

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad
Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Miranda Rubio, Doy Litz (orcid.org/0000-0002-9026-3554)

ASESORES:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024", cuyo autor es MIRANDA RUBIO DOY LITZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 01-08-2024 05:46:45
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-07-2024 18:57:16

Código documento Trilce: TRI - 0803302



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MIRANDA RUBIO DOY LITZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024", 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
MIRANDA RUBIO DOY LITZ DNI: 48401698 ORCID: 0000-0002-9026-3554	Firmado electrónicamente por: DLMIRANDAM el 10- 08-2024 10:46:13

Código documento Trilce: INV - 1691605

Dedicatoria

A mis hijos, Leonardo Santiago y Sergio Mateo y mi esposo Leandro, los seres que Dios me regaló para que sean mi vida y la motivación necesaria para salir adelante, les regalo este trabajo como una muestra de mi amor incondicional a ustedes.

Doy

Agradecimiento

A mis docentes y asesores, gracias a ellos estoy a puertas de culminar esta maravillosa experiencia y también gracias a la Universidad César Vallejo por la acogida durante este proceso de formación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión local y sus dimensiones	15
Tabla 2. Nivel de la satisfacción del contribuyente y sus dimensiones	16
Tabla 3 Prueba de normalidad	17
Tabla 4 Análisis de correlación por Rho de Spearman entre dimensiones de gestión logística y desempeño del servidor público.....	18
Tabla 5 Análisis de relación entre gestión logística y desempeño del servidor público	19

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión y análisis de R2 de las variables gestión local y satisfacción del contribuyente.....	20
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Resumen

La investigación desarrollada tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo de tipo básico, el diseño fue no experimental, con corte transversal y también fue correlacional, la población de investigación fueron 10010 contribuyentes de la entidad, sin embargo, al aplicar los criterios de inclusión y exclusión se consideraron solo a 170 contribuyentes. El resultado dio a conocer que la gestión local en un municipio local de Pardo Miguel, se presentó en un nivel alto con 44,4%, medio con 34.8% y bajo con 20.8%. A la vez se observa el nivel de las dimensiones, donde, la planificación cuenta con nivel medio (43.3%), la organización nivel medio (39.9%); dirección con nivel medio (54.5%) y control con nivel medio con 49.4%. Concluyendo que existe relación entre las variables gestión local y satisfacción del contribuyente, debido a que la significativa fue 0.00 inferior a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula; a la vez, se precisó una correlación positiva muy fuerte (Rho de 0.975).

Palabras clave: gestión local, satisfacción, contribuyente, municipalidad distrital.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between local management and taxpayer satisfaction in the District Municipality of Pardo Miguel, Rioja - 2024. The methodology was based on the basic quantitative approach, the design was non-experimental, cross-sectional and correlational, the research population was 10010 taxpayers of the entity, however, when applying the inclusion and exclusion criteria, only 170 taxpayers were considered. The result showed that local management in a local municipality of Pardo Miguel, was presented at a high level with 44.4%, medium with 34.8% and low with 20.8%. At the same time, the level of the dimensions is observed, where planning has medium level (43.3%), organization medium level (39.9%), management medium level (54.5%) and control medium level (49.4%). Concluding that there is a relationship between the variables local management and taxpayer satisfaction, since the significant was 0.00 lower than 0.05 then the null hypothesis is rejected; at the same time, a very strong positive correlation was found (Rho of 0.975).

Keywords: local management, satisfaction, taxpayer, district municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Primeramente, Benito et al. (2021) indican que, en algunos gobiernos locales españoles, los índices de eficiencia y transparencia de los procesos de gestión local se perciben negativamente, en donde afectan de manera considerable la divulgación de las actividades gubernamentales a favor de la comunidad. Asimismo, Blank (2018) manifiesta que, los municipios holandeses el 45 % se encuentran en niveles bajos en cuanto a una óptima implementación de políticas tanto a nivel de gobierno como de gestión local, deficiencias significativas en las estructuras de incentivos y deficientes planificaciones que no permiten la optimización de los recursos en el desempeño de los servidores públicos.

Además, en los gobiernos locales españoles se ha encontrado que la inadecuada gestión local se debe a los perfiles profesionales que no cumplen con determinados cargos, según Rueda et al. (2020) sostienen que el 65 % de funcionarios públicos demuestran falencias significativas en relación a sus actividades administrativas, carecen de bajo nivel de liderazgo teniendo equipos de trabajo deficientes, afectando directamente en el servicio brindado al ciudadano, por otra parte, Guyadeen et al. (2023) en el contexto de los gobiernos locales canadienses menciona que en la última década los procesos de gestión logística en las acciones municipales han ido por niveles deficientes afectando negativamente el desarrollo socioeconómico de los pobladores.

De igual manera, se puede mencionar que los procedimientos establecidos en la gestión de determinadas localidades no logran cerrar las brechas y necesidades de la población causando deficiente satisfacción, por ello, Narbón et al. (2020) puntualizaron sobre la gestión con relación a las operaciones municipales en España ha sido gestionada de manera ineficiente, generando dificultades significativas en relación al suministro de servicios básicos e instalaciones locales adecuados; por otro lado, Gross y Wolny (2021) describen las deficiencias en los gobiernos locales polacos para generar diferentes estrategias pertinentes que faciliten el crecimiento socioeconómico de las comunidades, debido a que se presenta una inexistencia de políticas claras que ayuden a mejorar estructuras en la gestión local. En relación a lo mencionado por Bian et al. (2021), en el contexto de los gobiernos locales chinos, las

acciones municipales y evaluaciones del desempeño de los servidores públicos han generado preocupaciones significativas en el marco de la estructura pública generando insatisfacción.

Por otro lado, a nivel nacional, se puede mencionar que el 35% de los encuestados de la gestión local es ineficiente, esto se debe a los problemas que se enfocan en la poca capacidad operativa de los responsables de infraestructura y desarrollo urbano. Según, Casiano y Cueva (2020), la consecuencia de la inadecuada gestión local se asocia al nulo mantenimiento de las calles y veredas como también al ordenamiento, circulación y transporte urbano. En el plano regional, específicamente de San Martín, se puede mencionar que la inadecuada gestión por parte de los funcionarios no ha permitido que se terminen proyectos que ayuden al mejoramiento del bienestar de los pobladores, específicamente en el ámbito de carreteras, generando niveles elevados de insatisfacción, a la vez, se precisa que la corrupción es un factor determinante porque no permite que se realicen proyectos de calidad (Anteparra, 2023)

Finalmente, se viene observando déficits asociados a los servicios que ofrecen a los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, existen falencias en los procesos y procedimientos desfasados, observamos carencia de capacidad operativa de los servidores públicos, hay tiempos muertos generados para solicitar tramites de licencias de funcionamiento, partidas registrales (nacimientos, defunciones, matrimonios, etc.) servicios de saneamiento, de salud y educativos, hay insatisfacción en la mayoría de personas que requieren de los servicios municipales, quejas y reclamos. De acuerdo a la realidad problemática se propuso como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión local por el contribuyente? ¿Cuál es el grado de satisfacción del contribuyente? ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente?

De igual manera, la investigación se justifica por **conveniencia**, porque se analizó las variables de gestión local y satisfacción del contribuyente se mostró

la realidad problemática para que los gestores locales puedan tomar medidas correctivas en base a información confiable. También se tuvo por **relevancia social** ya que la localidad de Pardo Miguel cuenta con población de extrema pobreza y vulnerables quienes deben ser considerados por su gobernante como prioritarios para alcanzar los servicios públicos de forma gratuita mediante acciones y estrategias disponibles por el gobierno local. Guarda **justificación teórica** porque se intentó el conocimiento sobre las variables estudiadas frente a la problemática y teorías existentes, así como de los resultados del estudio. Tiene justificación **práctica** ya que permitió emplear diversas estrategias para reducir las brechas sin problemas asociados a la gestión local y la satisfacción del contribuyente, planteando medidas correctivas efectivas para mejorar el servicio. Finalmente se justifica según su **utilidad metodológica** debido a que se empleó técnicas e instrumentos válidos y confiables para que la comunidad científica los utilice en similares investigaciones u otros para profundizar los estudios en función a las variables analizadas.

A su vez, se propuso como **objetivo general**, Determinar la relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024. Asimismo, como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión local por el contribuyente. Analizar el grado de satisfacción del contribuyente. Medir la relación según dimensiones entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente.

Del mismo modo, a nivel internacional, en Ecuador, Pico & Linzán (2023) en su estudio demostró que 42 % de participantes se encontraron satisfechos con los servicios otorgados por la entidad, no obstante, el 25 % señalaron su descontento al notar que no hubo cambios relevantes en el servicio. Se pudo determinar que el mejoramiento de la gestión local debe ser progresiva en todas las áreas organizacionales debido a que es esencial ofrecer un servicio de calidad que garantice satisfacción. En México, Medina et al. (2020) en su estudio demostró que las diferentes percepciones con respecto a la calidad de servicios que se ofrecen en una institución pública tienen un impacto significativo sobre la satisfacción de los ciudadanos (sig. <0.05). Se pudo determinar que no se han encontrado avances significativos para mejorar el servicio y operaciones en

línea, lo cual no permite que se comparta información real y actualizada entre las áreas gubernamentales, por lo tanto, es fundamental la destinación pertinente de recursos para la atención significativa de la demanda que tienen las personas y así mejorar su satisfacción.

Cabe señalar que, en el plano nacional, en Huancayo, Gavilán & Clemente (2021) mediante su investigación demostró que la gran mayoría de usuarios cuentan con niveles regulares de satisfacción con 94% debiéndose en gran medida a la gestión local municipal que se encontró en el mismo margen. Concluyeron demostrando que tiene una relación inferencial entre las variables (Sig. menor de 0.05); por lo tanto, ante un incremento en la gestión local para mejorar sus funciones aumentara la satisfacción. En Cajamarca, Bravo (2023) mediante su investigación demostró que la gran mayoría de usuarios cuentan con niveles regulares de satisfacción con 69% debiéndose en gran medida a la gestión local municipal que se encontró en el mismo margen. Se concluyó con la confirmación de la incidencia de la gestión local sobre la satisfacción del poblador de un municipio debido a que la significancia fue 0 y la relación de 0.791; por lo tanto, fue positiva y fuerte.

Del mismo modo, en Moyobamba, Bravo (2023) mediante su investigación demostró que existe relación estadística de la gestión local con la satisfacción del poblador debido a que la significancia fue 0 y la relación de 0.655. Se concluyó mediante la confirmación de la relación estadística que, mejorando la gestión pública local mediante servicios eficientes y eficaces se podrá obtener niveles elevados de satisfacción. En Chachapoyas, Casiano & Cueva (2020) en su estudio demostró que la percepción de confianza y percepción fueron negativas con 30.9% por parte de los usuarios con el gobierno local. Se pudo determinar que los usuarios manifestaron su malestar por el deficiente servicio recibido por parte de los colaboradores o servidores públicos.

En Piura, Carpio (2020) a través de su investigación mediante el cual se lograron describir que el 34,15% de los usuarios percibieron niveles bajos en relación a la gestión municipal, el 14,4% determinaron que la satisfacción de los usuarios es deficiente, de tal manera, el 44,01% percibieron niveles bajos de los servicios municipales y el 47,18% determinaron niveles bajos en la capacidad de

respuesta. Se concluyó que, no se presenta una correlación predominante entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios debido a un coeficiente Rho Spearman del 0,147 y un valor de significancia del 0,013.

En Huaraz, Chavez & Torres (2023) por medio de su investigación determinaron que el 50,9% de los usuarios percibieron niveles regulares en la gestión local, por otra parte, un 46,2% de los usuarios determinaron niveles regulares en relación a su satisfacción. Se concluyó, la existencia de una correlación significativa y positiva entre las variables de estudio por medio de un coeficiente Rho Spearman del 0,869. En Tarapoto, Grandez (2022) en donde determinaron que el 50% de los contribuyentes pudieron percibir niveles regulares en la gestión municipal, el 78% de los encuestados fueron indiferentes con la satisfacción. Se logró concluir que, se presentó una asociación positiva muy alta entre las variables de estudio con un coeficiente Rho Spearman del 0,957.

En Trujillo, Dominguez & Huaman (2024) describieron que existe una asociación significativa, positiva y alta entre la gestión municipal y la satisfacción de los contribuyentes por medio de un coeficiente Rho Spearman del 0,646. Se concluyó que a través de la eficiencia con la que se logra desarrollar una gestión en la municipalidad, sea en obras, proyectos y servicios influenciarán de manera directa en la satisfacción de los contribuyentes. En Lima, Plaza (2023) por medio de su investigación presentaron como resultados que, el 22,7% de los ciudadanos percibieron niveles regulares en relación a la calidad de los servicios municipales, por otra parte, el 35,8% de los encuestados percibieron niveles regulares sobre su satisfacción. Se logró concluir que, se presentó una correlación positiva y alta con un coeficiente Rho Spearman del 0,623 en donde por medio de una mayor calidad de servicios municipales la satisfacción de los usuarios incrementará de manera significativa.

Por otro lado, respecto a las teorías relacionadas y enfoques conceptuales de gestión local y satisfacción se tuvo en consideración a Scott, 1998 citado por Metlich (2006) en cuya teoría de la organización, describen como una consecución de definiciones, cualidades y principios en donde generar una explicación efectiva de cada una de las interacciones que se presentan entre las diversas áreas de la organización, asociadas directamente a los componentes

organizacionales como mecanismos fundamentales de alcance pertinente debido que por medio de este proceso se implementará de manera adecuada la distribución de las actividades, asimismo, esta teoría asocia de manera directa a cada una de las relaciones internas, divisiones de trabajo, las coordinaciones y el liderazgo pertinente, considerando como principal guía a las políticas y normas.

Asimismo, otra teoría asociada al estudio la brinda Chiavenato (2009) quien describe a la teoría situacional, la cual indica que no se presenta ningún principio o ley pertinente para la dirección sostenida de las personas dentro de una entidad, debido a que se dependerá exclusivamente del entorno situacional específico, abarcando de esta manera cada una de las políticas, directores, filosofías, entre otras. Según, Muczynski (2022) define a la gestión local como el conjunto de acciones gubernamentales en donde desencadena la tenacidad administrativa en relación a los recursos en los cuales se encuentran a disposición a pesar que puedan presentarse conflictos como lo son la falta de preparación de los servidores, las herramientas tecnológicas que presentan averías por la cobertura y la falta de preparación por parte de los ciudadanos, en este caso, el Estado desarrolla una función sumamente fundamental para realizar la corrección ante estas falencias, generando políticas que faciliten la corrección de las mismas y fomenten el desarrollo local.

De igual manera, López et al. (2021) es el conglomerado de estrategias gubernamentales que los gobiernos locales realizan con la intención de alcanzar de manera satisfactoria sus objetivos institucionales, para esto es importante el desenvolvimiento de los servidores públicos, en donde se debe fomentar constantes capacitaciones en relación a las políticas públicas para el buen desempeño de sus funciones. Según, Lalancette y Charles (2022), la gestión local cumple la responsabilidad de desarrollar estrategias pertinentes de interés estatal y vecinal, asimismo, se indica que es la actividad administrativa del patrimonio municipal, realizando la planificación y ejecución de diversos proyectos de la administración estatal en beneficio de los vecinos de la jurisdicción territorial de los gobiernos locales.

Por otra parte, Rich et al. (2021) la consideran el medio para lograr que las

instituciones estatales puedan alcanzar los resultados más óptimos para la comunidad, que permita convertirse en actividades sistemáticas, flexibles e integrales de búsqueda de resultados, con la capacidad oportuna de brindar satisfacción atendiendo las diversas necesidades y expectativas que presentan los ciudadanos. Asimismo, la gestión local abarca procedimientos que desarrollan los gobiernos locales con la finalidad de alcanzar las metas establecidas. Según, Pourbahador y Brinkhuijsen (2023) manifiestan que, dentro de una adecuada gestión local, se presenta la implicación de cuatro variables fundamentales, gestión institucional, operativas, financieras y presupuestales en donde se encuentran complementadas con las dimensiones sociales, económicas, medioambiental y políticas. Además, Álvarez y Delgado (2020) indican que la gestión local desarrolla la responsabilidad de realizar la conducción y dirección de la administración financiera de los municipios locales en su conjunto, de la misma manera se encarga de prestar de forma adecuada los servicios públicos y fomentar las inversiones de obras de su competencia.

A la vez, Ciprian et al. (2021) indican que la gestión local se refiere como un conglomerado de acciones estrictas en donde las entidades estatales desarrollan con la intención de que puedan lograr sus metas institucionales y objetivos establecidos bajo la consecución de las políticas estatales que generen un buen desempeño de las funciones administrativas públicas. Según, Martínez, Salazar y Rivas (2020) sostienen que la gestión local se encarga de realizar la dirección y orientación de las detecciones y satisfacciones de las necesidades propias de los gobiernos locales, en donde se prescribe la finalidad de la obtención adecuada de los adecuados bienes y su distribución pertinente, asimismo, sostienen que, este proceso se denomina como una herramienta importante para la administración municipal.

De acuerdo a Medrano (2022) la gestión local se sostiene como el conglomerado de acciones en las cuales los gobiernos locales desarrollan con la finalidad de que puedan alcanzar sus objetivos y metas establecidas anualmente y para esto, se direcciona la influencia de las capacidades de las personas para el buen desempeño de la actividad estatal. Bravo y Sánchez (2021) indican que el objetivo primordial de la gestión local se encuentra sostenido en la

administración de los activos estatales, desarrollando de esta manera, es necesario prever la planificación para ejecutar eficientemente proyectos establecidos en la administración pública para el beneficio de las comunidades y los gobiernos locales.

Según, Cotrina y Flores (2022) refieren que la gestión local se encuentra fundamentado en el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos basado a los servicios que se brindan para mejorar la experiencia de los pobladores de una determinada área geográfica, esto quiere decir, permitir que las personas puedan ir hacia las municipalidades con intenciones positivas. Por medio de lo que indica, Salazar (2020) define a la gestión local como la implicación de las bases de actuación legal que se desarrollan en base a los entornos continentales definidos por el derecho administrativo estatal.

Por consiguiente, a través del contexto actual de la administración pública en el Perú, la gestión local - municipal se desenvuelve bajo la Ley N°27658, mediante el cual se establecen objetivos para la obtención de mejores niveles de eficiencia en relación a los aparatos estatales, en donde se facilite el alcance pertinente hacia una adecuada atención de los ciudadanos de una determinada comunidad, teniendo en consideración la priorización y optimización del empleo de los recursos estatales, asimismo, se considera importante que este proceso se centre principalmente en el servicio a los ciudadanos, a través de medios que desarrollen una efectividad. Para una mejor comprensión de la variable, se realiza la conceptualización de las dimensiones, en donde se considera a, Chiavenato (2009) mediante el cual menciona a la Tradicional de la Administración desarrollado por Henry Fayol, describiendo las diferentes actividades que se asocian con la administración mediante dimensiones.

En relación a la dimensión planeación, se considera que, Chiavenato (2009) conceptualiza a través de un conglomerado de actividades de índole administrativas mediante el cual se dirige caminos hacia las provisiones y la administración adecuada de todos los recursos financieros que manifiestan potenciales carencias dentro de las instituciones. Asimismo, Orellana (2016) indica que se le denomina como una serie de acciones sistemáticas y bien organizadas que se desenvuelven dentro de las instituciones por medio de

condiciones transformativas que son originadas por el gobierno local correspondientes teniendo en cuenta las normas vigentes que promueve el Estado. Por medio de artículo IX, la Ley 27972 (2003) se define que, los procedimientos relacionados a la programación se desenvuelven dentro del objetivo de permitir que los ciudadanos puedan participar a través de cada uno de sus intereses de los gobiernos locales enmarcados en sus capacidades y requerimientos con un servicio eficiente y eficaz.

También, la segunda dimensión Organización, Chiavenato (2009) la define como el conjunto de individuos quienes desarrollan funciones específicas relacionadas a la consultoría y toma de decisiones dentro de la institución. De tal manera, conforme lo indica la Ley 27972 (2003) describe que todos los gobiernos municipales se encuentran conformados por los funcionarios y servidores estatales, empleados y obreros, mediante el cual desarrollan funciones de carácter estatal para la administración pública, asimismo, asocia la responsabilidad que tiene cada uno de los gobiernos locales en desarrollar de manera adecuada la administración en relación a sus requerimientos.

Por otra parte, la dimensión dirección, Arraiza (2016) indica que la administración local, es un conjunto de actividades mediante el cual tiene la responsabilidad de demarcar el aspecto territorial en donde se derivan sus capacidades de servicio acercándose directamente con los requerimientos de los pobladores. Mediante el artículo 26, La Ley 27972 (2003) define que, un gobierno local desarrolla su adopción a las estructuras gerenciales, sustentado bajo principios programados para dirigir, ejecutar, supervisar, y controlar, en donde desarrollan diversos mecanismos administrativos para el funcionamiento eficaz de sus funciones estatales.

En concordancia con la dimensión control, Arraiza (2016) asocia directamente a la administración de los presupuestos estatales para que sean ejecutados con transparencia y claridad, de acuerdo a los programas de gestión, a los indicadores y por las normativas estatales. Por medio de lo que indica en su noveno artículo, la Ley 27972 (2003) indican que los ciudadanos generan una autoridad propia para colaborar de manera directa en los procesos de control, ejecución y cuidados de los diversos fondos que la administración estatal

distribuye a través de las diferentes normas legal confirmadas. Con respecto a las opiniones de Ahmed et al. (2023) un indicador de buen servicio de calidad de atención y que llegue a satisfacer al usuario es cuando una organización en particular mejora las falencias y reafirma las fortalezas con el objetivo de incrementar los beneficios de los usuarios.

Según, Ramadiani et al. (2018) satisfacer al usuario, se refiere a la medida mediante el cual se percibe la evaluación si un servicio cumple con su meta principal, esto es, si se logra ofrecer servicios óptimos y adecuados que permita contentar sustancialmente a los consumidores, a través de este concepto, se pone en manifiesto que se juzga en términos de efectividad, con la finalidad de medir hasta qué punto un servicio está logrando con el cumplimiento de esta meta, desde la opinión de los compradores (Erdvin et al., 2023). La satisfacción del usuario como la medición hacia la respuesta que los usuarios tienen en relación a la prestación de un servicio particular, asimismo, mencionan que las valoraciones son referentes para el mejoramiento del servicio que es ofrecido a usuarios y el conocimiento oportuno de necesidades (Setyo & Maureen, 2018).

Asimismo, Radlinski (2020) explicó que, satisfacer al usuario representa niveles de cumplimiento de las expectativas de un usuario en relación con el recibimiento de la prestación de un servicio en particular, asimismo, este nivel de desempeño se puede calcular a través de la diferencia del valor percibido y las perspectivas que se hizo el usuario antes de adquirir la atención. Conforme a, Hsieh et al. (2022) satisfacción del usuario vendría a ser una medición de cuan contentos están los usuarios por el servicio recibido por parte de la organización, asimismo, las informaciones que se establecen dentro de las encuestas, reviews y calificaciones, facilita a la organización establecer medidas que ayuden al mejoramiento de sus procesos.

Asimismo, Kalankesh et al. (2020) mencionan que la satisfacción del usuario se caracteriza por la evaluación mediante el cual se dictamina desde el punto de vista, también se percibe como los resultados que se encuentran establecidos en la valoración de cada uno de los usuarios, asimismo, indican que tales mediciones se encuentran basados en percepciones personales de los usuarios mediante el cual facilita a incrementar el bienestar y satisfacción. De acuerdo a

Grönroos (1994) citados por Mejías & Manrique (2011) satisfacer a los usuarios significa hacer un sondeo de cuan satisfecho está un individuo en relación a la prestación de un servicio dentro de una organización, tal valoración se percibe como el resultado de las expectativas experimentadas por los usuarios hacia el servicio determinado y el valor real que recibe de este.

Además, dentro de las dimensiones que se consideran: Calidad funcional-Técnica percibida, engloba de manera directa las formas en las cuales se desenvuelve los servicios para de esta manera brindarlo a las personas, gestionando de manera pertinente las cualidades de los servicios de manera que puedan generar mayores impactos en los usuarios. Dimensión valor percibido: relación adecuada entre los valores monetarios pedido por los servicios y las percepciones referentes de la calidad que se generan al momento de hacer el empleo pertinente del mismo, desarrollando un oportuno equilibrio. Dimensión de confianza y expectativas: medición del servicio y la percepción de que, si este puede satisfacer las necesidades de los usuarios y generar la medición de lo alcanzado. También, se estableció la **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024. Como **hipótesis específicas** se formularon: Existe alto nivel de gestión local según el contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024. El grado de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024, es bueno. Existe relación entre las dimensiones de gestión local y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de **tipo** básica, la cual se caracterizó en que no se manipulan las variables en estudio (CONCYTEC, 2018). Como enfoque se utilizó el cuantitativo porque se aplicarán instrumentos con escalas ordinales para obtener información numérica a fin de diagnosticar el fenómeno estudiado (Hernández & Mendoza, 2018) La investigación tuvo un **diseño no experimental** de corte **transversal** (Hernández & Mendoza, 2018), porque el análisis de las variables solo se realizó una sola vez sin manipulación alguna de las variables, asimismo, es **correlacional**, busca encontrar la dependencia que existe una variable con la otra que corresponden al gestión local y satisfacción del contribuyente.

Asimismo, respecto a las variables y operacionalización, la matriz de operacionalización se encuentra en el anexo 1. La **población** para Hernández et al. (2018) estuvo constituida por el conjunto total de los sujetos como de objetos que forman parte de la investigación, y de quienes se requiere conocer algo. (Hernández et al, 2010). Por ello, la población estuvo constituida por 10 010 pobladores de la ciudad de Pardo Miguel, Rioja, San Martín. Además, como **criterios de inclusión** se consideró a los contribuyentes de 18 a 60 años que requieran y soliciten servicios de la municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja, San Martín.

También, como **criterios de exclusión**, hubo personas que no pertenecían al distrito o se reusaron participar. La **muestra**, se determinó considerando la fórmula de población finita cuyo valor fue de 370 personas, sin embargo, al ser todavía alta la cantidad, llegando a determinar la muestra de 178 personas. El **muestreo** fue de tipo probabilístico, aleatorio simple. La **técnica** empleada fue la encuesta, la cual ayudó en la recolección de datos por medio de dos instrumentos formulados en escala ordinal y con ítems alineados a los indicadores de cada variable (Hernández & Mendoza, 2018). En el caso de los **instrumentos** a utilizar, serán dos cuestionarios, tanto para la variable gestión local y satisfacción del contribuyente, bajo la escala ordinal.

Por otra parte, la **validación de instrumentos** estuvo dada por 5 expertos a fin de obtener la aprobación de las estructuras de los instrumentos y su respectivo

contenido. Para Hernández y Mendoza (2018) la validez es muy importante para poder determinar la coherencia y consistencia de los instrumentos para poder medir o alcanzar el propósito de las investigaciones. Por lo tanto, según la validez de **Aiken**, en la **variable gestión local** se encontró un coeficiente de 0.95 y para la **variable satisfacción** del contribuyente 0.96, siendo así válidos con claridad, coherencia y relevancia. La confiabilidad de instrumentos permitió que se precisen y/o aclaren las incógnitas sobre los ítems e indicadores propuestos para una determinada muestra piloto, en la primera prueba de **alfa de Cronbach** de la variable gestión local se encontró 0.985 y en la variable satisfacción del contribuyente se encontró un alfa de 0.983, siendo muy confiables.

A la vez, el **procedimiento** inició con la entrega de la solicitud y la aceptación pertinente a la entidad en mención, seguidamente del diseño adecuado de los mecanismos de recolección de datos que facilitarán el diagnóstico oportuno de la problemática de la investigación, después se procedió a realizar la validación de cada uno de estos mecanismos por medio de un juicio de expertos mediante el cual se logró a detallar si estos llegan a cumplir con cada uno de los requerimientos para su implementación en la investigación. Por último, se procedió a enviar la solicitud hacia la entidad de estudio con la finalidad de que se pueda realizar la aceptación de la misma con la intención de implementar los mecanismos de recolección de datos sin ningún tipo de problemas, procesamiento que se realizará utilizando el programa SPSS v26.

En cuanto a los **métodos para el análisis** de datos, cabe indicar que una vez que los instrumentos fueron validados y confiables, se procedió a aplicar los dos instrumentos a los 178 contribuyentes que representaron la muestra, método descriptivo e inferencial, en las cuales el primero facilitó comprender el propósito de estudio plasmándoles en las tablas e histogramas, con relación a las estadísticas inferenciales donde se comprobará las hipótesis planteadas haciendo uso del estadígrafo de Rho de Spearman para la exposición de resultados debido a que mediante la prueba de normalidad se encontraron que los datos no tienen distribuciones normales (sig. <0.05).

Asimismo, como **aspectos éticos**, se consideraron los siguientes **Autonomía**: Se empleó este aspecto en el momento que se hace la recepción de los datos para la investigación, se empleó el respeto mutuo hacia los docentes y el buen trato a sus datos personales, en donde su participación se encontrará en el anonimato, con el objetivo principal de que no genere ninguna afectación a su integridad personal. **Beneficencia**: Se llegó aplicar este criterio en el instante que se obtuvieron las informaciones correctas que faciliten su implementación a gran nivel, con la finalidad de que se pueda desarrollar el análisis y el estudio de manera adecuada de las variables de estudio, generando estrategias que brinden una solución óptima para la problemática planteada en la investigación. **No maleficencia**: no hacer daño a los participantes de estudio. **Justicia**: Se empleó debido a que se implementaron procedimientos óptimos y concretos que no generaran ninguna afectación a la seguridad de los involucrados dentro de la investigación en función a la solicitud de los datos que se encuentran establecidas por la investigadora, asimismo, se procedió con la revisión de los instrumentos de recolección de datos con la finalidad de brindar una seguridad pertinente de que se está haciendo el uso adecuado de los mecanismos dentro del estudio. **Derecho** dado que en la aplicación y recojo de información se consideró la moral para poder explicar libremente las variables investigadas.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de gestión local y sus dimensiones

Variable y dimensión	Niveles	Intervalo	N°	%
Variable Gestión local	Bajo	24-56	37	20,8
	Medio	57-88	62	34,8
	Alto	89-120	79	44,4
	Total		178	100 %
Planificación	Bajo	6-14	44	24,7
	Medio	15-20	77	43,3
	Alto	21-26	57	32,0
	Total		178	100%
Organización	Bajo	5-12	44	24,7
	Medio	13-17	71	39,9
	Alto	18-22	63	35,4
	Total		178	100%
Dirección	Bajo	6-14	32	18,0
	Medio	15-20	97	54,5
	Alto	21-26	49	27,5
	Total		178	100%
Control	Bajo	6-14	34	19,1
	Medio	15-20	88	49,4
	Alto	21-26	56	31,5
	Total		178	100%

Fuente: Cuestionario realizado a la población del Distrito de Pardo Miguel.

Interpretación: Conforme la tabla 1 sobre la gestión local en un municipio local de Pardo Miguel, se presentó en un nivel alto con 44,4%, medio con 34.8% y bajo con 20.8%. A la vez se observa el nivel de las dimensiones de la gestión local de una entidad municipal de Pardo Miguel, donde, la planificación cuenta con niveles medio (43.3%), la organización nivel medio (39.9%); dirección con nivel medio (54.5%) y control con nivel medio con 49.4%. Lo que demuestra posibles falencias asociadas a la planeación de las actividades y estrategias, inadecuada organización de las áreas operativas, carencia de capacidades y habilidades por parte del personal y un inadecuado sistema de monitoreo y evaluación del personal en las funciones que se desempeñan.

Tabla 2*Nivel de la satisfacción del contribuyente y sus dimensiones*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Variable desempeño del servidor público	Bajo	24-56	37	20,8
	Medio	57-88	73	41,0
	Alto	89-120	68	38,2
	Total		178	100%
Calidad funcional - técnica	Bajo	8-19	44	24,7
	Medio	20-27	72	40,4
	Alto	28-40	62	34,8
	Total		178	100%
Valor percibido	Bajo	8-19	51	28,7
	Medio	20-27	66	37,1
	Alto	28-40	61	34,3
	Total		178	100%
Confianza y expectativas	Bajo	8-19	43	24,2
	Medio	20-27	91	51,1
	Alto	28-40	44	24,7
	Total		178	100%

Fuente: Cuestionario realizado a la población del Distrito de Pardo Miguel.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 2 sobre el nivel de satisfacción del contribuyente en un municipio de Pardo Miguel, se precisó que un 41% de encuestados señalaron que es medio el nivel, el 38.2% afirmaron que es alto, mientras que, el 20.8% afirmaron que es bajo. A la vez, se observa el nivel de las dimensiones de la satisfacción del contribuyente de un municipio de Pardo Miguel, donde, la calidad funcional – técnica conto con nivel medio (40.4%); el valor percibido conto con nivel medio (37.1%); la confianza y expectativas contó con (51-1%). Los resultados descritos demuestran las falencias que se vienen presentando en la institución debido a diversos factores que abarcan tanto el desconocimiento de determinados procesos por parte del personal, poca empatía al momento atender a las solicitudes del usuario y la escasa confianza que tienen los usuarios con los trabajadores que no logran cumplir con las expectativas deseadas.

Tabla 3
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión local	,130	178	,000
Planificación	,145	178	,000
Organización	,152	178	,000
Dirección	,142	178	,000
Control	,132	178	,000
Satisfacción del contribuyente	,150	178	,000
Calidad funcional – técnica	,130	178	,000
Valor percibido	,140	178	,000
Confianza y expectativas	,134	178	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Por medio del análisis de los datos mediante el SPSS se conoció que la prueba de normalidad determinó que los datos no tienen una distribución normal (sig. <0.05) tanto por Kolmogorov; ante ello, se confirma que el estadístico a trabajar será el no paramétrico y se utilizará la prueba Rho de Spearman.

Tabla 4

Análisis de correlación por Rho de Spearman entre dimensiones de gestión local y satisfacción del contribuyente.

		Satisfacción del contribuyente	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,924**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178
	Organización	Coeficiente de correlación	,961**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178
	Dirección	Coeficiente de correlación	,947**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178
	Control	Coeficiente de correlación	,972**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178

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

En la tabla 4 se observa que, con una sig. (0.00) lo cual fue menor al p-valor (0.05); entonces, si existe relación significativa entre las dimensiones de gestión local y satisfacción del contribuyente con un coeficiente de 0.924 (planificación); 0.961 (organización); 0.947 (dirección); 0.972 (control). Es decir, por medio de la gestión pertinente del municipio que abarque el establecimiento de objetivos a corto y mediano plazo, estrategias funcionales, organización pertinente de cada uno de los colaboradores con liderazgo asertivo para un control constante se lograrán ofrecer servicios de calidad que causen impacto en satisfacer a los contribuyentes del municipio de Pardo Miguel.

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024.

H0: No existe relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024.

Tabla 5*Análisis de relación entre gestión local y satisfacción del contribuyente.*

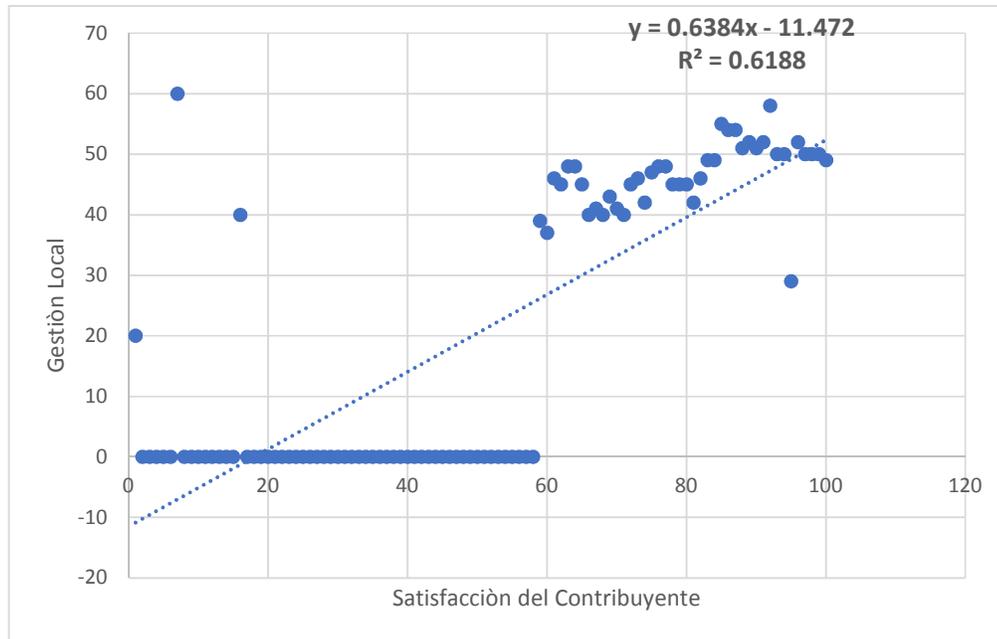
		Correlaciones		
			Gestión local	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Gestión local	Coeficiente de	1,000	,975
		corr.		
		Sig.	.	,000
		N	178	178
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de	,975	1,000
		corr.		
	Sig.	,000	.	
	N	178	178	

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

En la tabla 5, se puede observar que, la significancia fue 0.00 inferior al p-valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; demostrando que, hay relación entre las variables gestión local y satisfacción del contribuyente, precisando una correlación positiva muy fuerte (Rho de 0.975). Por lo tanto, al mejorar la planificación local, organización de las diversas áreas operativas, dirigir pertinentemente a los funcionarios públicos y monitorear las actividades y tareas establecidas se brindará un servicio de calidad que impactará en la satisfacción del contribuyente.

Figura 1

Diagrama de dispersión y análisis de R^2 de las variables gestión local y satisfacción del contribuyente



Según lo señalado por el análisis de R cuadrado se puede determinar que el coeficiente fue de 0.618; por lo tanto, se demuestra que la variabilidad de la gestión local se debe a la satisfacción del contribuyente en un 0.618 (61.8%), entonces se precisa que la gestión local tendrá un impacto sobre la satisfacción del contribuyente.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se encuentra abordada por la triangulación de la información para poder contrastar los datos expuestos con los antecedentes y las teorías asociadas, ante ello, según los resultados de la variable la gestión local en un municipio local de Pardo Miguel, a la vez, se observa el nivel de las dimensiones de la gestión local de una entidad municipal de Pardo Miguel, donde, la planificación cuenta con niveles medio (43.3%), la organización nivel medio (39.9%); dirección con nivel medio (54.5%) y control con nivel medio con 49.4%. A la vez se observa el nivel de las dimensiones de la gestión local de una entidad municipal de Pardo Miguel, donde, la planificación cuenta con niveles medio (43.3%), la organización nivel medio (39.9%); dirección con nivel medio (54.5%) y control con nivel medio con 49.4%).

Por consiguiente, la información expuesta guarda relación con lo expuesto por Casiano & Cueva (2020) ya que en su estudio demostró que la percepción de confianza y percepción fueron negativas con 30.9% por parte de los usuarios con el gobierno local; donde las deficientes percepciones de gestión por parte de los usuarios se dan por el servicio inadecuado y deficiente que reciben por parte de los colaboradores o servidores públicos. Asimismo, se coincide con el estudio de Gavilán & Clemente (2021) mediante su investigación demostró que la gran mayoría de usuarios cuentan con niveles regulares de satisfacción con 94% debiéndose en gran medida a la gestión local municipal que se encontró en el mismo margen.

A la vez, lo mencionado sobre la gestión local concuerda con el fundamento teórico de Chiavenato (2009) con su teoría situacional el cual menciona que la que no se presenta ningún principio o ley pertinente para la dirección sostenida de las personas dentro de una entidad, debido a que se dependerá exclusivamente del entorno situacional específico, abarcando de esta manera cada una de las políticas, directores, filosofías. Se precisa también que, según Muczynski (2022) la gestión local abarca el conjunto de acciones gubernamentales en donde desencadena la tenacidad administrativa en relación a los recursos en los cuales se encuentran a disposición a pesar que puedan presentarse conflictos como lo son la falta de preparación de los

servidores, las herramientas tecnológicas que presentan averías por la cobertura y la falta de preparación por parte de los ciudadanos, en este caso, el Estado desarrolla una función sumamente fundamental para realizar la corrección ante estas falencias, generando políticas que faciliten la corrección de las mismas y fomenten el desarrollo local.

De igual manera, López et al. (2021) menciona que, la gestión local involucra al conglomerado de estrategias gubernamentales que los gobiernos locales realizan con la intención de alcanzar de manera satisfactoria sus objetivos institucionales, para esto es importante el desenvolvimiento de los servidores públicos, en donde se debe fomentar constantes capacitaciones en relación a las políticas públicas para el buen desempeño de sus funciones. Como también, desarrolla la responsabilidad de realizar la conducción y dirección de la gestión financiera de los gobiernos locales en su conjunto, de la misma manera se encarga de prestar de forma adecuada los servicios públicos y fomentar las inversiones de obras de su competencia.

Por otro lado, los datos expuestos sobre el nivel de satisfacción del contribuyente en un municipio de Pardo Miguel, se precisó que un 41% de encuestados señalaron que es medio el nivel, el 38.2% afirmaron que es alto, mientras que, el 20.8% afirmaron que es bajo. A la vez, se observa el nivel de las dimensiones de la satisfacción del contribuyente de un municipio de Pardo Miguel, donde, la calidad funcional – técnica conto con nivel medio (40.4%); el valor percibido conto con nivel medio (37.1%); la confianza y expectativas contó con (51-1%).

La mencionado anteriormente guarda relación con lo expuesto por Pico & Linzán (2023) dado que, en su estudio demostró que un 42% de participantes se encontraron satisfechos con los servicios otorgados por la entidad, no obstante, el 25% señalaron su descontento al notar que no hubo cambios relevantes en el servicio. A la vez, lo expuesto sobre la satisfacción del contribuyente concuerda con el fundamento de Ahmed et al. (2023) el cual menciona que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención que es prestada por medio de los servicios que presta una organización en particular, desarrollar la percepción de la satisfacción facilitará mejorar las

falencias y reafirmar fortalezas con el objetivo de incrementar los beneficios de los usuarios.

Asimismo, Ramadiani et al. (2018) señala que, se refiere a la medida mediante el cual se percibe la evaluación si un servicio cumple con su meta principal, esto es, si se logra ofrecer servicios de calidad que permita la satisfacción sustancial de los usuarios, a través de este concepto, se pone en manifiesto que se juzga en términos de efectividad, con la finalidad de medir hasta qué punto un servicio está logrando con el cumplimiento de esta meta desde el punto de vista del usuario (Erdvin et al., 2023). La satisfacción del usuario como la medición hacia la respuesta que los usuarios tienen en relación a la prestación de un servicio particular, asimismo, mencionan que las valoraciones son referentes para el mejoramiento del servicio en sí que les es ofrecido a los usuarios y el conocimiento oportuno de sus necesidades (Setyo & Maureen, 2018).

De acuerdo a los resultados sobre las correlaciones específicas, donde se demostró que, existe relación significativa entre las dimensiones de gestión local y satisfacción del contribuyente con un coeficiente de 0.924 (planificación); 0.961 (organización); 0.947 (dirección); 0.972 (control). Es decir, mejorando las dimensiones que engloban a la gestión local se ofrecerán servicios de calidad que impactarán en la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de Pardo Miguel. Lo señalado guarda concordancia con el estudio de Medina et al. (2020) dado que en su investigación demostró que las diferentes percepciones de calidad en los diferentes servicios que se brindan en una institución pública impactan significativamente sobre la satisfacción de los ciudadanos (sig. <0.05). A la vez, se concuerda con Bravo (2023) el cual, mediante su investigación demostró la confirmación de la incidencia de las dimensiones de gestión local sobre la satisfacción del poblador de un municipio debido a que la significancia fue 0 siendo muy significativa.

Ante lo señalado, la teoría de Chiavenato (2009) sobre las dimensiones de gestión administrativa abarcan a la planificación, la cual se conceptualiza a través de un conglomerado de actividades de índole administrativas mediante el cual se dirige caminos hacia las provisiones y la administración adecuada de

todos los recursos financieros que manifiestan potenciales carencias dentro de las instituciones; la organización, es el conjunto de individuos quienes desarrollan funciones específicas relacionadas a la consultoría y toma de decisiones dentro de la institución; la dirección abarca un conjunto de actividades mediante el cual tiene la responsabilidad de demarcar el aspecto territorial en donde se derivan sus capacidades de servicio acercándose de manera directa con las necesidades de los ciudadanos; por último, el control se asocia directamente a la administración de los presupuestos estatales para que sean ejecutados con transparencia y claridad, de acuerdo a los programas de gestión, a los indicadores y por las normativas estatales.

Por último, según los resultados sobre la correlación general, se ha demostrado que existe relación entre las variables gestión local y satisfacción del contribuyente, debido a que la significativa fue 0.00 inferior a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula; a la vez, se precisó una correlación positiva muy fuerte (Rho de 0.975). Por lo tanto, al mejorar la gestión local se brindará un servicio de calidad que impactará en la satisfacción del contribuyente.

Lo antes expuesto, se encuentra asociado con la investigación de Bravo (2023) ya que, mediante su estudio, concluyó con la confirmación de la incidencia de la gestión local sobre la satisfacción del poblador de un municipio debido a que la significancia fue 0 y la relación de 0.791; por lo tanto, fue positiva y fuerte. Al mismo tiempo, se concuerda con el estudio de Bravo (2023) mediante su investigación demostró que existe relación estadística de la gestión local con la satisfacción del poblador debido a que la significancia fue 0 y la relación de 0.655, concluyendo que mediante la confirmación de la relación estadística que, mejorando la gestión pública local mediante servicios eficientes y eficaces se podrá obtener niveles elevados de satisfacción.

Asimismo, a nivel teórico Medrano (2022) señala que la gestión local se sostiene como el conglomerado de acciones en las cuales los gobiernos locales desarrollan con la finalidad de que puedan alcanzar sus objetivos y metas establecidas anualmente y para esto, se direcciona la influencia de las capacidades de las personas para el buen desempeño de la actividad estatal. Bravo y Sánchez (2021) indican que el objetivo primordial de la gestión local se encuentra sostenido en la administración de los activos estatales,

desenvolviendo de esta manera la planificación y la ejecución de los proyectos relacionados a la administración pública en beneficio de los vecinos de la jurisdicción territorial de los gobiernos locales.

A la vez, la teoría que fundamenta los resultados expuesta está asociada a la de Metlich (2006) el cual menciona que la teoría de la organización abarca una consecución de definiciones, cualidades y principios en donde generar una explicación efectiva de cada una de las interacciones que se presentan entre las diversas áreas de la organización, asociadas directamente a los componentes organizacionales como mecanismos fundamentales de alcance pertinente debido que por medio de este proceso se implementará de manera adecuada la distribución de las actividades, asimismo, esta teoría asocia de manera directa a cada una de las relaciones internas, divisiones de trabajo, las coordinaciones y el liderazgo pertinente, considerando como principal guía a las políticas y normas.

V. CONCLUSIONES

Se comprobó que existe relación entre las variables gestión local y satisfacción del contribuyente, debido a que la significancia fue p-valor 0.00 inferior a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula; a la vez, se precisó una correlación positiva muy fuerte (Rho de 0.975). Por lo tanto, al mejorar la gestión local se brindará un servicio de calidad que impactará en la satisfacción del contribuyente.

Se identificó que la gestión local en un municipio local de Pardo Miguel, se presentó en un nivel alto con 44,4%, medio con 34.8% y bajo con 20.8%. A la vez se observa el nivel de las dimensiones de la gestión local de una entidad municipal de Pardo Miguel, donde, la planificación cuenta con niveles medio (43.3%), la organización nivel medio (39.9%); dirección con nivel medio (54.5%) y control con nivel medio con 49.4%.

Se determinó el nivel de satisfacción del contribuyente en un municipio de Pardo Miguel, el 41% de encuestados señalaron que es medio el nivel, el 38.2% afirmaron que es alto, mientras que, el 20.8% afirmaron que es bajo. A la vez, se observa el nivel de las dimensiones de la satisfacción del contribuyente de un municipio de Pardo Miguel, donde, la calidad funcional – técnica conto con nivel medio (40.4%); el valor percibido conto con nivel medio (37.1%); la confianza y expectativas contó con (51.1%).

Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión local y satisfacción del contribuyente con un coeficiente de 0.924 (planificación); 0.961 (organización); 0.947 (dirección); 0.972 (control). Es decir, si se mejora las dimensiones que engloban a la gestión local entonces, se ofrecerán servicios de calidad que impactarán en la satisfacción de los contribuyentes del municipio de Pardo Miguel.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde, llevar a cabo una planificación para un correcto control y monitoreo de las funciones del personal (funcionarios, servidores, practicantes, y todos los involucrados con la gestión municipal) a fin de cerciorarse el correcto funcionamiento de los servicios ofrecidos y con ello mantener satisfechos a los contribuyentes.

Al personal nombrado, CAS y funcionarios den a conocer al jefe de recursos humanos cualquier disconformidad, problema y/o conflicto que exista en sus áreas laborales, para buscar soluciones por medio de charlas psicólogas y así ayudar a una mejora intelectual en su servicio laboral.

Al jefe de recursos humanos que notifique con anticipación a los jefes de cada área las fechas importantes de las diversas actividades que realizará la entidad, como la ejecución de las vacaciones, feriados laborables, permisos médicos, agasajos entre otros, para tener una mejor organización en las actividades administrativas y así brindar un buen servicio a la comunidad.

A los usuarios y/o contribuyentes que no sientan que se les está brindando un servicio de calidad al momento de hacer uso de los servicios que brinda la municipalidad de Pardo Miguel dejar constancia de ello por medio del libro de reclamaciones o solicitar la intervención de los jefes de área, a fin de que se tomen acciones pertinentes.

REFERENCIAS

- Abad, J. (2019). *Participación ciudadana en los procesos de control social de la Gestión Municipal del distrito Yurimaguas de la provincia de Alto Amazonas, Loreto*. Alto Amazonas, Loreto: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3914>
- Ahmed, R., Atef, A., & Mohamed, L. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Ain Shams Engineering Journal*, 1-6. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2090447922004129>
- Akyildiz, F. (2017). Citizen Participation in Local Government Services: zmir Metropolitan Municipality Example. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(7), 323-332. doi:10.26417/ejms.v6i2.p323-323
- Anteparra, H. (2023). Fiscalía sigue rastro de funcionarios que gastaron S/4,4 millones en carretera que termina en fundo privado en San Martín. *Convoca.Pe*. <https://convoca.pe/investigacion/fiscalia-sigue-rastro-de-funcionarios-que-gastaron-s44-millones-en-carretera-que>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de la Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Bravo, E. (2023). *Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de La población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5603/Tesis%20Einstein%20Bravo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2), 157-165. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO*, 7(2), 157-165. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>
- Cegarra, J. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Barcelona: Editorial Diaz de Santos. ISBN: 9788499690278.
- Chanamé, C. (2017). 4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben

- resolver. *Blog Escuela de posgrado de la Universidad Continental*, 1-3. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Contreras. (2011). Tendencia de los paradigmas de investigación en educación. *Revista Investigación y postgrado*, 26(2), 179-202. <http://ve.scielo.org/pdf/ip/v26n2/art06.pdf>
- Erdvin, H., Muhammad, F., Solim, H., & Gunawan, A. (2023). Level of user satisfaction with the current you tube recommendation system. *Procedia Computer Science*, 442-452. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922022347>
- Fernández, L. (2019). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019*. Piura: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41609/Fern%c3%a1andez_LLD.pdfsequence=1&isAllowed=y
- Gallegos, J. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *SciELO. Cadernos de Pesquisa*, 48(169). doi:<https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Gavilán, M., & Clemente, J. (2021). *Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2019*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3450/T037_46882973_71226251_T.pdfsequence=1&isAllowed=y
- González, r., Acevedo, Á., Guanilo, S., & Cruz, K. (2021). Ruta de Investigación Cualitativa – Naturalista. Una alternativa para estudios gerenciales. *Dialnet*, 334-350. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulocodigo=8145525>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. <https://books.google.com.co/booksid=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hermani, A. (2021). *La participación ciudadana y la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Sachaca-Arequipa, 2021*. Arequipa: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89149>

- Hernández, R., & Mendoza, L. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill Education. ISBN:978-1-4562-2396-0.
- Hsieh, S., Lee, C., & Tseng, T. (2022). Psychological empowerment and user satisfaction: Investigating the influences of online brand community participation. *Information & Management*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720621001440>
- Hurtado, J. (2015). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Irigoín, K. (2021). *Programa de gobierno abierto para la gestión municipal del distrito de San José – Lambayeque*. Universidad César Vallejo: Chiclayo.
- Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *National Library of Medicine*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8343607/>
- Kim, S., Lee, J., & Lee, J. (2020). *Citizen Participation and Public Trust in Local Government: The Republic of Korea case*. Corea del Sur: Instituto de Desarrollo de Corea - Escuela de Políticas Públicas y Gestión. doi:10.1787/16812336
- Laban, W. (2020). *El Gobierno electrónico y la participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital veintiséis de octubre, Piura 2020*. Piura: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54496/Laban_NW-SD.pdfsequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 26300. (1994). *Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos - Ley N° 26300*. Lima: Publicaciones del Congreso de la República. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2743021-26300>
- Ley Orgánica de la Municipalidades. (2003). *Ley Orgánica de la Municipalidades - Ley N°27972*. Lima: Publicaciones de El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

- Manfredi, J., & Calvo, L. (2021). Public deliberation and participation in the Madrid City Council budgets (2016-2018). *Doxa Comunicación*(28), 17-36. doi:<https://doi.org/10.31921/doxacom.n28a01>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echevarría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 48-76. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Mego, C. (2020). *Diagnóstico de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Frías, Ayabaca - Piura - 2019*. Piura: Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2969>
- Mejías, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Ministerio de cultura. (2020). *Participación ciudadana*. Lima: Publicaciones del Ministerio de Cultura. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/04/3manualparticipciudadana.pdf>
- Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 83-114. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/08/078-04-MCF.pdf>
- Obando, J. (2021). *Participación ciudadana y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, Trujillo, 2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76859>
- Pico, G., & Linzán, M. (2023). Public management and its influence on user satisfaction of the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of Portoviejo, province of Manabí. *MQR Investigar*, 7(4), 1102-1119. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/752/2974>
- Quispitongo, C. (2022). *Instrumentos normativos de gestión y participación ciudadana en la sede central del Gobierno Regional de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88370>

- Radlinski, L. (2020). Stability of user satisfaction prediction in software projects. *Procedia Computer Science*, 2394-2403. <https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S1877050920X00147/1-s2.0-S1877050920322195/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEAMaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDf7zeyVRLEa%2BwQJEnIzrWCoIHfNeWQNOJSDacVseq03wlhALvE63s0D4N%2FK2HgTd9wJoLJ0mYdxvfXMh6N8DOQ>
- Ramadiani, J., Azainil, A., Haryaka, U., Agus, F., & Harsa, A. (2018). User Satisfaction Model for e-Learning Using Smartphone. *Procedia Computer Science*, 373-380. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917321208>
- Ramos, M., & Álvarez, F. (11 de Noviembre de 2019). El control de la corrupción en América Latina: agenda política, judicialización e internacionalización de la lucha contra la corrupción. Madrid, España. Recuperado el 06 de Enero de 2020, de https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2019/07/DT_FC_11.pdf
- Romero, C. (2018). *Incidence of the management improvement of administrative processes to increase the quality of service in the Provincial Municipality Of Cajamarca*. Cajamarca: Publicaciones de la Universidad de Cajamarca.
- Setyo, A., & Maureen, L. (2018). User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication Study. *Procedia Computer Science*, 379-387. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917329368>
- Universidad César Vallejo. (2021). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.
- Ydrogo, M. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43239>
- Zambrano, C., & Rodríguez, E. (2021). *Participación ciudadana y su incidencia en el modelo de gestión*. Ecuador: Grupo de Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/745/3/EDGAR%20RODR%C3%8CGUEZ.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión local	La gestión local municipal se desenvuelve bajo la Ley N°27658, mediante el cual se establecen objetivos para la obtención de mejores niveles de eficiencia en relación a los aparatos estatales, en donde se facilite el alcance pertinente hacia una adecuada atención de los ciudadanos de una determinada comunidad, teniendo en consideración la priorización y optimización del empleo de los recursos estatales.	La gestión local es un conjunto de protocolos que se implementan con la finalidad de maximizar la productividad de todas las áreas organizacionales, se encuentra medida por la planificación, organización, dirección y control.	Planificar Organizar Dirección Control	- Visión -Misión -Objetivos estratégicos -División de trabajo por área organizacional -Línea de autoridad -Formalización de procesos y procedimientos - Motivación -Liderazgo -Comunicación y trabajo en equipo - Evaluación de las actividades -Monitoreo progresivo	ORDINAL
	Según Ahmed et al. (2023)	LA satisfacción del	Calidad	Satisfacción con exigencias	

<p>Satisfacción del contribuyente</p>	<p>la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención que es prestada por medio de los servicios que presta una organización en particular, desarrollar la percepción de la satisfacción facilitará mejorar las falencias y reafirmar fortalezas con el objetivo de incrementar los beneficios de los usuarios.</p>	<p>usuario representa a los niveles de cumplimiento de las expectativas de un usuario en relación al recibimiento de la prestación de un servicio en particular, se encuentra medida por la calidad funcional – técnica, el valor percibido y la confianza – expectativas.</p>	<p>funcional y técnica</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza y expectativas</p>	<p>Satisfacción con el servicio que se espera Seguridad en los tramites Capacidad técnica</p> <p>Fiabilidad por los procesos Valoraciones de tasas y tarifas Valor de la comunicación Valor de atención</p> <p>Confianza generada con la entidad Expectativas logradas</p>	<p>ORDINAL</p>
---------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de gestión local por el contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024? 2. ¿Cuál es el grado de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024? 3. ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Identificar el nivel de gestión local por el contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024. b) Analizar el grado de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024. c) Medir la relación según dimensiones entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024. 	<p>Hipótesis general H1: Existe relación entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha: Existe alto nivel de gestión local según el contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024.</p> <p>Hb: El grado de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024, es bueno.</p> <p>Hc: Existe relación según dimensiones entre la gestión local y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Descriptiva No experimental Transversal Correlacional</p>	<p>Población</p> <p>370 servidores públicos</p> <p>Muestra</p> <p>Censal, 178 contribuyentes</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión local	Planificar
			Organizar
			Dirección
			Control
		Satisfacción del contribuyente	Calidad funcional – técnica
Valor percibido			
Confianza y expectativas			

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOCAL

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre la Gestión local en una municipalidad distrital, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente					
2	La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos					
3	La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras					
4	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar					
5	La gestión establece apropiadamente las metas institucionales					
6	La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
7	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional					
8	La administración tiene claramente establecidas las jerarquías					
9	La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos					
10	Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral					
11	La entidad efectúa las coordinaciones de las					

	actividades laborales					
12	La institución propicia la integración de sus colaboradores					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
13	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos					
14	La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal					
15	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas					
16	La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos					
17	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional					
18	La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales					
	DIMENSIÓN: CONTROL	1	2	3	4	5
19	La entidad cuenta con un órgano de control					
20	La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas					
21	La institución realiza un inventario de sus bienes					
22	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda					
23	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores					
24	Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su satisfacción con los diversos procesos de la municipalidad, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad funcional - técnica						
1.	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.					
2	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.					
3	En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.					
4	El personal de esta municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
5	Me siento seguro al realizar mis tramites en esta municipalidad.					
6	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.					
7	En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.					
8	La calidad de los servicios tecnológicos es buena.					
Dimensión de valor percibido						
9	Esta municipalidad le inspira confianza.					
10	El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.					

11	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.					
12	La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buenos, dadas sus tasas y tarifas.					
13	Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.					
14	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.					
15	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.					
16	Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.					
Dimensión de confianza y expectativas						
17	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
18	Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.					
19	Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.					
20	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.					
21	El servicio que se ofrece en esta municipalidad de adapta a sus necesidades como usuario.					
22	Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.					
23	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones o informes dadas.					
24	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

Dirigir	Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.						X											X	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.						X				X								X
	Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional.						X												X
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.						X												X
Control	Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control.						X											X	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.						X											X	
		La institución realiza un inventario de sus bienes.						X						X						X
	Monitoreo progresivo	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.						X												X
		La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.						X												X
		Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas.						X												X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOCAL"				
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de gestión local				
Nombres y apellidos del experto:	José Daniel León Cachay				
Documento de identidad:	76561456	Años de experiencia en el área:	6 años	Máximo grado académico:	Magister en gestión pública
Institución:	Municipalidad distrital de Bellavista			Cargo:	Planificación estratégica y proyectos de inversión
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	
Firma	 Mg. José Daniel León Cachay DNI: 76561456			Fecha	25/05/2024

Dirigir	Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.						X											X	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.						X												X
	Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional.						X												X
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.						X												X
Control	Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control.						X											X	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.						X											X	
		La institución realiza un inventario de sus bienes.						X												X
	Monitoreo progresivo	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.						X												X
		La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.						X												X
		Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas.						X												X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOCAL"					
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de gestión local					
Nombres y apellidos del experto:	Evelyn Ibet Atoche Espinoza					
Documento de identidad:	74153761	Años de experiencia en el área:	6 años	Máximo grado académico:	Magister en gestión pública	
Institución:	Municipalidad distrital de Olmos			Cargo:	Especialista en proyectos de inversión	
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico		
Firma	 Mg. Ibet Atoche Espinoza DNI: 74153761			Fecha	25/05/2024	

Validación 3

Matriz de validación del cuestionario gestión local

Gestión local. La gestión local municipal se desenvuelve bajo la Ley N°27658, mediante el cual se establecen objetivos para la obtención de mejores niveles de eficiencia en relación a los aparatos estatales, en donde se facilite el alcance pertinente hacia una adecuada atención de los ciudadanos de una determinada comunidad, teniendo en consideración la priorización y optimización del empleo de los recursos estatales.

Dimensione s o subcategori as	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa- ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planificar	Visión	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente.					X					X			X								X
		La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					X				X						X					X	
	Misión	La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras.				X					X					X							X
		La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.					X				X					X							X
	Objetivos estratégicos	La gestión establece apropiadamente las metas institucionales.					X				X					X							X
		La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas.					X				X				X								X
Organizar	-División de trabajo por área organizacional	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional.					X				X					X						X	
		La administración tiene claramente establecidas las jerarquías.				X					X					X							X
	-Línea de autoridad	La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos.					X				X					X							X
		Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral.					X				X					X							X
	-Formalización de procesos y procedimientos	La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales.					X				X				X								X
		La institución propicia la integración de sus colaboradores.					X				X					X						X	
Motivación	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos.				X					X					X							X	
	La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					X				X					X							X	

Dirigir	Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.				X				X				X				X	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.				X				X			X						X
	Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional.				X				X					X				X
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.				X				X					X				X
Control	Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control.				X				X				X				X	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.				X				X					X				X
		La institución realiza un inventario de sus bienes.				X				X				X					X
	Monitoreo progresivo	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.				X				X					X				X
		La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.				X				X					X				X
		Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas.				X				X					X				X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOCAL"					
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de gestión local					
Nombres y apellidos del experto:	Liz Karim Rumiche Irigoín					
Documento de identidad:	71592850	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Magister en gestión pública	
Institución:	Municipalidad distrital de Catache			Cargo:	Especialista en proyectos de inversión	
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico		
Firma	 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoín Magister en gestión pública Código SUNEDU 052-096541 DNI: 71592850			Fecha	25/05/2024	

Dirigir	Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.				X				X				X				X	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.				X				X			X						X
	Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional.				X			X					X				X	
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.				X			X				X						X
Control	Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control.				X			X				X					X	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.				X			X				X					X	
		La institución realiza un inventario de sus bienes.				X			X			X							X
	Monitoreo progresivo	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.				X			X				X						X
		La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.				X			X				X						X
		Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas.				X			X				X						X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOCAL"				
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de gestión local				
Nombres y apellidos del experto:	DEYVI JAHIR VERA ALVAREZ				
Documento de identidad:	45487717	Años de experiencia en el área:	12 años	Máximo grado académico:	Doctor en derecho, Magister en gestión pública
Institución:	UCV, UDCH, UTP.			Cargo:	Docente universitario
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	
Firma				Fecha	25/05/2024

Dirigir	Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.						X											X
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.							X					X					
	Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional.							X										X
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.						X						X					
Control	Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control.						X											X
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.						X											X
		La institución realiza un inventario de sus bienes.						X					X						
	Monitoreo progresivo	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.							X										X
		La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.						X											X
		Los jefes llevan el registro del cumplimiento de las actividades y tareas.						X											X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOCAL"				
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de gestión local				
Nombres y apellidos del experto:	José Donal Gutiérrez Vega				
Documento de identidad:	17432957	Años de experiencia en el área:	15 años	Máximo grado académico:	Doctor en gestión pública
Institución:	ETSS PNP; UDCH, UTP.			Cargo:	Docente universitario
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	
Firma				Fecha	25/05/2024

Anexo 5
Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión local

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
PLANEACIÓN	P1	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
	P4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ORGANIZACIÓN	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
	P9	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
	P10	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
DIRECCIÓN	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P18	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
CONTROL	P19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P20	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
V de Ayken		0.95														

Variable 2: Satisfacción del contribuyente

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
CALIDAD FUNCIONAL – TÉCNICA	P1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5
VALOR PERCIBIDO	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
CONFIANZA Y EXPECTATIVAS	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P18	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
	P19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P20	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	P22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
	P23	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	P24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
V de Ayken												0.96				

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad por alfa de Cronbach de gestión local

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	24

Confiabilidad por alfa de Cronbach de satisfacción del contribuyente

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	24

Anexo 7: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024.

Investigador (a): Miranda Rubio, Doy Litz (orcid.org/0000-0002-9026-3554)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión local y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja – 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

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

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

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

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Miranda Rubio, Doy Litz

Consentimiento informado

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL,
PROVINCIA DE RIOJA, REGION DE SAN MARTIN.**

Creado mediante ley N°24040, de 04 de diciembre de 1984.

RUC N° 20148155381

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*



Pardo Miguel, 12 de junio del 2024

OFICIO N°052-2024-GM/MDPM

SEÑORITA:
DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN.
Jefa de la Escuela Posgrado UCV-Tarapoto.

TARAPOTO. /

ASUNTO : RESPUESTA A LO SOLICITADO

REF. : HOJA DE TRAMITE N° 3562, de fecha 10 de junio del 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel – Naranjos, Provincia de Rioja, Región San Martín; asimismo en respuesta a la solicitud con **HOJA DE TRAMITE N° 3562, de fecha 10 de junio del 2024**, documento que presenta a su estudiante de la escuela de posgrado, la sra. **Doy Litz Miranda Rubio** - Programa de estudios "**Gestión Pública**", ciclo III, sección de estudios A3-Investigación a realizar "**Gestión Local y Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja-2024**", quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de la organización en los resultados del estudio.

Infórmale, que la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel **AUTORIZA** a la estudiante **Doy Litz Miranda Rubio**, la realización de su investigación en esta entidad, así como también **AUTORIZA** la publicación de la identidad de la organización en los resultados de la investigación.

Sin otro Particular, es propicia es la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y aprecio.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL
Ing. HERLIN VASQUEZ ROMERO
CIP N° 265973
GERENTE MUNICIPAL

Adjunto

- Autorización de uso de información de empresa