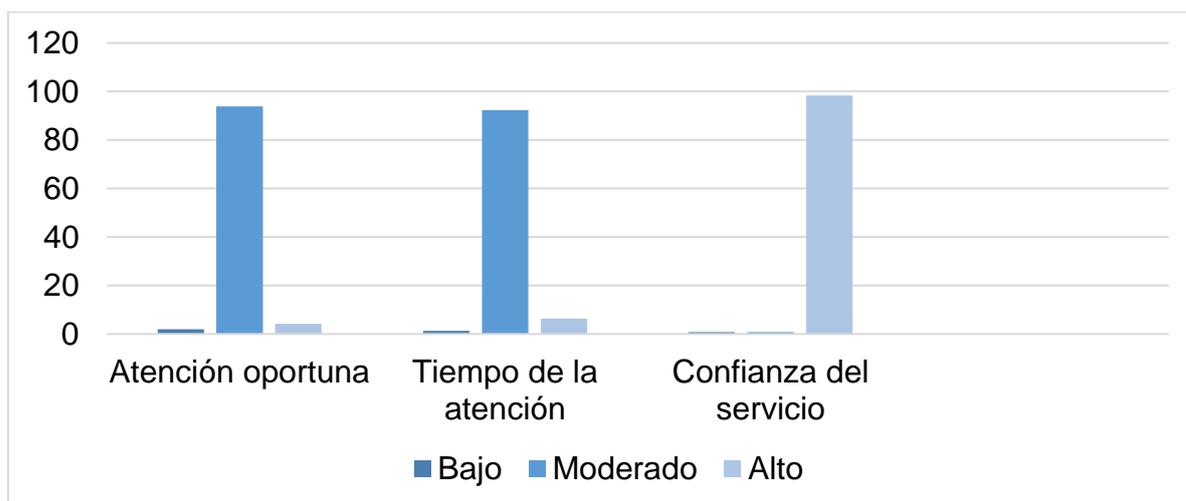
Niveles de la satisfacción ciudadana



Según lo que se describió de información en la tabla 3 dio como resultados que un 1.3% indico que la satisfacción ciudadana es baja, a diferencia de un 84.7% que indico que esta variable es de rango moderado y para un 14% de la ciudadanía que indicaron que es alto.

Figura 4

Frecuencias de las dimensiones de satisfacción ciudadana según niveles



Según la información descrita en la tabla 4 en base a las encuestas realizadas sobre la dimensión de atención oportuna se tuvo como resultado que un 1.9% indicaron que es bajo, un 93.9% es moderado y para un 4.2% de la ciudadanía

que indicaron que la atención oportuna es alta; a diferencia de que en la dimensión de tiempo de atención donde el 1.3% indicó que es bajo, un 92.3% indicó que es moderada, y un 6.3% de la ciudadanía que indicaron que es alto; y sobre la dimensión de confianza del servicio es del 0.8% indicaron que es bajo, un 0.8% indicaron que es moderado y un 98.4% de la ciudadanía que indicaron que es alto.

4.2. Resultados inferenciales

Objetivo general

Demostrar la relación entre la gestión municipal y satisfacción del usuario de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022

Tabla 1

Correlaciones entre la gestión municipal y satisfacción del usuario del cantón

				Gestión municipal	Satisfacción ciudadana
Rho Spearman	de Gestión municipal	Coeficiente de correlación	de	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)		.	<,001
		N		378	378
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	de	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)		<,001	.
		N		378	378

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

Según la información que se describió en la tabla 5 se evidenció que existe una relación fuerte ($Rho=0.575$) entre las dos variables que son gestión municipal y la satisfacción ciudadana de un cantón en el año 2022, se procedió a analizar y presentar los resultados provenientes del procesamiento de los datos en correspondencia directa a los objetivos específicos de la presente investigación.

Primer objetivo específico

Demostrar la relación que existe entre los servicios que brinda el municipio y la satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022

Tabla 2*Correlaciones entre los servicios municipales y satisfacción del usuario del cantón*

			Servicios municipales	Satisfacción ciudadana
Rho Spearman	de Servicios municipales	Coefficiente correlación	de 1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	378	378
	Satisfacción ciudadana	Coefficiente correlación	de ,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	378	378

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

En base a la información que se describió en la tabla 6 se infiere que el primer objetivo específico el valor de la significancia bilateral es de <,001, y la correlación es de (Rho=0.634) que es positiva fuerte entre la dimensión de servicios municipales y la variable de satisfacción ciudadana.

Segundo objetivo específico

Demostrar la relación entre el POA y satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022

Tabla 3*Correlaciones entre el POA y satisfacción del usuario del cantón*

			Plan Operativo Anual	Satisfacción ciudadana
Rho Spearman	de Plan Operativo Anual	Coefficiente correlación	de 1,000	,169**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	378	378
	Satisfacción ciudadana	Coefficiente correlación	de ,169**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	378	378

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

En base al segundo objetivo específico se ha podido verificar que la relación que se da entre la dimensión del POA es una relación positiva, significativa y despreciable (Rho= 0.169) con la variable de satisfacción ciudadana.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación es un estudio correlacional en la que se asoció dos variables la primera referida que es la gestión municipal y como segunda variable se tuvo a la satisfacción ciudadana, para esto se tomó en cuenta estudios internacionales y nacionales que permiten el fundamento de este estudio, para hallar la relación de estas variables se aplicó Rho de Spearman, una vez que se obtuvo la información de las encuestas se realizó el análisis mediante el SPSS 29.

La variable de gestión municipal se aplicando a 378 encuestados que indicaron un 89.2% que es regular y un 10.8% indico que es eficiente; y para sus dimensiones como son la capacidad de respuesta donde la población indico un 1.9% que es deficiente, 93.9% es regular, a diferencia que un 4.2% detallo que es eficiente; a su vez está la dimensión que es servicios municipales donde la población indico un 1.3% que es deficiente, un 92.3% es de manera regular a diferencia de un 6.3% que indico que estos servicios son eficiente; como tercera dimensión se tuvo el plan operativo anual donde un 0.8% indicaron que es deficiente, 53.2% que es regular y un 46% indico que si es eficiente; y por último el plan estratégico institucional dio como resultados que un 0.8% de la población indicaron que es deficiente, un 53.4% es regular, y la diferencia de un 45.8% que es eficiente.

Para la variable de satisfacción ciudadana dio como resultados que un 1.3% indico que es bajo, a diferencia de un 84.7% que indico que esta variable es de rango moderado y para un 14% de la ciudadanía que indicaron que es alto, a su vez sus dimensiones como atención oportuna se tuvo como resultado que un 1.9% en las encuestas indicaron que es bajo, un 93.9% es moderado y para un 4.2% de la ciudadanía que indicaron que la atención oportuna es alta; a diferencia de que en la dimensión de tiempo de atención donde el 1.3% indico que es bajo, un 92.3% indicó que es moderada, y un 6.3% de la ciudadanía que indicaron que es alto; y sobre la dimensión de confianza del servicio es del 0.8% indicaron que es bajo, un 0.8% indicaron que es moderado y un 98.4% de la ciudadanía que indicaron que es alto.

En esta investigación el objetivo general es demostrar la relación entre la gestión municipal y satisfacción del usuario de un cantón de la provincia de Los

Ríos. Ecuador, 2022, se evidencio que existe una relación fuerte ($Rho=0.575$) entre las dos variables que son gestión municipal y la satisfacción ciudadana de un cantón en el año 2022, se procedió a analizar y presentar los resultados provenientes del procesamiento de los datos en correspondencia directa a los objetivos específicos de la presente investigación, a diferencia que en la investigación proyectada por Carire (2023) donde tuvo en cuenta a 370 de su población para realizar la aplicación de su encuesta esta investigación se dio con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental dio como resultado que se demuestra que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito Tamburco en el año 2022, donde obtuvo un nivel de significancia $0,000 < 0,05$, en tal sentido la ciudadanía califico que no están satisfecho al 100% porque no tienen acceso para dialogar sobre los proyectos que se realiza y esto coincide con la presente investigación.

Para Armas (2016), la gestión municipal se encarga de guiar, orientar y satisfacer las necesidades del municipio y de la ciudadanía, pero para Pacori (2023), indico que la gestión municipal es la administración del patrimonio de la municipalidad, con la planificación y ejecución de proyectos de su jurisdicción en beneficio de la población; pero en la investigación de Grandez (2022) sobre las mismas dos variables estudiadas como son gestión municipal y satisfacción ciudadana en base a su relación obtuvo como resultado en su muestra de 50 usuarios es que al Rho de Spearman es de 0.106 es decir baja.

Para Ford (2016) La gestión municipal se refiere a la administración y dirección de los asuntos locales y servicios públicos que son responsabilidad de un municipio o gobierno local. Y para Cutler (2010) indico que la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos es fundamental, ya que una gestión eficaz y orientada a las necesidades de la comunidad tiende a influir positivamente en la satisfacción de los residentes. La gestión municipal implica trabajar en estrecha colaboración con la comunidad local, teniendo en cuenta sus necesidades, preocupaciones y opiniones para tomar decisiones que beneficien a los residentes y promuevan el desarrollo sostenible y el bienestar en el área bajo su jurisdicción. Los funcionarios electos, como alcaldes o concejales, junto con los empleados municipales, juegan roles clave en la gestión eficaz de un municipio Wang (2019).

En base al primer objetivo específico en la investigación demostró la relación que existe entre los servicios que brinda el municipio y la satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022 una vez realizado los cálculos entre la dimensión y la variable, se infiere que el primer objetivo específico el valor de la significancia bilateral es de $<,001$, por lo tanto, la relación es de manera positiva y fuerte entre la dimensión de servicios municipales y la variable de satisfacción ciudadana con una relación de $(\text{Rho}=0.634)$, en donde la ciudadanía expresa su inconformidad sobre los servicios que brinda, a su vez el tiempo en el que brindan una respuesta o la realización de alguna obra en beneficio del cantón, donde muchas veces estos resultados no son los esperados por la ciudadanía, dio como resultado que en los servicios municipales un 1.13% es deficiente, 92.3% de la población encuestada indico que esto es regular a diferencia de un 6.3% que indico que estos servicios son eficientes.

Pero para la investigación realizada por Carpio (2020) indico que en su correlación el valor que obtuvo de $p=0.338 >0.01$, por lo que acepto la hipótesis general nula. La satisfacción ciudadana para Kotler (2012) es la sensación de algo bueno o malo que siente una persona al comparar el resultado de un producto frente a sus expectativas, también Rivera (2019) en su investigación cuantitativa donde mostró como resultados en la hipótesis específica 1 que el Rho Spearman fue de 0.586 dio una correlación alta, en la hipótesis específica 2 con una correlación de 0.632 que es altamente positiva, dio como conclusión que en la hipótesis general se rechaza la hipótesis nula con una significancia de 0.048 siendo menor a 0.05 concluyendo que existe relación entre satisfacción al cliente y la calidad de servicio.

También Rivera (2019) en su investigación denominada la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Greenandes dio como resultados que p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia 0.05 donde indican que la calidad del servicio si influye en la satisfacción al clientes, esto dado a los resultados mediante el coeficiente de Rho Spearman cuyo resultado fue 0.0457 en lo cual indico que existe una relación positiva pero nula en las dos variables.

En base al segundo objetivo específico planteado en esta investigación demostró la relación entre el POA y satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022 se muestra como resultado se ha podido verificar que la relación que se da entre la dimensión del POA es una relación

positiva y despreciable ($Rho= 0.169$) con la variable de satisfacción ciudadana, donde se procedió a admitir la hipótesis de la investigación, donde las personas encuestadas en base al plan operativo anual dieron un 0.8% es deficiente, 53.2% que es regular y un 46% indico que si es eficiente. A diferencia que en la investigación de Carpio (2020), sobre el Plan Operativo Anual indico que no existe correlación porque tiene una significancia de $p=0.029 >0.01$. Cabe indicar que el Plan Operativo Anual según Santos (2022), indico que es un documento donde se plasma las destrezas que se utilizara a futuro en las instituciones.

Para Elke (2020) el POA es una herramienta clave para la gestión y el control de las actividades de una organización durante un período específico. Permite una mejor organización, coordinación y seguimiento de las acciones, lo que facilita el logro de los objetivos planteados. Además, proporciona una base sólida para la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño al finalizar el año. Un POA bien desarrollado y ejecutado puede influir en la satisfacción del usuario al enfocarse en mejorar la calidad del servicio, priorizar las necesidades del usuario, impulsar la mejora continua y establecer métricas para evaluar el éxito en la entrega de servicios y productos que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes.

La relación entre el Plan Operativo Anual o en sus siglas denominado POA y la satisfacción del usuario es significativa, ya que el POA está diseñado para traducir los objetivos estratégicos de una organización en acciones concretas y medibles que, cuando se ejecutan eficientemente, pueden mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios o clientes de esa organización.

En base al tercer objetivo específico demostró la relación entre el PEI y satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022 dio como resultado que existió se relaciona de manera positiva, significativa ($Rho= 0.091$) con la satisfacción ciudadana, donde se procedió a aceptar la hipótesis de investigación y excluir la hipótesis nula, en las encuestas se obtuvo como resultado que en el plan estratégico institucional un 0.8% es deficiente, 53.4% de la ciudadanía opina que es regular, y la diferencia de un 45.8% que es eficiente.

Según Oroche (2021) en su investigación donde su muestra es de 100 ciudadanos, dio como resultado que estas dos variables se relaciona de manera significativa con un coeficiente de correlación de $Rho=0.532$, mientras que para la

relación entre la dimensión del tiempo de atención con la variable de satisfacción tiene una correlación de manera significativa de $Rho=0.880$, mientras que para la dimensión sobre el trato recibido y la variable de satisfacción ciudadana existe una correlación significativa de $Rho=0.915$ de manera positiva, y en la dimensión de confianza en el servicio y la variable de satisfacción ciudadana con una correlación de $Rho=0.878$ que se da de manera significativa, teniendo como conclusión que las variables se relacionan de manera significativa lo cual indico una relación directa y positiva, a su vez las dimensiones de gestión municipal con la variable de satisfacción ciudadana.

El plan estratégico institucional para el MEPyD (2019) es un instrumento de planificación que utilizan las instituciones para plantear su visión estratégica donde se establece sus objetivos, prioridades y requerimientos de los recursos. Es por esto por lo que la ciudadanía de este cantón no está satisfecha porque no son tomados en cuenta al momento de realizar esto, a su vez no cuenta con un portal de transparencia que se encuentre actualizado. Para Kitchener (2023) es un documento que establece la visión, misión, objetivos, metas y estrategias a largo plazo de una organización. La relación entre el PEI y la satisfacción del usuario se manifiesta de varias maneras en el contexto de diferentes tipos de organizaciones, tales como empresas, instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro, entre otras.

Para Watt (2005) la relación entre el Plan Estratégico Institucional y la satisfacción del usuario radica en la alineación de los objetivos estratégicos de la organización con las necesidades y expectativas del usuario. Un PEI centrado en mejorar la calidad, satisfacer las demandas del usuario y evaluar el desempeño en áreas clave para la satisfacción del usuario puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia y la percepción positiva del usuario sobre la organización.

Los resultados antes descritos se sustentan en la teoría de Barillas (2008) quien señala que para un buen desarrollo organizacional deben realizar procesos que sean planificados con la finalidad de cambiar actitudes, comportamientos, valores y la estructura de la municipalidad de tal modo que se puedan adaptar a los problemas o desafíos que se presenten acorde a las necesidades de la ciudadanía, favoreciendo de esta manera a la percepción y satisfacción de los usuarios.

Esta investigación se realizó mediante el método correlacional que es una herramienta estadística utilizada para demostrar si existe una relación entre dos variables y, en caso afirmativo, la fuerza y dirección de esa relación. Es una técnica relativamente simple y fácil de entender, lo que la hace accesible para investigadores y personas no especializadas en estadística, puede proporcionar información valiosa a gerentes, líderes o responsables de políticas públicas para tomar decisiones basadas en datos; pero tiene sus debilidades como que no implica necesariamente causalidad. Solo porque dos variables estén correlacionadas, no significa que una cause la otra. Puede haber otras variables desconocidas o no consideradas que influyan en la relación observada, a su vez que correlación puede pasar por alto variables importantes que podrían influir en la relación entre las dos variables estudiadas. Si estas variables no se controlan o consideran en el análisis, podrían distorsionar los resultados.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluye que la relación que existe entre gestión municipal y satisfacción ciudadana tiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.575$, revelando que es una correlación positiva, fuerte y significativa el año 2022 en un cantón de la provincia de Los Ríos, este resultado implica que la forma en que se gestiona el municipio tiene un impacto considerable en la satisfacción percibida por los ciudadanos.

Segunda conclusión

Se concluye que la relación entre los servicios que brinda el municipio y satisfacción del usuario en un cantón se evidencio que existe una relación significativa, positiva y fuerte de $Rho=0.634$ donde se resalta la importancia crítica de la calidad de los servicios públicos en la percepción general de los usuarios y subraya la necesidad de enfocarse en mejorar continuamente la entrega de estos servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

Tercera conclusión

Se concluye que la relación entre el plan operativo anual y satisfacción del usuario en un cantón tiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.169$ revelando que es una correlación positiva, significativa y despreciable, el plan operativo anual puede tener cierta influencia en la satisfacción del usuario, aunque su impacto directo puede ser limitado, estar sujeto a otras variables o factores que tienen un mayor efecto en la satisfacción general de los usuarios.

Cuarta conclusión

Se concluye que la relación que existe el plan estratégico institucional y satisfacción del usuario en un cantón de la provincia de Los Ríos tiene un coeficiente de correlación de $Rho= 0.091$ es una correlación positiva, el plan estratégico institucional puede tener alguna influencia en la satisfacción del usuario, aunque su impacto directo puede ser limitado o estar condicionado por otros factores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda que en el cantón donde se realizó la investigación se implemente estrategias que mejoren la calidad de los servicios, promuevan la participación ciudadana y fomenten la transparencia puede contribuir significativamente a aumentar la satisfacción general de los ciudadanos en el cantón de la provincia de Los Ríos.

Segunda recomendación

Mejora continua de los servicios públicos para garantizar una satisfacción adecuada de la comunidad. Es vital que el municipio esté comprometido en escuchar y responder a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios para brindar servicios de calidad que satisfagan las demandas de la comunidad en el cantón.

Tercera recomendación

Evaluar críticamente el plan operativo anual para identificar áreas de mejora y asegurarse de que esté alineado con las necesidades y expectativas de los usuarios, a su vez garantizar una comunicación clara y transparente sobre el plan operativo anual a la comunidad para que los usuarios estén informados sobre las acciones planificadas.

Cuarta recomendación

Implementar acciones para fortalecer la influencia del plan en la mejora de la satisfacción de los usuarios en el cantón de la provincia de Los Ríos. Es crucial adaptar y ajustar el plan estratégico de manera constante para garantizar su efectividad y relevancia en la satisfacción y las necesidades de la comunidad.

REFERENCIAS

- Akoglu, H. (2018). *User's guide to correlation coefficients*. doi: 10.1016/j.tjem.2018.08.001.
- Armas, G. (15 de Noviembre de 2016). *Académico Universidad Nacional*. Obtenido de Académico Universidad Nacional: [https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20se%20ocupa,%C3%B3ptima%20\(eficiente%20y%20eficaz\).](https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20se%20ocupa,%C3%B3ptima%20(eficiente%20y%20eficaz).)
- Bostanci, B. (03 de 2020). *Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Carire, M. (2023). *Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Lima.
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2013). *CEPAL*. Obtenido de CEPAL: <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-institucional>
- Córdova, E. (2022). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Mana, Provincia de Cotopaxi, año 2022. [Tesis de maestría de Universidad Técnica de Cotopaxi]*. La Mána.
- Córdova, M. (2020). *Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020*. Chimbote: Escuela de posgrado UCV.

- Cutler, T. (09 de 12 de 2010). *Performance Management in Public Services 'Before' New Public Management: The Case of NHS Acute Hospitals 1948-1962*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/095207671037578>
- Delgado, E. (2021). *Gestión municipal y desarrollo local en la municipalidad distrital de Santa Rosa de Saco la Oroya, Tesis de Magister*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62413/Delgado_FEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñas, J. (2019). *Gestión municipal distrital rural y el desarrollo local: caso de la región cusco 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4743>
- Durand, K. (12 de 10 de 2020). *Analysis of the provincial municipal management (2011-2014) in the sg-1 sector (core of the historical center of cuzco)*. Obtenido de Analysis of the provincial municipal management (2011-2014) in the sg-1 sector (core of the historical center of cuzco): <https://revistas.uni.edu.pe/index.php/devenir/article/view/983/1611>
- Dzul, M. (2017). *UAEH*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Elke, L. (11 de 02 de 2020). *Comparing user and community co-production approaches in local 'welfare' and 'law and order' services: Does the governance mode matter?* Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0952076720905006>
- Enciclopedia Jurídica . (2020). *Enciclopedia Jurídica* . Obtenido de Enciclopedia Jurídica : <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/administraci%C3%B3n-municipal/administraci%C3%B3n-municipal.htm>
- Ford, M. (18 de 12 de 2016). *The impact of Wisconsin's Act 10 on municipal management in smaller municipalities: Views from local elected officials*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0952076716683763>

- Forrest, M. (19 de 04 de 2012). *Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/jopart/mus012>
- Gemechu, A. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia*. Ethiopia: <https://juniperpublishers.com/asm/ASM.MS.ID.555629.php>.
- Grandez, J. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94874/Grandez_SJE-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Gutierrez, A. (2022). *La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021*. Lima: Escuela de Psgrado UCV.
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato [Tesis de maestría de Universidad Técnica de Ambato]*. Ambato.
- INE. (2020). *INE*. Obtenido de INE: <https://www.ine.gob.cl/ine-educa/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion#:~:text=Se%20define%20como%20el%20conjunto,habitan%20una%20determinada%20%20C3%A1rea%20geogr%C3%A1fica>.
- Interceramic. (2021). *Interceramic*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf
- James, O. (13 de 11 de 2007). *Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services*. Obtenido de Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services: <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>

- Kitchener, M., Ashworth, R., & Elliott, E. (14 de 03 de 2023). *Co-created public value: The strategic management of collaborative problem-solving*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/09520767231162407>
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Mercadotecnia*.
- López, J. (01 de 02 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- López, P. (2004). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lora, E. (2007). *Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura*. Obtenido de Lora: [https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/#:~:text=Las%20principales%20caracter%C3%ADsticas%20de%20los%20Gobiernos%20Municipales&text=Dentro%20de%20las%20funciones%20de,potable%](https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/#:~:text=Las%20principales%20caracter%C3%ADsticas%20de%20los%20Gobiernos%20Municipales&text=Dentro%20de%20las%20funciones%20de,potable%20)
- Lucas, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López [Tesis de maestría de UNESUM]*. Jipijapa.
- Macedo, L. (01 de 01 de 2020). *Innovation in the South Bahia Coast Public Management: Analysis of the Agir-Ls Extension Program of the Universidade Estadual de Santa Cruz*. Obtenido de <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i1.1524>
- McGrandle, J. (17 de 12 de 2018). *Job Satisfaction in the Canadian Public Service: Mitigating Toxicity With Interests*. Obtenido de Job Satisfaction in the Canadian Public Service: Mitigating Toxicity With Interests: <https://doi.org/10.1177/0091026018819026>
- Organización de las Naciones Unidas para la Administración y la Agricultura. (2013). *Organización de las Naciones Unidas para la Administración y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Administración y la Agricultura: <https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/>

- Oroche, W. (2021). *Gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima.
- Pacori, J. (24 de Enero de 2023). Obtenido de <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>
- Palencia, M., & Ben , V. (2013). *Ética en la investigación psicológica : una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia*. Obtenido de *Ética en la investigación psicológica : una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia*: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/6231>
- Pareja, A. (2018). *Simplifying lives quality management and satisfaction in public services* . Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/english/viewer/Simplifying-Lives-Quality-Management-and-Satisfaction-in-Public-Services-2018.pdf>
- Perez , V. (2021). *Oportunidades y Limitaciones en la gestión Municipal para el desarrollo local, el caso de la Ilustre municipalidad de Quilicura y la creación de las unidades de alianzas externas*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187422/P%c3%a9rez%20Ver%c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Petrovsky, N. (13 de 04 de 2022). *Job Satisfaction and Citizen Satisfaction with Street-level Bureaucrats: Is There a Satisfaction Mirror*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/jopart/muac022>
- Pezo, J. (2023). *Quality of service and user satisfaction of the parish GAD of José Luis Tamayo, province of Santa Elena, year 2022*. Santa Elena: UPSE.
- Pico, G. (20 de 10 de 2023). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí*. Tesis de maestria. Manabi, Manabi, Ecuador: Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica.
- Pico, G. (19 de 10 de 2023). *Public management and its influence on user satisfaction of the Decentralized Autonomous Government of the Municipality*

of Portoviejo, province of Manabí. Obtenido de <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>

Rahman , A. (2014). *Factors Influencing the Quality of e-Services on Hospital Information System (HIS) in Malaysia*. Malaysia: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814057978?via%3Dihub>.

Real Academia Española. (2015). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dpej.rae.es/lema/administraci%C3%B3n-municipal>

Reyes, S. (7 de enero de 2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Guayaquil, Guayas, Ecuador: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>.

Rivera, P. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí. [Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Chimborazo]*. Riobamba.

Rufián, D. (2018). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/items/9ca8f9be-d7d5-4054-be70-15c07888c6b6>

Simmons, R. (03 de 07 de 2011). *User Involvement in Public Services: 'Choice about Voice'*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/09520767103849>

Song, M. (02 de 03 de 2018). *Citizen Satisfaction and the Kaleidoscope of Government Performance: How Multiple Stakeholders See Government Performance*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>

Técnicas de investigación . (11 de Julio de 2020). *Técnicas de investigación* . Obtenido de Técnicas de investigación : <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>

Van, G. (15 de 09 de 2005). *Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>

- Vásquez, E. (2022). *Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Elías Soplín Vargas, 2022*. Tarapoto: Escuela de Posgrado UCV.
- Wang, F. (03 de 04 de 2019). *Bureaucratic contacts and their impact on citizen satisfaction with local government agencies: The influence of expectation*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0952076719840065>
- Watt, P. (2005). *Information, Cooperation and Trust in Strategic Service Delivery Partnerships*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/095207670502000309>

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Conceptos	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Satisfacción de la ciudadanía</p>	<p>(Kotler, 2012) " es la sensación de algo bueno o malo que siente una persona al comparar el resultado de un producto frente a sus expectativas"</p>	<p>Se operacionalización en la aplicación de las dimensiones de atención oportuna, tiempo de atención y la confianza del servicio</p>	<p>Atención oportuna</p>	<p>Empatía</p>	<p>Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre</p>
				<p>Buen servicio</p>	
				<p>Eficacia</p>	
			<p>Tiempo de la atención</p>	<p>Áreas de atención</p>	
				<p>Rapidez del trámite</p>	
				<p>Procesos de atención</p>	
			<p>Confianza del servicio</p>	<p>Resultados esperados</p>	
<p>Accesibilidad</p>					
<p>Gestión municipal</p>	<p>(Arm16) dice que se encarga de orientar la detección o satisfacción de las</p>	<p>Se operacionalización en la aplicación de las dimensiones capacidad de</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Servicio oportuno</p>	
				<p>Predisposición</p>	
				<p>Respuesta inmediata</p>	
			<p>Servicios Municipales</p>	<p>Supervisión de servicios</p>	

	necesidades del municipio.	respuesta, servicios municipales, POA y PEI.	Plan Operativo Anual	Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del POA	
			Plan Estratégico Institucional	Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del PEI	

Tabla 5 Operacionalización de las variables

**Anexo N° 2 Instrumento para medir la variable 1
Gestión municipal**

Instrucciones:

Agradeciendo a la atención prestada, a continuación, lea con atención cada una de las siguientes preguntas y marque con una X de acuerdo con su criterio la puntuación que estime en cada aspecto del cuestionario.

Siglas	Escala de la variable	Puntuación
N	Nunca	1
C N	Casi nunca	2
A V	A veces	3
C S	Casi siempre	4
S	Siempre	5

GESTIÓN MUNICIPAL		N	C N	A V	C S	S
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de respuesta						
1	Se encuentra complacido con las respuestas que recibe del municipio					
2	La ejecución de los objetivos se encuentra considerados en el presupuesto programado del municipio					
3	La municipalidad establece actividades culturales en beneficio de la ciudadanía					
4	Las instalaciones del municipio hacen que se sienta cómodo					
5	Se encuentra satisfecho con el comportamiento organizacional del municipio					
Dimensión 2: Servicios Municipales						
6	La población interviene en la perspectiva del municipio					

7	La municipalidad establece sus objetivos con la ciudadanía					
8	La Municipalidad cumple con los objetivos propuestos a la ciudadanía					
9	La municipalidad cumple con el tiempo establecido para cada obra o servicio que brinda					
10	Los resultados alcanzados son los esperados por la ciudadanía					
Dimensión 3: Plan Operativo Anual						
11	El municipio cuenta con un portal de transparencia actualizado.					
12	El municipio promueve los servicios que brinda para alcanzar su visión.					
13	La misión del municipio es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.					
14	En la municipalidad se realiza el presupuesto participativo con la ciudadanía					
15	La visión de la municipalidad es administrar el territorio local					
Dimensión 4: Plan Estratégico Institucional						
16	Existe disponibilidad de recursos para atender imprevistos, y obras					
17	El presupuesto disponible permite solucionar los problemas de la ciudadanía					
18	En el cabildo abierto se da a conocer las directrices a la ciudadanía					
19	El municipio realiza habilitaciones urbanas en beneficio de la comunidad.					
20	El municipio desarrolla el catastro urbano rural					

Instrumento para medir la variable 2 Satisfacción ciudadana

Instrucciones:

Agradeciendo a la atención prestada, a continuación, lea con atención cada una de las siguientes preguntas y marque con una X de acuerdo con su criterio la puntuación que estime en cada aspecto del cuestionario.

Siglas	Escala de la variable	Puntuación
N	Nunca	1
C N	Casi nunca	2
A V	A veces	3
C S	Casi siempre	4
S	Siempre	5

SATISFACCIÓN CIUDADANA		N	C N	A V	C S	S
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Atención oportuna						
1	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que le da la bienvenida al municipio					
2	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que da la orientación en el municipio					
3	Se encuentra complacido con el trato del funcionario del área donde desea realizar el trámite en el municipio					
4	Está de acuerdo con el trato que recibe por parte del funcionario a quien le solicita información					
5	Está de acuerdo con el trato que recibe de manera general por parte de todos los funcionarios del municipio					
Dimensión 2: Tiempo de la atención						

6	Está de acuerdo con el tiempo de atención que demora en ser atendido para ingresar al municipio					
7	Se encuentra satisfecho por el tiempo que espera para ser atendido por el área a la cual va a realizar el trámite en el municipio					
8	Está conforme con el tiempo que se lleva el funcionario en realizar los trámites					
9	Está conforme con el tiempo que se lleva en ventanilla para realizar los pagos de las distintas tasas o servicios.					
10	Está de acuerdo con el tiempo en general para realizar distintos trámites					
Dimensión 3: Confianza del servicio						
11	Esta de acuerdo que se debe capacitar al personal que labora en el área de balcón de servicios.					
12	Considera que se debe mejorar el trato de los funcionarios hacia los usuarios					
13	Considera usted que debe reducirse el tiempo de demora en los trámites					
14	Considera usted que debe reducirse el tiempo de ingreso a la municipalidad					
15	Esta de acuerdo con la organización general que tiene el municipio					

Anexo N° 3 Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Boris Beltrán Filian
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Talento Humano, Desarrollo social, Administrativo
Institución donde labora:	GADMC BABA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor (a):	Leticia Nohelly Villena López
Objetivo:	Recabar las percepciones de la ciudadanía que usa los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baba y la gestión de este.
Administración:	Individual y/o colectiva
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Educación Básica Regular/Nivel Secundaria
Dimensiones:	Capacidad de respuesta - Servicios Municipales - Plan Operativo Anual - Plan Estratégico Institucional
Confiabilidad:	-
Escala:	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
Niveles o rango:	Deficiente, Moderado, Eficiente
Cantidad de ítems:	20 ítems
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de gestión municipal	Capacidad de respuesta	Se refiere al desempeño, y la coordinación que utilizan o que implementan en base al conocimiento que han adquirido y las habilidades para potenciar a la organización (Liao, 2003).
	Servicios Municipales	Se refiere a una dación de bienes o prestación de servicios que son dados por entidades públicas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía (Real academia española, 2022).
	Plan Operativo Anual	Es un documento donde se plasma las estrategias que son utilizadas a futuro, para no quedarse sin dinero a medio camino, con la finalidad de cumplir con los objetivos en el periodo fiscal (Santos, 2019).
	Plan Estratégico Institucional	Es un documento donde va el direccionamiento estratégico de las instituciones públicas para orientar el que hacer institucional (Roncancio, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión municipal adaptado por Leticia Nohelly Villena López en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Gestión municipal

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Verificar el desempeño, y la coordinación que utilizan o que implementan en base al conocimiento que han adquirido y las habilidades para potenciar a la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno Predisposición Respuesta inmediata	Se encuentra complacido con las respuestas que recibe del municipio	3	4	3	
	La ejecución de los objetivos se encuentra considerados en el presupuesto programado del municipio	4	4	4	
	La municipalidad establece actividades culturales en beneficio de la ciudadanía	4	4	3	
	Las instalaciones del municipio hacen que se sienta cómodo	3	4	4	
	Se encuentra satisfecho con el comportamiento organizacional del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Servicios Municipales

Verificar la dación de bienes o prestación de servicios que son dados por entidades públicas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión de servicios	La población interviene en la perspectiva del municipio	4	3	4	
	La municipalidad establece sus objetivos con la ciudadanía	4	4	4	
	La Municipalidad cumple con los objetivos propuestos a la ciudadanía	4	4	3	
	La municipalidad cumple con el tiempo establecido para cada obra o servicio que brinda	4	4	4	
	Los resultados alcanzados son los esperados por la ciudadanía	4	4	4	

Dimensión 3: Plan Operativo Anual

Verificar si cuenta con una planificación, ejecución, organización en donde se plasme las estrategias que son utilizadas a futuro, para no quedarse sin dinero a medio camino, con la finalidad de cumplir con los objetivos en el periodo fiscal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control Evaluación y del POA	El municipio cuenta con un portal de transparencia actualizado.	4	4	4	
	El municipio promueve los servicios que brinda para alcanzar su visión.	4	4	3	
	La misión del municipio es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	4	4	4	
	En la municipalidad realiza el presupuesto participativo con la ciudadanía	4	4	4	
	La visión de la municipalidad es administrar el territorio local	4	4	4	

Dimensión 4: Plan Estratégico Institucional

Verificar si cumplen con el PEI donde consta el direccionamiento estratégico del municipio para orientar el que hacer institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del PEI	Existe disponibilidad de recursos para atender imprevistos, y obras	4	4	4	
	El presupuesto disponible permite solucionar los problemas de la ciudadanía	4	4	3	
	En el cabildo abierto se da a conocer las directrices a la ciudadanía	4	4	4	
	El municipio realiza habilitaciones urbanas en beneficio de la comunidad.	4	3	4	
	El municipio desarrolla el catastro urbano rural	4	4	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Boris Beltrán Filian

Especialidad del validador: Talento Humano, Desarrollo social, Administrativo

Lima, 17 de octubre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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

Firma del experto validador

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Gestión municipal

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Verificar el desempeño, y la coordinación que utilizan o que implementan en base al conocimiento que han adquirido y las habilidades para potenciar a la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno Predisposición Respuesta inmediata	Se encuentra complacido con las respuestas que recibe del municipio	4	4	4	
	La ejecución de los objetivos se encuentra considerados en el presupuesto programado del municipio	4	4	4	
	La municipalidad establece actividades culturales en beneficio de la ciudadanía	4	4	3	
	Las instalaciones del municipio hacen que se sienta cómodo	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho con el comportamiento organizacional del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Servicios Municipales

Verificar la dación de bienes o prestación de servicios que son dados por entidades públicas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión de servicios	La población interviene en la perspectiva del municipio	4	3	4	
	La municipalidad establece sus objetivos con la ciudadanía	4	4	4	
	La Municipalidad cumple con los objetivos propuestos a la ciudadanía	4	4	4	
	La municipalidad cumple con el tiempo establecido para cada obra o servicio que brinda	4	4	4	
	Los resultados alcanzados son los esperados por la ciudadanía	4	4	4	

Dimensión 3: Plan Operativo Anual

Verificar si cuenta con una planificación, ejecución, organización en donde se plasme las estrategias que son utilizadas a futuro, para no quedarse sin dinero a medio camino, con la finalidad de cumplir con los objetivos en el periodo fiscal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del POA	El municipio cuenta con un portal de transparencia actualizado.	4	4	4	
	El municipio promueve los servicios que brinda para alcanzar su visión.	4	4	4	
	La misión del municipio es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	4	4	3	
	En la municipalidad realiza el presupuesto participativo con la ciudadanía	4	4	4	
	La visión de la municipalidad es administrar el territorio local	4	3	4	

Dimensión 4: Plan Estratégico Institucional

Verificar si cumplen con el PEI donde consta el direccionamiento estratégico del municipio para orientar el que hacer institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del PEI	Existe disponibilidad de recursos para atender imprevistos, y obras	4	4	4	
	El presupuesto disponible permite solucionar los problemas de la ciudadanía	4	4	4	
	En el cabildo abierto se da a conocer las directrices a la ciudadanía	4	4	4	
	El municipio realiza habilitaciones urbanas en beneficio de la comunidad.	4	4	4	
	El municipio desarrolla el catastro urbano rural	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Nancy Ushca

Especialidad del validador: Docencia, Talento Humano, Investigación, Formación de formadores

Lima, 18 de octubre del 2023.

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

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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

Firma del experto validador

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Gestión municipal

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Verificar el desempeño, y la coordinación que utilizan o que implementan en base al conocimiento que han adquirido y las habilidades para potenciar a la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno Predisposición Respuesta inmediata	Se encuentra complacido con las respuestas que recibe del municipio	4	4	4	
	La ejecución de los objetivos se encuentra considerados en el presupuesto programado del municipio	4	4	4	
	La municipalidad establece actividades culturales en beneficio de la ciudadanía	4	4	4	
	Las instalaciones del municipio hacen que se sienta cómodo	4	4	3	
	Se encuentra satisfecho con el comportamiento organizacional del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Servicios Municipales

Verificar la dación de bienes o prestación de servicios que son dados por entidades públicas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión de servicios	La población interviene en la perspectiva del municipio	4	4	4	
	La municipalidad establece sus objetivos con la ciudadanía	4	4	4	
	La Municipalidad cumple con los objetivos propuestos a la ciudadanía	4	4	4	
	La municipalidad cumple con el tiempo establecido para cada obra o servicio que brinda	4	4	4	
	Los resultados alcanzados son los esperados por la ciudadanía	4	4	4	

Dimensión 3: Plan Operativo Anual

Verificar si cuenta con una planificación, ejecución, organización en donde se plasme las estrategias que son utilizadas a futuro, para no quedarse sin dinero a medio camino, con la finalidad de cumplir con los objetivos en el periodo fiscal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del POA	El municipio cuenta con un portal de transparencia actualizado.	4	4	4	
	El municipio promueve los servicios que brinda para alcanzar su visión.	4	4	4	
	La misión del municipio es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	4	4	4	
	En la municipalidad realiza el presupuesto participativo con la ciudadanía	4	4	4	
	La visión de la municipalidad es administrar el territorio local	4	4	4	

Dimensión 4: Plan Estratégico Institucional

Verificar si cumplen con el PEI donde consta el direccionamiento estratégico del municipio para orientar el que hacer institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación, Organización, Ejecución, Control y Evaluación del PEI	Existe disponibilidad de recursos para atender imprevistos, y obras	4	4	4	
	El presupuesto disponible permite solucionar los problemas de la ciudadanía	4	4	4	
	En el cabildo abierto se da a conocer las directrices a la ciudadanía	4	4	4	
	El municipio realiza habilitaciones urbanas en beneficio de la comunidad.	4	4	4	
	El municipio desarrolla el catastro urbano rural	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fabian Peñaherrera Larenas

Especialidad del validador: Docencia, administración y dirección de empresas

Lima, 17 de octubre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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

Firma del experto validador

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: satisfacción ciudadana

Dimensión 1: Atención oportuna

Verificar el momento preciso que se le da a un trámite o una necesidad de atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía Buen servicio Eficacia	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que le da la bienvenida al municipio	4	4	3	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que da la orientación en el municipio	4	4	4	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario del área donde desea realizar el trámite en el municipio	4	4	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe por parte del funcionario a quien le solicita información	4	4	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe de manera general por parte de todos los funcionarios del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Tiempo de la atención

Verificar cuanto tiempo debe esperar los ciudadanos para ser atendidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de atención Rapidez del trámite Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de atención que demora en ser atendido para ingresar al municipio	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho por el tiempo que espera para ser atendido por el área a la cual va a realizar el trámite en el municipio	3	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva el funcionario en realizar los trámites	4	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva en ventanilla para realizar los pagos de las distintas tazas o servicios.	4	4	4	
	Está de acuerdo con el tiempo en general para realizar distintos trámites	4	4	4	

Dimensión 3: Confianza del servicio

Verificar la confianza que tiene el usuario sobre el producto o servicio que se le ofrece.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados Accesibilidad	Está de acuerdo que se debe capacitar al personal que labora en el área de balcón de servicios.	3	4	4	
	Considera que se debe mejorar el trato de ellos funcionarios hacia los usuarios	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de demora en los trámites	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de ingreso a la municipalidad	4	4	3	
	Está de acuerdo con la organización general que tiene el municipio	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Boris Beltrán Filian

Especialidad del validador: Talento Humano, Desarrollo social, Administrativo

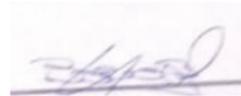
Lima, 17 de octubre del 2023.

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

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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



Firma del experto validador

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: satisfacción ciudadana

Dimensión 1: Atención oportuna

Verificar el momento preciso que se le da a un trámite o una necesidad de atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía Buen servicio Eficacia	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que le da la bienvenida al municipio	4	4	4	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que da la orientación en el municipio	4	4	4	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario del área donde desea realizar el trámite en el municipio	4	4	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe por parte del funcionario a quien le solicita información	4	3	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe de manera general por parte de todos los funcionarios del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Tiempo de la atención

Verificar cuanto tiempo debe esperar los ciudadanos para ser atendidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de atención Rapidez del trámite Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de atención que demora en ser atendido para ingresar al municipio	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho por el tiempo que espera para ser atendido por el área a la cual va a realizar el trámite en el municipio	4	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva el funcionario en realizar los trámites	4	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva en ventanilla para realizar los pagos de las distintas tasas o servicios.	4	4	4	
	Está de acuerdo con el tiempo en general para realizar distintos trámites	4	3	4	

Dimensión 3: Confianza del servicio

Verificar la confianza que tiene el usuario sobre el producto o servicio que se le ofrece.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados Accesibilidad	Está de acuerdo que se debe capacitar al personal que labora en el área de balcón de servicios.	4	3	4	
	Considera que se debe mejorar el trato d ellos funcionarios hacia los usuarios	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de demora en los trámites	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de ingreso a la municipalidad	4	4	4	
	Está de acuerdo con la organización general que tiene el municipio	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fabian Peñaherrera Larenas

Especialidad del validador: docencia, administración y dirección de empresas

Lima, 17 de octubre del 2023.

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

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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



Firma del experto validador

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: satisfacción ciudadana

Dimensión 1: Atención oportuna

Verificar el momento preciso que se le da a un trámite o una necesidad de atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía Buen servicio Eficacia	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que le da la bienvenida al municipio	4	4	4	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario que da la orientación en el municipio	4	4	4	
	Se encuentra complacido con el trato del funcionario del área donde desea realizar el trámite en el municipio	4	4	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe por parte del funcionario a quien le solicita información	4	4	4	
	Está de acuerdo con el trato que recibe de manera general por parte de todos los funcionarios del municipio	4	4	4	

Dimensión 2: Tiempo de la atención

Verificar cuanto tiempo debe esperar los ciudadanos para ser atendidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de atención Rapidez del trámite Procesos de atención	Está de acuerdo con el tiempo de atención que demora en ser atendido para ingresar al municipio	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho por el tiempo que espera para ser atendido por el área a la cual va a realizar el trámite en el municipio	4	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva el funcionario en realizar los trámites	3	4	4	
	Está conforme con el tiempo que se lleva en ventanilla para realizar los pagos de las distintas tasas o servicios.	4	4	4	
	Está de acuerdo con el tiempo en general para realizar distintos trámites	4	4	4	

Dimensión 3: Confianza del servicio

Verificar la confianza que tiene el usuario sobre el producto o servicio que se le ofrece.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados Accesibilidad	Está de acuerdo que se debe capacitar al personal que labora en el área de balcón de servicios.	4	4	4	
	Considera que se debe mejorar el trato de ellos funcionarios hacia los usuarios	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de demora en los trámites	4	4	4	
	Considera usted que debe reducirse el tiempo de ingreso a la municipalidad	3	4	4	
	Está de acuerdo con la organización general que tiene el municipio	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Nancy Ushca

Especialidad del validador: Docencia, Talento Humano, Investigación, Formación de formadores

Lima, 18 de octubre del 2023.

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

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.

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



Firma del experto validador

Anexo N° 4 Instrumento V de Aiken para medir la variable 1

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Sumatoria (S)	N° de expertos (n)	N° de niveles (c)	V de Aiken por ítem
	Criterios			Criterios			Criterios						
	C	Co	R	C	Co	R	C	Co	R				
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3	12	0.667
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35			0.667
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35			0.667
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35			0.667
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35			0.667
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35			0.667
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35			0.667
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35			0.667
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = 0.833$$

Instrumento V de Aiken para medir la variable 2

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Sumatoria (S)	Nº de expertos (n)	Nº de niveles (c)	V de Aiken por ítem
	Criterios			Criterios			Criterios						
	C	Co	R	C	Co	R	C	Co	R				
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3	12	0.667
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35			0.667
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35			0.667
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35			0.667
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35			0.667
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35			0.667
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			1.000

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = 0.867$$

Anexo N° 5 Base de datos y recategorización de las variables para el análisis de datos en el SPSS v.29

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

1 : V2 50 Visible: 18 de 18 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	D5	D6	D7	V2	D1_N	D2_N	D3_N	D4_N	D5_N	D6_N	D7_N	V1_N	V2_N
1	15	14	18	14	61	15	14	21	50	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
2	17	14	18	18	67	17	14	20	51	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
3	16	14	19	14	63	16	14	20	50	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
4	17	14	16	20	67	17	14	19	50	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
5	10	10	17	18	55	10	10	12	32	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Moderado	Regular	Bajo
6	16	14	20	18	68	16	14	19	49	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
7	25	25	15	18	83	25	25	25	75	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Eficiente	Alto
8	16	14	16	18	64	16	14	19	49	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
9	16	16	18	16	66	16	16	19	51	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
10	16	16	10	10	52	16	16	19	51	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
11	16	16	15	20	67	16	16	19	51	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
12	17	15	22	16	70	17	15	20	52	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
13	17	15	16	17	65	17	15	21	53	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
14	10	10	18	20	58	10	10	11	31	Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo
15	17	15	19	19	70	17	15	22	54	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
16	17	15	10	10	52	17	15	22	54	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
17	20	20	12	15	67	20	20	20	60	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto
18	17	15	17	18	67	17	15	22	54	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
19	17	15	19	21	72	17	15	22	54	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
20	17	15	19	19	70	17	15	22	54	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
21	10	10	16	24	60	10	10	11	31	Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo
22	17	16	12	14	59	17	16	20	53	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
23	17	16	19	17	69	17	16	19	52	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado
24	25	25	23	19	92	25	25	25	75	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	Alto	Alto	Eficiente	Alto
25	17	16	20	19	72	17	16	19	52	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Moderado

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 18 de 18 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	Dd1	Dd2	Dd3	V2	D1_n	D2_n	D3_n	D4_n	V1_n	Dd1_n	Dd2_n	Dd3_n	V2_n	var	var
59	20	18	19	18	75	15	17	21	53	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
60	17	21	21	20	79	15	16	22	53	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
61	20	21	22	18	81	14	17	22	53	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
62	21	18	19	21	79	14	16	22	52	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
63	21	20	21	19	81	14	16	22	52	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
64	23	19	24	16	82	14	16	21	51	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
65	21	21	19	19	80	14	16	21	51	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
66	20	18	21	21	80	14	16	21	51	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
67	18	17	18	18	71	14	16	20	50	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
68	19	24	18	20	81	14	16	20	50	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
69	20	18	16	17	71	14	16	20	50	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
70	17	20	16	20	73	14	16	20	50	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
71	20	19	18	18	75	14	16	21	51	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
72	21	18	20	15	74	14	16	21	51	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
73	21	20	17	21	79	14	16	21	51	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
74	23	19	16	19	77	14	16	22	52	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
75	20	18	23	18	79	15	16	22	53	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
76	21	21	16	19	77	14	17	22	53	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
77	19	21	19	20	79	19	20	23	62	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	Alto	Alto	Alto		
78	21	19	20	20	80	19	19	23	61	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	Alto	Alto	Alto		
79	21	21	21	18	81	15	17	22	54	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
80	17	18	21	21	77	15	17	21	53	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
81	20	20	18	18	76	15	16	21	52	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
82	21	19	19	19	78	15	17	20	52	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
83	21	19	17	15	72	15	17	20	52	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
84	19	22	17	19	77	15	17	20	52	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
85	16	20	17	19	72	16	16	20	52	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
86	20	20	18	17	75	15	17	19	51	Eficiente	Eficiente	Regular	Regular	Eficiente	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		
87	18	16	17	22	73	15	17	20	52	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Moderado	Moderado	Alto	Moderado		

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ACTIVADO Clásico

Anexo N° 6 Base de datos de tabulación de las encuestas

	N°	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	Sumatoria	D1	D2	D3	V2
3	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	2	50	15	14	21	50
4	2	3	2	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	51	17	14	20	51
5	3	2	2	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	50	16	14	20	50
5	4	2	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	2	50	17	14	19	50
7	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	32	10	10	12	32
3	6	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	2	49	16	14	19	49
9	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	75
0	8	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	2	49	16	14	19	49
1	9	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	51	16	16	19	51
2	10	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	51	16	16	19	51
3	11	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	51	16	16	19	51
4	12	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	4	5	2	52	17	15	20	52
5	13	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	2	53	17	15	21	53
6	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	31	10	10	11	31	
7	15	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	3	54	17	15	22	54
8	16	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	3	54	17	15	22	54
9	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	20	20	60
0	18	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	3	54	17	15	22	54
1	19	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	3	54	17	15	22	54
2	20	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	3	54	17	15	22	54
3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	31	10	10	11	31	
4	22	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	2	53	17	16	20	53
5	23	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	52	17	16	19	52
6	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	75
7	25	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	52	17	16	19	52

Anexo N° 7 Niveles y rangos para el proceso estadístico en SPSS

VARIABLES	N° items	Escala y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques	
			Max	Min			L. inferior	L. superior			
Gestión municipal	20	5=Siempre 1=nunca	100	20	80	Eficiente Regular Deficiente	74	100	-26	27	
							47	73			-26
							20	46			-26
Satisfacción ciudadana	15	5=Siempre 1=nunca	75	15	60	Alto Moderado Bajo	55	75	-20	20	
							35	54			-19
							15	34			-19
DIMENSIONES V1											
	N° items	Escala y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques	
			Max	Min			L. inferior	L. superior			
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Eficiente Regular Deficiente	19	25	-6	7	
							12	18			-6
							5	11			-6
Dimensión 2: Servicios Municipales	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Eficiente Regular Deficiente	19	25	-6	7	
							12	18			-6
							5	11			-6

Dimensión 3: Plan Operativo Anual	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el
Dimensión 4: Plan Estratégico Institucional	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el
DIMENSIONES V2										
	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles		Rangos			N° de bloques
Dimensión 1: Atención oportuna	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Moderado Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el
Dimensión 2: Tiempo de la atención	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Moderado Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el
Dimensión 3: Confianza del servicio	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Moderado Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el

Anexo N° 8 Tablas de distribución de frecuencia

Tabla 6

Frecuencias de la gestión municipal según niveles

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Gestión municipal	Regular	337	89,2
	Eficiente	41	10,8
	Total	378	100.0

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

Tabla 7

Frecuencias de las dimensiones de la gestión municipal según niveles

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Deficiente	7	1,9
	Regular	355	93,9
	Eficiente	16	4,2
Servicios Municipales	Deficiente	5	1,3
	Regular	349	92,3
	Eficiente	24	6,3
Plan Operativo Anual	Deficiente	3	,8
	Regular	201	53,2
	Eficiente	174	46,0
Plan Estratégico Institucional	Deficiente	3	,8
	Regular	202	53,4
	Eficiente	173	45,8

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

Tabla 8

Frecuencias de satisfacción ciudadana según niveles

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción ciudadana	Bajo	5	1,3
	Moderado	320	84,7
	Alto	53	14,0
	Total	378	100.0

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

Tabla 9

Frecuencias de las dimensiones de satisfacción ciudadana según niveles

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Atención oportuna	Bajo	7	1,9
	Moderado	355	93,9
	Alto	16	4,2
Tiempo de la atención	Bajo	5	1,3
	Moderado	349	92,3
	Alto	24	6,3
Confianza del servicio	Bajo	3	,8
	Moderado	3	,8
	Alto	372	98,4

Nota: Información obtenida a partir del procesamiento de los datos en el SPSS v. 29

Anexo N° 9 Carta de presentación



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 29 de noviembre de 2023
Carta P. 1018-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Abg.
Jael Melo Olivera
Alcaldesa
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Villena Lopez, Leticia Nohelly; identificada con CARNÉ DE EXTRANJERÍA N° 8068569 y con código de matrícula N° 7003013816; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Villena Lopez, Leticia Nohelly asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Helga R. Majo Marrúfo

Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Anexo N° 10 Carta de Aceptación



ALCALDÍA DE
BABA

Baba, 29 de noviembre de 2023

PARA: Ing. Leticia Nohelly Villena López

DE: Abg. Jael Melo Olvera
ALCALDESA DEL CANTÓN BABA

ASUNTO: Autorización a carta de permiso para aplicación de instrumentos (Encuestas)

De mi consideración:

Mediante la carta P. 1018-2023-UCV-VA-EPG-F01/J presentada por la Ing. Leticia Nohelly Villena López donde indica lo siguiente:

"Es grato dirigirme a usted, para presentar a Villena Lopez, Leticia Nohelly; identificada con CARNÉ DE EXTRANJERÍA N° 8068569 y con código de matrícula N° 7003013816; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: Gestión municipal y satisfacción ciudadana de un cantón de la provincia de Los Ríos. Ecuador, 2022 Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Villena Lopez, Leticia Nohelly asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo, solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe".

En base a lo que antecede **AUTORIZO** a la Ing. Leticia Nohelly Villena López; identificada con CARNÉ DE EXTRANJERÍA N° A8068569 y con código de matrícula N° 7003013816; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA a realizar la aplicación de la técnica de recolección de datos de Encuesta.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



SRITRELY JAELO MELO
OLIVERA

Abg. Jael Melo Olvera
ALCALDESA DEL CANTÓN BABA

Anexo N° 11 Interpretación de los coeficientes de correlación de Pearson y Spearman.

Interpretation of the Pearson's and Spearman's correlation coefficients.

Correlation Coefficient		Dancey & Reidy (Psychology)	Quinnipiac University (Politics)	Chan YH (Medicine)
+1	-1	Perfect	Perfect	Perfect
+0.9	-0.9	Strong	Very Strong	Very Strong
+0.8	-0.8	Strong	Very Strong	Very Strong
+0.7	-0.7	Strong	Very Strong	Moderate
+0.6	-0.6	Moderate	Strong	Moderate
+0.5	-0.5	Moderate	Strong	Fair
+0.4	-0.4	Moderate	Strong	Fair
+0.3	-0.3	Weak	Moderate	Fair
+0.2	-0.2	Weak	Weak	Poor
+0.1	-0.1	Weak	Negligible	Poor
0	0	Zero	None	None