



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

La gestión municipal y la percepción del usuario en una municipalidad
provincial de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bravo Chiroque, Lizeth Esthefanny (orcid.org/0000-0002-1033-822X)

ASESOR:

Dr. Romero Pacora, Jesus (orcid.org/0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mis padres y hermana:

Quiénes, con su paciencia y comprensión, permitió llevar adelante este proyecto para seguir creciendo y desarrollarme como una mejor profesional.

Agradecimiento:

A Dios, por darme las fuerzas y ganas de seguir con este proyecto guiándome todos los días.

A las personas que con su experiencia me orientaron y colaboraron para lograr culminar la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO PACORA JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión municipal y la percepción del usuario en una municipalidad provincial de Lima, 2023", cuyo autor es BRAVO CHIROQUE LIZETH ESTHEFANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JESUS ROMERO PACORA DNI: 06253522 ORCID: 0000-0003-4188-2479	Firmado electrónicamente por: JESUSROMEROP el 27-11-2023 16:40:32

Código documento Trilce: TRI - 0661478





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BRAVO CHIROQUE LIZETH ESTHEFANNY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión municipal y la percepción del usuario en una municipalidad provincial de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
BRAVO CHIROQUE LIZETH ESTHEFANNY DNI: 73199047 ORCID: 0000-0002-1033-822X	Firmado electrónicamente por: LBRAVOCH el 24-11- 2023 20:41:36

Código documento Trilce: INV - 1518651



Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencias de la variable gestión municipal y sus dimensiones.	20
Tabla 2: Frecuencias de la dimensión desarrollo organizacional	21
Tabla 3: Frecuencias de la dimensión proyectos de organización pública	22
Tabla 4: Frecuencias de la dimensión dimensión participación ciudadana	23
Tabla 5: Frecuencias de la variable percepción del usuario	24
Tabla 6: Frecuencias de la dimensión accesibilidad	25
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión calidad de servicio	26
Tabla 8: Frecuencias de la dimensión transparencia y rendición de cuentas	26
Tabla 9: Tabla cruzada entre gestión municipal y percepción del usuario.	27
Tabla 10: Tabla cruzada entre desarrollo organizacional y percepción del usuario	28
Tabla 11: Tabla cruzada entre proyectos de organización pública y percepción del usuario	29
Tabla 12: Tabla cruzada entre participación ciudadana y percepción del usuario	30
Tabla 13: Prueba de normalidad de las variables	31
Tabla 14: Análisis de correlación entre gestión municipal y percepción del usuario	32
Tabla 15: Análisis de correlación entre desarrollo organizacional y percepción del usuario	33
Tabla 16: Análisis de correlación entre proyectos de organización pública y percepción del usuario	34
Tabla 17: Análisis de correlación entre participación ciudadana y percepción del usuario	35

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una municipalidad provincial de Lima, 2023, una investigación de tipo básica, descriptiva y correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores, La técnica utilizada fue la encuesta, siendo los instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios con escala likert. La investigación llegó a la conclusión que debido al resultado con un valor de significancia de $0,000 < 0,05$ y coeficiente de correlación de $Rho = 0,850$ que indica una correlación positiva muy fuerte, entre la gestión municipal la percepción del usuario de lo cual se infiere que una mejor gestión municipal mayor es la percepción del usuario.

Palabras clave: Gestión municipal, percepción del usuario, desarrollo organizacional, proyectos de organización, participación ciudadana.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between municipal management and user perception in a provincial municipality of Lima, 2023, a basic, descriptive and correlational type of research, the research design is non-experimental cross-sectional with a quantitative approach. The sample was made up of 35 workers. The technique used was the survey, with the data collection instruments being two questionnaires with a Likert scale. The research concluded that due to the result with a significance value of $0.000 < 0.05$ and correlation coefficient of $Rho = 0.850$, which indicates a very strong positive correlation, between municipal management and user perception from which it is inferred that better municipal management is greater in the user's perception.

Keywords: Municipal management, user perception, organizational development, organizational projects, citizen participation.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del Estado es un tema importante porque está íntimamente relacionado con el bienestar social de la población de su jurisdicción. Dado que todo está en constante cambio y debido a esto, están surgiendo nuevos problemas que aquejan a la sociedad, los gobiernos a varios niveles han tenido que mejorar sus instrumentos y herramientas para suplir las necesidades.

En el aspecto internacional, los administradores de un municipio son responsables de asegurar el bienestar de la sociedad, con la provisión de servicios básicos y proyectos de desarrollo. En este sentido, la percepción del usuario se convierte en un factor clave para evaluar la eficacia en la diligencia de los encargados del municipio y el nivel de cubrimiento de las necesidades en los habitantes del mismo (Bertelli, 2012 y Hood, 2016).

En el estudio de Moreno (2015), se resalta la relevancia de la gestión a nivel local y su contribución a la formación de sociedades más justas y equitativas. Asimismo, el autor destaca que de mejorar los servicios públicos y el bienestar de los ciudadanos depende en gran medida la percepción que estos tengan. En una línea similar, Vergara (2015), examina los desafíos contemporáneos que enfrentan las ciudades y aboga por una gestión municipal más eficiente y participativa. Este investigador subraya la importancia de considerar la percepción de los ciudadanos al evaluar la gestión local, haciendo hincapié en la necesidad de fomentar que estos formen parte de las decisiones sociales.

Cachanosky (2018), analizó la situación de las municipalidades en el país y la importancia de mejorar la gestión local para lograr un desarrollo sostenible. También destaca la necesidad de evaluar la percepción del usuario. Así también, Huamán (2017), examina la importancia de promover una cultura transparente al rendir las cuentas. El autor, resalta la relevancia en la percepción de los ciudadanos al evaluar la administración local, así como la necesidad de establecer mecanismos efectivos para la participación ciudadana.

A nivel local, en una Municipalidad Provincial, se presenta una problemática compleja que abarca diversas áreas. En las primeras necesidades, está la falta de capital humano y materiales, lo que dificulta la implementación de programas y proyectos de manera efectiva. Además, se observa una falta de planificación y

gestión eficiente, lo que ha llevado a la existencia de programas que se encuentran en espera de su implementación desde hace mucho tiempo.

De acuerdo con un estudio presentado por la SCE de Perú (2021), el gasto efectivo de los Gobiernos locales alcanzó la cifra de S/ 32,572 millones durante ese año. Este dato marcó un aumento notable del 20.2% en comparación con el año anterior, lo que podría sugerir un mayor compromiso con la inversión pública. Sin embargo, es relevante destacar que la ejecución real del presupuesto solo llegó al 73%, lo que indica que una parte considerable de los recursos destinados no se utilizó o se utilizó de manera ineficiente.

Otra problemática que se evidencia en la Municipalidad Provincial es la falta de atención al usuario. Esto se debe, en gran medida, a la falta de logística para la atención de las solicitudes que se reciben. Las limitaciones en cuanto a la capacidad de respuesta generan demoras en la atención a los usuarios, lo que puede generar descontento y disminuir la confianza en la institución. Es importante destacar que estas problemáticas no son aisladas y se interrelacionan entre sí, generando un impacto negativo en la gestión del municipio y en la apreciación de los usuarios.

Según Sala y Arnau (2014), todo estudio inicia al formularse un problema en forma de interrogante. Esto es fundamental para orientar el proceso investigativo. La relevancia, actualidad y originalidad del tema determinan en gran medida el impacto del estudio. Estas preguntas dirigen la elaboración de objetivos y guían todas las fases de la investigación. Por tanto, es esencial formularlas con precisión, dedicar tiempo y esfuerzo a su definición y consultar con otros expertos para evaluar su pertinencia.

Es así que, ante la problemática mostrada, se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023? Y como problemas específicos siguientes: a) ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023?, b) ¿Qué relación existe entre proyectos de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023?, c) ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023?

La justificación en un proyecto se enfoca en explicar por qué los resultados son importantes y actuales, respondiendo a preguntas sobre su utilidad, impacto social, capacidad para resolver problemas, valor teórico y utilidad metodológica (Morales,2016).La presente investigación se justifica teóricamente al enmarcarse en la teoría de la gestión pública, destacando lo importante que es una buena administración, de los servicios públicos, Desde una perspectiva práctica, se busca proporcionar información valiosa para una Municipalidad Provincial y otros municipios que enfrentan desafíos similares, con el fin de identificar fortalezas y debilidades en la gestión municipal. Socialmente, es importante porque tiene como objetivo el fortalecimiento de la gestión municipal, considerando la percepción del usuario como un factor clave para generar confianza y legitimidad en la comunidad. Fomentar la participación ciudadana y la colaboración entre ciudadanos y autoridades se destaca como un medio para mejorar la gestión pública. La justificación metodológica se sustenta en el hecho de que este estudio es de naturaleza básica y posee un diseño no experimental. La obtención de datos se realizó por medio de encuestas, siguiendo el proceso especificado.

Asimismo, para dar a conocer esta cuestión se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial, 2023; Para lograrlo se ha formulado los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, Determinar la relación entre proyectos de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, Determinar la relación entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Como hipótesis general se tiene que, si existe relación ente la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, y como hipótesis específicas se tiene las siguientes: si existe relación entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, si existe relación entre el proyectos de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, si existe relación entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023,

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico, se tendrán en cuenta dos aspectos fundamentales para la investigación. El primero de ellos se centra en el análisis de estudios previos relacionados con el tema, tanto a nivel nacional como internacional, los cuáles, serán de gran importancia en la discusión de los resultados obtenidos.

En el ámbito internacional, las variables “gestión municipal” y “percepción de los ciudadanos” han sido objeto de numerosos estudios. A continuación, se presentan tres autores cuyos trabajos son antecedentes relevantes para esta investigación. Voos (2016), tuvo como objetivo analizar la labor de los administradores municipales y la percepción de los ciudadanos en la mejora de la calidad de vida de la comunidad, con una metodología cualitativa, concluye que es imperativo desarrollar procesos para que los ciudadanos participen y crear medios de comunicación efectivos entre la sociedad y los entes gubernamentales.

Gajardo (2018), en su estudio tuvo la finalidad de examinar la relación entre la labor de los administradores municipales y la satisfacción de los usuarios en las municipalidades de Chile. Utilizando una metodología cuantitativa que incluyó análisis estadístico descriptivo y correlacional, concluyó que hay una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en las municipalidades chilenas. Los aspectos más apreciados por los usuarios fueron el estado de los servicios públicos y la gestión con el cliente. Los autores sugieren que las municipalidades deben centrarse en la mejora de los servicios y la comunicación con los usuarios para incrementar la satisfacción y optimizar labor del municipio.

Espinoza (2019), en su artículo, tuvo como fin analizar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios municipales en diversas ciudades mexicanas, utilizando una metodología cuantitativa, los resultados indican que la percepción de la calidad de los servicios está influenciada por factores como la accesibilidad, la eficiencia y la confianza en las autoridades.

Pollit (2017), en su trabajo, tuvo como propósito examinar la valoración

de la percepción en los habitantes con el fin de mejorar los servicios públicos. Utilizando un enfoque cualitativo en su metodología, llega a la conclusión de que la apreciación de los usuarios proporciona datos valiosos en la decisión y orientación de políticas dirigidas a la mejora continua.

Los artículos científicos relacionados con la presente investigación respecto a la primera variable de Gestión municipal se tienen los siguientes: Molina et al. (2016), Tuvieron como objetivo analizar los desafíos de la gestión pública, con una metodología cualitativa, concluyen que los municipios enfrentan desafíos en la gestión administrativa, en particular en la contratación de personal, que a menudo se basa en prácticas corruptas. Esto da como resultado la contratación de personal sin experiencia y, en muchas ocasiones, sin conocimientos relevantes para sus roles, lo que obstaculiza la innovación en los gobiernos locales.

Por otro lado, Saavedra y Cacho (2020), tuvieron como objetivo analizar la capacitación en la gestión pública usando un método inductivo, concluyeron que la falta de aprendizaje y capacitación en la gestión de servicios públicos eficientes y organizados durante la pandemia de COVID-19 ha revelado la incapacidad de los gestores municipales para ejecutar presupuestos y la debilidad en la colaboración intergubernamental, lo que conduce a una gestión deficiente.

En este contexto, el estudio realizado por Tapia (2016), se centró en evaluar el efecto significativo de la administración del capital intelectual de los empleados en el grado de bienestar de los ciudadanos. Mediante un enfoque descriptivo, se llegó a la conclusión de que la gestión municipal influye en la gobernabilidad, y que un líder con una sólida formación académica y la institucionalización efectiva de los recursos humanos desempeñan un papel fundamental en la calidad con la que se prestan los servicios.

El estudio llevado a cabo por López (2021), tenía como propósito evaluar cómo la gestión municipal afecta la gobernabilidad en las administraciones locales. Usando un enfoque cuantitativo, concluyó que una gestión municipal eficaz contribuye positivamente a una buena gobernabilidad. Además, señalaron que este estudio y su diagnóstico servirán como una base valiosa para investigaciones futuras.

Por su lado, Camargo (2021), en su investigación tuvo como objetivo analizar el consumo digital y participación ciudadana, concluye que los ciudadanos desconfían de las gestiones municipales y las razones detrás de esta desconfianza o escepticismo son multifacéticas y complicadas. Algunos la atribuyen al elevado nivel de corrupción, que, a su vez, contribuye a la pobreza. Otros la interpretan como una reacción en contra de la concentración del poder gubernamental.

También Mondragón, et al. (2018), realizó un estudio con la finalidad de examinar como se relacionan la gestión pública, liderazgo femenino y toma de decisiones en una institución del Callao, Perú. El estudio cuantitativo y correlacional reveló una fuerte influencia (94.1%) destaca que tanto la gestión pública como el liderazgo femenino influyen notablemente en las de decisiones en la institución estudiada.

En lo que respecta a los estudios sobre desarrollo organizacional, Sánchez (2019), se centró en la descripción evolutiva de los mismos y su aplicación en las gestiones de SID. Concluyó destacando la significativa influencia de la desigualdad social y la globalización en la forma como se intercambian los servicios y capitales en la sociedad actual. Tanto las instituciones gubernamentales como las empresas privadas buscan la adopción de modelos de gestión que sean capaces de competir y tácticas eficaces para fomentar la producción sostenible, la innovación continua, la satisfacción del cliente y el bienestar social. Asimismo, se observa un creciente reconocimiento por parte de gobiernos y sociedades en la importancia de la sociedad del conocimiento, basada en avances tecnológicos y el desarrollo continuo del conocimiento humano.

Petit (2017), centró su atención en examinar el desarrollo organizacional innovador como un medio para impulsar el progreso. Su objetivo principal fue presentar este enfoque a través de un análisis descriptivo. Los resultados de su investigación indicaron que el enfoque innovador resulta una respuesta estratégica por el requerimiento de fomentar, desarrollar y consolidar la innovación en la sociedad. Este logro se materializa a través de un programa que incluye planificación, educación y comunicación, con el propósito de

fomentar un liderazgo empoderado centrado en la participación de comunidades de aprendizaje sostenible. Estas comunidades desempeñan un papel activo en la formulación y realización de medidas enfocadas al sector público y empresarial para que sean innovadores.

Referente a la dimensión de participación ciudadana, Páez (2016), determinó su vinculación con la información pública, utilizando una metodología deductiva, concluyó que transformar la sociedad y defender las aspiraciones más elevadas de las personas, se ha convertido en un ideal noble pero difícil de alcanzar. Esto se debe a que el ciudadano promedio carece de los instrumentos legales para establecer sus bases y, aún más importante, no tiene la capacidad legal que garantice ejercer el derecho que le permitiría influir en las decisiones públicas que interesan a la sociedad.

A nivel nacional, Gaviria y Delgado (2020), llevaron a cabo una investigación con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios y asegurar resultados de excelencia en los servicios públicos. Su enfoque de investigación incluyó una revisión sistemática y la recopilación de datos de publicaciones utilizando fichas de recolección. La investigación es de tipo básica con un diseño no experimental. Los hallazgos revelaron que es fundamental que los servicios públicos estén comprometidos con el ciudadano y la entidad correspondiente. De esta manera, la población puede experimentar mejoras en su desarrollo social y confiar en una gestión competente y eficiente de los recursos financieros.

Por otro lado, la tesis de Yupanqui (2016), tuvo como propósito establecer la conexión entre la gestión municipal y la satisfacción del servicio entre los usuarios de una Municipalidad Distrital. Empleando la técnica de encuestas y un cuestionario como herramienta, se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional. Los resultados resaltaron una relación directa y de baja intensidad entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la municipalidad en 2016, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0.455 con una significancia del 5%. Además, el valor "t" fue de 5.32, indicando que cuando la primera variable es de nivel alto, la segunda variable también lo será.

Martínez y Torres (2019), llevaron a cabo un estudio centrado en analizar la percepción del estado de los servicios municipales y su afectación en la satisfacción de los usuarios en esta municipalidad. Utilizando una metodología de análisis estadístico descriptivo y correlacional, identificaron variables que influyen en la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios municipales. Los resultados destacaron la significativa relación entre ambas variables, especialmente en áreas como la eficiencia en la atención al público y la optimización del servicio de limpieza pública, que fueron evaluadas positivamente por los usuarios. En consecuencia, sugirieron que la Municipalidad de San Isidro debería concentrarse en la mejora de los servicios públicos y la comunicación con la ciudadanía para fortalecer tanto la satisfacción como la gestión municipal.

Por otro lado, Gonzales y López (2018), llevaron a cabo una investigación con la finalidad de realizar una evaluación de la satisfacción del usuario con los servicios municipales en la Municipalidad de Miraflores. Emplearon una metodología de enfoque cuantitativo y análisis estadístico descriptivo para identificar áreas de mejora en la gestión municipal. Sus resultados revelaron que, en general, la satisfacción del usuario con los servicios municipales en la Municipalidad de Miraflores es moderada, pero algunos aspectos, como el transporte público, recibieron calificaciones más bajas.

Como teorías relacionadas a la variable gestión municipal, se especifica que la misma, tiene como objetivo principal alcanzar resultados favorables para la población, estableciendo una interacción fundamental y adaptable para satisfacer los requerimientos y perspectivas de los residentes (Casiano y Cueva,2020). Para el alcance de estos objetivos, es necesario emplear los fundamentos bases de la administración, destacando el desarrollo organizacional y la participación ciudadana (Pliscoff-Varas,2017). En este sentido, es necesario fomentar el crecimiento y mejora de la organización pública, así como promover la participación de la ciudadanía para decidir en la gestión de los asuntos municipales.

Como bases conceptuales se tiene la definición de la variable gestión pública está estrechamente relacionado con los resultados obtenidos por una

administración determinada (Funck y Karlsson, 2019). Sin embargo, la gestión municipal puede ser entendida como un proceso sistemático, integral y participativo que une los cuatro pilares de la administración: planificación, organización, ejecución y control (López, 2020; Beer, 2020). En términos más precisos, la gestión municipal abarca todas las acciones llevadas a cabo por las dependencias municipales con la finalidad de cumplir las metas establecidas en la planificación y programación del proyecto. Según Drucker (2019) y Robbins, et al (2017) la gestión administrativa debe centrarse en la identificación de los propósitos clave y la creación de pautas para lograrlos. Complementando ello, Mintzberg (2009), argumenta que la gestión administrativa no puede reducirse a un conjunto de funciones o roles predeterminados, sino que implica una combinación de diversas actividades interrelacionadas.

Como primera dimensión se encuentra el desarrollo organizacional, según Barrillas, Bran y Castillo (2008), esta se enfoca en la creación de estrategias y procedimientos previamente planificados con el objetivo de modificar ciertos comportamientos y principios de una entidad. El propósito es facilitar la adaptación a las nuevas tecnologías que se han impuesto en la sociedad, mejorar la capacidad de respuesta frente a los desafíos y aprovechar las oportunidades disponibles.

El desarrollo organizacional, según Burke (2017), busca el cambio sostenible en la organización por medio de la intervención activa de quienes la integran. Esto implica revisar y mejorar constantemente los procedimientos, su configuración, el aspecto cultural y la conducta organizacional, con el fin de lograr un mejor rendimiento y encontrar soluciones efectivas para los desafíos que enfrenta la organización.

Respecto a la dimensión de los trabajos de organización pública en un municipio distrital, se refiere a una iniciativa planificada y sistemática para mejorar la estructura, la funcionalidad y eficiencia de la organización, con el fin de brindar mejores servicios y atender las necesidades de la comunidad. Este tipo de proyectos pueden incluir cambios en la estructura organizacional, procesos de trabajo, cultura y comportamiento organizacional, así como la

implementación de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios públicos. (Fernández y Ayala,2018). Así también Zanella (2018), destaca la importancia de los proyectos de reorganización pública toda vez que este debe incluir la involucración de la ciudadanía y la claridad en la gestión.

Con respecto a la dimensión de participación ciudadana, esta se define como un derecho estatal que otorga a las personas la capacidad de influir tanto en el ámbito público como en el no público,según la definición de Hervia y Vergara (2011). Según estos autores, es una herramienta fundamental que promueve la constante innovación en la construcción de un gobierno inclusivo, participativo y abierto. Desde la perspectiva de León y Figueroa (2020), la participación ciudadana se considera una forma de poder que permite a las personas disfrutar de los beneficios que el estado ofrece, con la comprensión de que existe una clara diferencia entre una participación superficial y el verdadero poder que afecta los resultados finales del proceso.

En relación a la segunda variable, que se refiere a la percepción del usuario, esta se define por la calidad que se busca alcanzar y está vinculada al valor que el servicio u organización proporciona, así como a la satisfacción de los usuarios. Según Kotler y Armstrong (2013), esta percepción se basa en un conjunto de características y dimensiones que posee el servicio. Gegeckaité (2011), haciendo referencia a Kotler (2021), menciona que la percepción del usuario se relaciona con la satisfacción que experimenta el mismo, expresada a través de las emociones y el estado de ánimo que resulta de la utilización de un bien o servicio en comparación con sus expectativas. Las dimensiones asociadas a esta segunda variable incluyen la accesibilidad, la calidad de los servicios, la honestidad y la responsabilidad en las cuentas.

Con respecto a la dimensión de la accesibilidad, esta dimensión se refiere a la facilidad con que los usuarios pueden acceder a los servicios y recursos municipales. Se pueden medir aspectos como la proximidad de las instalaciones municipales a la comunidad, la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios municipales, la facilidad para realizar trámites y solicitudes, entre otros. (Molina y Domínguez,2018). Según Ayala y Aguirre (2017), la accesibilidad en la gestión pública es un requisito fundamental para lograr una sociedad inclusiva y equitativa. En este

sentido, la accesibilidad debe ser considerada en la organización, diseño y ejecución de políticas y proyectos públicos, así como en la adecuación de la infraestructura y servicios existentes.

Con respecto a la dimensión de la calidad del servicio, esta tiene que ver con la manera como el municipio presta los servicios al público. Se pueden medir aspectos como la eficacia, el buen estado físico, la capacidad para cubrir oportunamente los requerimientos de la sociedad, entre otros. (Camisón y Villar, 2014). Así también, Paraskevas y Altinay (2013), señalan que la calidad de servicio en la gestión pública se compone de cuatro dimensiones: fiabilidad, responsabilidad, empatía y tangibilidad.

Con respecto a la dimensión de la transparencia y rendición de cuentas, esta se centra en generar confianza y prevenir la corrupción. La percepción de los usuarios sobre estos aspectos refleja su confianza en la gestión y en la adecuada utilización de los recursos públicos (Kelley, 2011).

Así también Eigen (2008), define la transparencia y rendición de cuentas como el derecho que tienen los ciudadanos de obtener información sobre las actividades y finanzas del gobierno y exigir responsabilidades a los servidores públicos por sus acciones y como los elementos fundamentales para la creación de una democracia participativa y el fortalecimiento del estado de derecho.

Así también Fox (2015), examina cómo se desarrollan las dinámicas de responsabilización en las cuentas en las zonas rurales mexicanas, destacando la relevancia de la participación ciudadana y la movilización social para promover la transparencia y el buen gobierno. Por otro lado, Ebrahim (2019), argumenta que grandes cantidades de organizaciones sin fines de lucro se centran demasiado en la rendición de cuentas externa, descuidando la importancia de la rendición de cuentas interna y el aprendizaje organizacional

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica. De acuerdo a lo expuesto por Esteban (2018), estas son las que buscan descubrir los misterios relacionados con el origen de fenómenos naturales, sociales y el pensamiento humano. También, según Müggenburg y Pérez (2007), la investigación básica se centra en la acumulación de información y en la formulación de teorías. Este tipo de investigación no tiene como objetivo resolver problemas inmediatos, sino incrementar el conocimiento en una disciplina y lograr una comprensión más profunda, utilizando enfoques cuantitativos.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue un enfoque transeccional no experimental con un enfoque descriptivo correlacional. Según Salinas y Cárdenas (2009), en una investigación no experimental no hay intervención directa del investigador en la manipulación de variables, y se trata de un estudio descriptivo sin comparación formal. El diseño transeccional permite recolectar datos en un solo momento para describir la relación entre variables, mientras que el diseño correlacional busca identificar la relación entre dos o más variables. En este estudio, se utilizó un diseño correlacional para analizar la correlación entre las variables de gestión municipal y la percepción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización

Como primera variable de investigación se tiene a la Gestión municipal.

Definición conceptual: Según Casiano y Cueva (2020), la definición conceptual de gestión municipal se centra en la búsqueda de resultados óptimos para la población, estableciendo una interacción esencial, adaptable y de amplio alcance la finalidad de cubrir óptimamente los requerimientos y aspiraciones de los residentes.

Definición Operacional:

Para medir esta variable, se emplearán tres dimensiones, las cuales son: Desarrollo organizacional, proyectos de organización pública y participación ciudadana.

Indicadores:

Para la dimensión de Desarrollo organización son dos indicadores: Objetivos y metas: Representa las metas y objetivos específicos que la organización busca alcanzar en un período determinado. Este indicador mide la claridad y la orientación estratégica de la organización, proporcionando una guía para el desarrollo organizacional y la toma de decisiones (Drucker,2013).

Definición de recursos humanos: Evalúa la efectividad y eficiencia de la gestión del capital humano en la organización, incluyendo aspectos como la incorporación, capacitación, desarrollo y retención del personal. Este indicador destaca el valor de los individuos en el desarrollo organizacional, midiendo lo capaces que pueden ser las organizaciones en la gestión y potenciación del talento (Dessler,2017).

Para la dimensión de Proyectos de organización pública son dos indicadores:

Servicios municipales: Evalúa la calidad, accesibilidad y buen funcionamiento de los servicios proporcionados por la organización pública a los ciudadanos a nivel municipal. Este indicador refleja la repercusión directa de la organización en el bienestar de la comunidad, midiendo la efectividad en la prestación de servicios esenciales (Lyn, 2016).

Planificación de obras: Examina la planificación, realización y supervisión de proyectos de desarrollo llevados a cabo por la organización pública. Este indicador mide la capacidad de la organización para realizar proyectos que beneficien a la comunidad, evaluando la eficacia con la que las obras públicas se planifican y ejecutan (Kerzner,2017).

Para la dimensión de Participación ciudadana son dos indicadores: Información de obras: Definición: Evalúa la transparencia y accesibilidad de la información relacionada con proyectos y obras públicas, permitiendo a los ciudadanos estar informados sobre el desarrollo y progreso de dichas

iniciativas. Este indicador destaca la importancia de la comunicación abierta y la involucración de la ciudadanía informada en la de toma de decisiones relacionadas con obras y proyectos públicos (Jurkiewicz, 2017).

Toma de decisiones: Mide el grado en que la comunidad participa activamente con su opinión en situaciones que impacten en las políticas locales. Este indicador refleja la democratización del proceso decisonal. (Perez,2022)

Escala de medición

Escala ordinal tipo Likert de 5 opciones.

Como segunda variable de investigación se tiene a la percepción del usuario.

Definición conceptual: Según Kotler (2021), se refiere a la satisfacción del individuo en función de las emociones expresadas a través del estado de ánimo que experimenta después de recibir un servicio o utilizar un producto, en comparación con sus expectativas

Definición Operacional:

Para evaluar esta variable, se analizarán tres dimensiones los cuales son la Accesibilidad, calidad de servicio y transparencia y rendición de cuentas.

Indicadores:

Para la dimensión de Accesibilidad son tres indicadores:

Capacidad para resolver: La habilidad de la organización para abordar eficazmente los problemas y necesidades de los usuarios, proporcionando soluciones efectivas y oportunas (Smith, 2021).

Atención al usuario: El grado en que la entidad presta atención y responde a las inquietudes, preguntas o comentarios de los usuarios de manera receptiva y orientada a la satisfacción del cliente (Brown, 2019).

Información confiable: La garantía de que la información proporcionada por la organización es precisa, veraz y está respaldada por fuentes confiables. (Johnson,2020).

Para la dimensión de Calidad de servicio son dos indicadores:

Lenguaje claro de atención: La utilización de un lenguaje claro y

comprensible por parte del personal de la organización al interactuar con los usuarios, evitando tecnicismos innecesarios (Miller, 2018).

Infraestructura: La evaluación de la infraestructura de la entidad para garantizar que esté adecuadamente equipada y organizada para brindar servicios de calidad (White, 2022).

Para la dimensión de Transparencia y rendición de cuentas son dos indicadores:

Publicación de información financiera: La divulgación y accesibilidad de información financiera relevante y oportuna para que los usuarios puedan evaluar la salud financiera de la organización (Taylor, 2019).

Cumplimiento de normativas: La medida en que la organización cumple con las regulaciones y normativas establecidas, garantizando un comportamiento ético y legal (Anderson, 2020).

Escala de medición

Escala ordinal tipo Likert de 5 opciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Se realizó una revisión de información científica y datos de los colaboradores con el objetivo de analizar y estudiar de manera cuantitativa el comportamiento de la población en una Municipalidad Provincial, según Hernández y Mendoza (2018). La población considerada en esta investigación fue de 35 trabajadores contratados bajo los Regímenes laborales 276, y 1057 en dicha Municipalidad.

Según López y Fachelli (2015), se establece que una muestra censal se emplea cuando la población es pequeña y se realiza un análisis exhaustivo de cada unidad de la población, es decir, se estudia la totalidad de la población. En este contexto, la presente investigación se ha trabajado con toda la población por lo cual es una muestra censal y por ello, tampoco es aplicable el muestreo.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyeron los usuarios en general que realizan gestiones administrativas y que estuvieron dispuestos a colaborar con la investigación y completar el cuestionario proporcionado.

Es importante destacar que la encuesta ha sido dirigida a los trabajadores que desempeñan funciones en la parte administrativa de la Municipalidad toda vez que estos no solo son trabajadores sino también son usuarios de la Municipalidad, y tienen una visión privilegiada desde el interior de la organización, lo que les permite identificar de manera directa las carencias y las áreas de mejora en la administración. Su perspectiva interna resulta invaluable para comprender las dinámicas y desafíos a los que se enfrenta la Municipalidad en su gestión, así como para proponer soluciones efectivas que conduzcan a una administración más eficiente y satisfactoria.

- **Criterio de exclusión:** Se excluyeron los directivos y trabajadores que se encontraban en permisos y licencias, así como los trabajadores que no forman parte del área administrativa.

3.3.4. Unidad de Análisis: La presente investigación ha tenido como unidad de análisis al trabajador.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, según Anguita (2003), esta se define como un procedimiento que ayuda a cumplir metas y obtener resultados. En este caso, se recopilaban datos, hechos y sucesos en una población.

El instrumento es en forma de cuestionario basado en la escala de Likert. Este cuestionario estará compuesto por preguntas coherentes y diseñadas de manera que se obtenga suficiente información para evaluar al docente en cuestión. La escala de Likert fue elegida debido a su utilidad en la recopilación de datos en investigaciones cuantitativas, ya que permite obtener información sobre las opiniones, etc. (Fabila et al., 2012).

El cuestionario estará compuesto en base a las dimensiones de la variable Gestión municipal que son, “desarrollo organizacional” conformado por las

preguntas del 1 al 4, “proyectos de organización pública” conformado por las preguntas del 5 al 8 y “participación ciudadana” conformado por los ítems del 9 al 12 de esta manera se llegará determinar la relación entre las variables planteadas.

Respecto de la variable percepción del usuario de la dimensión “accesibilidad” está conformado por las preguntas del 1 al 6 de “calidad de servicio” está conformado por las preguntas del 7 al 10, “transparencia y rendición de cuentas conformado por preguntas del 11 al 14, siendo un total entre las dos variables de 26 Ítems.

En relación a la validación del instrumento, Hernández et al. (2014), describen que la validez de contenido se relaciona con la extensión en la cual un instrumento refleja con precisión un dominio específico de contenido vinculado a la variable que se está evaluando. Para garantizar esta validez, se implementó un procedimiento que incluyó la evaluación de tres expertos con una considerable experiencia en el campo de investigación.

La confiabilidad, un principio fundamental para garantizar la precisión de la investigación, aporta confianza en los resultados del estudio (Manterola et al., 2018). Para evaluar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Este método se emplea para medir la fiabilidad de un instrumento de medición, es decir, si las preguntas formuladas miden con precisión la variable de interés (Oviedo, 2005). Esta elección se basa en el hecho de que la variable es cualitativa y se encuentra en una escala ordinal en lugar de una escala de intervalo.

En la siguiente figura se muestra el nivel de confiabilidad, se expone que en la escala en la que se incrementa el porcentaje en el procesamiento, también aumenta la confiabilidad. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), la prueba piloto constituye la primera implementación del proyecto y desempeña un rol fundamental en el posterior desarrollo de la investigación. En este estudio, se realizó una prueba piloto con la participación de veinte (20) trabajadores de una municipalidad provincial, y se presentan los resultados para cada variable y dimensión.

Para la primera variable, el valor del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.945, lo que indica que esta escala es altamente confiable para evaluar la

variable "Gestión Municipal" en la población de estudio, al igual que sus tres dimensiones, las cuales también muestran un alto nivel de confiabilidad (consultar anexo 6).

En cuanto a la segunda variable, el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.948, lo que indica que esta escala es altamente confiable para evaluar la variable "Percepción del usuario" en la población de estudio. Del mismo modo, sus tres dimensiones exhiben un alto nivel de confiabilidad (consultar anexo 6). Se presenta el valor del coeficiente de alfa de Cronbach para cada variable y dimensión propuesta.

3.5. Procedimientos

Una vez identificada la problemática en la Municipalidad de la provincia, se reconoció la necesidad de realizar una investigación para abordarla. Con este propósito, se solicitó la colaboración de los trabajadores del distrito de la Municipalidad provincial, quienes participarán en una encuesta a través del cuestionario ya realizado. Dicho instrumento consistió en ítems cerrados, en forma presencial en el área de trabajo con el consentimiento previo de cada uno de los participantes. La finalidad de esta encuesta es determinar si existe una relación las variables planteadas.

3.5. Método de análisis de datos

El método de análisis que se utilizó es el software SPSS. El objetivo de este procedimiento de investigación es descubrir los orígenes de las manifestaciones naturales y sociales, utilizando los datos recopilados, así como medir las variables para proporcionar una percepción eficiente al usuario.

En el análisis descriptivo, se empleó tablas cruzadas de frecuencia, figuras e interpretaciones de acuerdo a los objetivos establecidos. Según Hernández (2018) la investigación correlacional permite establecer la relación entre variables planteadas que en este caso sería la gestión municipal y la percepción del usuario.

Para el análisis inferencial, siguiendo la metodología propuesta por Cabrera (2009). Este método permitirá obtener conclusiones más allá de los datos recopilados, generalizando los resultados a una población más amplia. Se elaboró la base de datos a través de un Excel que permitió aplicarlo en el software SPSS actual.

3.6. Aspectos éticos

Se han considerado los principios éticos de autonomía, justicia, respecto a la propiedad intelectual y responsabilidad, los cuales han sido fundamentales para garantizar que la presente investigación cumpla con los estándares establecidos en la guía de investigación de enfoque cuantitativo, el cual se encuentra aprobado por la Resolución de N° 062-2023-VI-UCV. Se obtuvo el consentimiento informado de la totalidad de los participantes de las encuestas la misma que se adjunta en los anexos. Además, las citas y referencias se han realizado con las Normas APA 7ma Edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable gestión municipal

Gestión Municipal		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	17	48,6
Alto	14	40,0
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que del total (35) se obtiene que el 48,6% (17) consideran la gestión municipal en nivel medio; el 40% (14) consideran nivel alto; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Ello se interpreta que el nivel medio de percepción sobre la gestión municipal es preponderante, ya que el 48.6% de los encuestados lo considera de este nivel. Esto sugiere que la mayoría percibe la gestión municipal como promedio en términos de calidad y eficiencia.

En ese sentido, la predominancia de la percepción de nivel medio de la gestión municipal sugiere la necesidad de enfocarse en mejorar y optimizar los procesos y servicios municipales para satisfacer las expectativas de la comunidad. La percepción positiva de nivel alto es alentadora, pero no debe distraer de la importancia de abordar las preocupaciones y deficiencias señaladas por aquellos que consideran la gestión como nivel bajo (Casiano y Cueva,2020). Esto subraya la importancia de la gestión eficiente y transparente para ganarse la confianza y satisfacción de la población. Este resultado se alinea con la investigación realizada por Gaviria y Delgado (2020), quienes concluyeron que los servicios públicos deben estar comprometidos con el ciudadano y la entidad correspondiente.

Tabla 2*Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo organizacional*

Desarrollo organizacional		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	24	68,6
Alto	7	20,0
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que del total (35) se obtiene que el 68,6% (24) consideran nivel medio el desarrollo organizacional; el 20% (7) consideran nivel alto; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Ello se interpreta que la mayoría de los encuestados, un 68.6%, considera que el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel medio. Según Barrillas, Bran y Castillo (2008) esta dimensión es muy importante toda vez que se enfoca en la creación de estrategias y procedimientos previamente planificados; asimismo, Burke (2017), indica que, con el desarrollo organizacional, se busca mejorar constantemente los procesos, la estructura, la cultura y el clima organizacional, por ello, con los resultados sobre nivel medio en esta dimensión se tiene una alerta importante que indica que se debe mejorar la parte organizacional de la municipalidad Provincial.

Por tanto, los resultados sugieren que existe una amplia oportunidad de mejorar y optimizar el desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial. La mayoría de los encuestados lo perciben como nivel medio, lo que indica la importancia de fortalecer las estrategias de desarrollo y comunicar de manera efectiva los beneficios de dichos esfuerzos. (Pliscoff-Varas,2017). La percepción positiva de nivel alto es valiosa y debe ser fomentada, mientras que las preocupaciones de nivel bajo deben ser abordadas para impulsar el desarrollo organizacional en su totalidad.

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la dimensión proyectos de organización pública

Proyectos de organización pública		
	f	%
Bajo	6	17,1
Medio	19	54,3
Alto	10	28,6
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que del total (35), se obtiene que el 54,3% (19) consideran nivel medio los proyectos de organización pública; el 28,6% (10) consideran nivel alto; finalmente el 17,1% (6) consideran nivel bajo.

Estos resultados se interpretan en que la mayoría de los encuestados, un 54.3%, considera que los proyectos de organización pública se encuentran en un nivel medio. Esto sugiere que la percepción sobre la implementación de estos proyectos es en su mayoría neutral, sin ser particularmente positiva ni negativa. Estos resultados destacan la necesidad de identificar las deficiencias y trabajar en soluciones efectivas (Fernández y Ayala,2018).

Por tanto, la mayoría de los encuestados ve los proyectos de organización pública en un nivel medio, lo que sugiere la oportunidad de mejorar la planificación y ejecución de estos proyectos para lograr un impacto más positivo. La percepción positiva de nivel alto es un indicio de que estos proyectos pueden ser efectivos y beneficiosos para la Municipalidad (Funck y Karlsson, 2019). Sin embargo, las preocupaciones de nivel bajo deben abordarse para garantizar una implementación más eficiente y satisfactoria de los proyectos de organización pública, cuanto más si ello está ligado a una buena administración que sea transparente y organizada.

Tabla 4*Tabla de frecuencias de la dimensión participación ciudadana*

Participación ciudadana		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	14	40,0
Alto	17	48,6
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que, del total (35), se obtiene que el 48,6% (17) consideran nivel alto la participación ciudadana; el 40% (14) consideran nivel medio; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Estos resultados se interpretan en que un porcentaje significativo, el 48.6% de los encuestados, considera que la participación ciudadana se encuentra en un nivel alto. Esto refleja una percepción positiva en cuanto a la participación activa de la comunidad en las decisiones y políticas municipales. El 40% que la califica como nivel medio muestra que un segmento importante de la población percibe la participación ciudadana como promedio, lo que indica que hay espacio para mejoras y la posibilidad de aumentar la participación de la comunidad. Esto resalta la importancia de fomentar una mayor involucración de la comunidad en la toma de decisiones locales (Hervia y Vergara,2011).

En resumen, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la participación ciudadana, con un porcentaje considerable considerándola de nivel alto; sin embargo, la participación ciudadana debe ser siempre incentivada con actividades que fomenten cada vez más su participación, (Robbins, et al. 2017) aún existe un porcentaje alto en el nivel medio el cual se debe mejorar.

Tabla 5*Tabla de frecuencias de la variable percepción del usuario*

Percepción del usuario		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	13	37,1
Alto	18	51,4
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que del total (35), se obtiene que el 51,4% (18) consideran nivel alto la percepción del usuario; el 37,1% (13) consideran nivel medio; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Estos resultados se interpretan en que la mayoría de los encuestados que un porcentaje significativo, el 51.4% de los encuestados, considera que la percepción del usuario es de nivel alto. Esto es una señal positiva de que una parte sustancial de la población percibe la calidad y eficacia de los servicios brindados por la Municipalidad como altos. El 37.1% que la califica como nivel medio indica que otro grupo considerable percibe la percepción del usuario como promedio, lo que sugiere la existencia de áreas para mejorar y garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios. El 11.4% que la considera de nivel bajo señala la necesidad de atender áreas específicas que puedan estar generando una percepción negativa entre los usuarios. Estos resultados enfatizan la importancia de identificar y abordar las preocupaciones y deficiencias para elevar la percepción del usuario.

Por tanto, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva, considerándola de nivel alto en cuanto a la calidad de los servicios y la experiencia del usuario. Sin embargo, como dice Kotler y Armstrong (2013) esta percepción se basa en un conjunto de características y dimensiones que posee el servicio. también es crucial atender las preocupaciones de aquellos que la ven como nivel medio o bajo para garantizar que todos los usuarios tengan una experiencia satisfactoria y positiva al interactuar con la Municipalidad Provincial (Drucker,2019)

Tabla 6*Tabla de frecuencias de la dimensión accesibilidad*

Accesibilidad		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	16	45,7
Alto	15	42,9
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que del total (35), se obtiene que el 45,7% (16) consideran nivel medio la accesibilidad del usuario; el 42,9% (15) consideran nivel alto; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Ello se interpreta que un porcentaje considerable (45.7%) de los encuestados, considera que la accesibilidad para el usuario se encuentra en un nivel medio. Esto indica que existe una percepción neutral en cuanto a la facilidad de acceso a los servicios y recursos proporcionados por la Municipalidad. El 42.9% que la califica como nivel alto sugiere que un grupo significativo percibe la accesibilidad del usuario como positiva y efectiva, lo que es alentador y refleja un buen servicio en este aspecto. El 11.4% que la considera de nivel bajo señala áreas que necesitan atención y mejora en términos de accesibilidad. Esto destaca la importancia de identificar las deficiencias y trabajar en soluciones efectivas que garanticen el acceso a los servicios de todos los usuarios eficientemente.

En resumen, como señala Molina y Domínguez (2018) en la accesibilidad se pueden medir aspectos como la proximidad de las instalaciones municipales a la comunidad, la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios municipales. Es importante aprovechar las percepciones positivas para fortalecer la accesibilidad y abordar las preocupaciones planteadas por aquellos que la ven como nivel bajo, que tengan un acceso eficiente y equitativo a los servicios (Ayala y Aguirre, 2017).

Tabla 7*Tabla de frecuencias de la dimensión calidad de servicio*

Calidad de servicio		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	13	37,1
Alto	18	51,4
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se presenta que del total (35), se obtiene que el 51,4% (18) consideran nivel alto la calidad de servicio; el 37,1% (13) consideran nivel medio; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Esto indica que un porcentaje significativo (51.4%), considera que la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad es de nivel alto. Esto es una señal positiva, ya que una parte sustancial de la población percibe la calidad de los servicios brindados como óptima; sin embargo, se debe tener presente que los entrevistados han sido trabajadores del municipio.

En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva, considerándola de nivel alto en cuanto a la calidad de los servicios teniendo presente lo que dice Paraskevas y Altinay (2013) sobre que la calidad de servicio en la gestión pública se compone de cuatro dimensiones: fiabilidad, responsabilidad, empatía y tangibilidad. No obstante, es esencial persistir en el trabajo de mejorar el servicio, tomando en cuenta las áreas de nivel medio y bajo, para garantizar que todos los usuarios tengan una experiencia altamente satisfactoria al interactuar con la Municipalidad Provincial (Camisón y Villar, 2014).

Tabla 8

Tabla de frecuencias de la dimensión transparencia y rendición de cuentas

Transparencia y rendición de cuentas		
	f	%
Bajo	4	11,4
Medio	15	42,9
Alto	16	45,7
Total	35	100,0

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota. Se presenta que del total (35), se obtiene que el 45,7% (16) consideran la transparencia y rendición de cuentas a nivel alto; el 42,9% (15) consideran nivel medio; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo.

Esto indica que un porcentaje considerable (45.7%), considera que la transparencia y rendición de cuentas en la Municipalidad es de nivel alto. Esto es una señal positiva de que una parte sustancial de la población percibe que la Municipalidad es transparente en sus acciones y responsabilidades financieras. El 42.9% que la califica como nivel medio sugiere que otro grupo considerable percibe la transparencia y rendición de cuentas como promedio, lo que indica que existe espacio para mejorar y garantizar una mayor claridad en las operaciones y los informes; sin embargo se debe tener en cuenta lo señalado por Eigen (2008) que indica que la transparencia y rendición de cuentas es el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre las actividades y finanzas del gobierno y exigir responsabilidades a los servidores públicos por sus acciones, lo cual no se está cumpliendo en la Municipalidad Provincial.

En resumen, la percepción sobre la transparencia y rendición de cuentas es en su mayoría positiva, con un porcentaje considerable considerándola de nivel alto. No obstante, es necesario el trabajo continuo para mejorar en relación a la transparencia y rendición de cuentas, tomando en cuenta las áreas de nivel medio y bajo, para garantizar que todos los usuarios tengan confianza en las operaciones y la gestión financiera de la Municipalidad Provincial (Kelley, 2011).

Tabla 9*Tabla cruzada entre gestión municipal y percepción del usuario*

		Percepción del usuario				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión Municipal	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
	Medio	Recuento	0	12	5	17
		% del total	0,0%	34,3%	14,3%	48,6%
	Alto	Recuento	0	1	13	14
		% del total	0,0%	2,9%	37,1%	40,0%
Total		Recuento	4	13	18	35
		% del total	11,4%	37,1%	51,4%	100,0%

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que, del total (35), se obtiene que el 37,1% (13) consideran la gestión municipal en nivel alto y percepción del usuario nivel alto; el 34,3% (12) consideran la gestión municipal en nivel medio y percepción del usuario nivel medio; por otro lado, el 14,3% (5) consideran nivel medio la gestión municipal y nivel alto la percepción del usuario.

Los resultados de la tabla cruzada indican que hay una relación significativa entre la gestión municipal y la percepción del usuario en la Municipalidad. El 37.1% de los encuestados considera tanto la gestión municipal como la percepción del usuario como nivel alto, lo que sugiere que cuando la gestión es calificada como alta, la percepción del usuario tiende a ser positiva.

El 34.3% considera ambas variables gestión municipal y percepción del usuario, como nivel medio, lo que indica que, en general, una percepción neutral de la gestión municipal se asocia con una percepción neutral de la satisfacción del usuario. Por otro lado, el 14.3% considera la gestión municipal como nivel medio y la percepción del usuario como nivel alto. Esto sugiere que, a pesar de una percepción neutral de la gestión, los usuarios tienen una percepción más positiva de la calidad de los servicios, lo que puede ser indicativo de un enfoque exitoso en la satisfacción del usuario, a pesar de ciertas deficiencias en la gestión.

En resumen, los resultados reflejan una correlación entre la gestión municipal y la percepción del usuario. Un alto nivel en ambas dimensiones tiende a estar relacionado, mientras que un nivel medio en la gestión puede coexistir con una percepción tanto media como alta del usuario. Esto destaca la importancia de mejorar la gestión para aumentar la satisfacción de los usuarios y garantizar que ambas variables sean percibidas de manera positiva (Fox,2015).

Tabla 10

Tabla cruzada entre desarrollo organizacional y percepción del usuario

		Percepción del usuario				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Desarrollo organizacional	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
	Medio	Recuento	0	13	11	24
		% del total	0,0%	37,1%	31,4%	68,6%
	Alto	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	4	13	18	35
		% del total	11,4%	37,1%	51,4%	100,0%

Dónde: f = frecuencia; % = porcentaje

Nota: Se muestra que, del total (35), se obtiene que el 37,1% (13) consideran nivel medio el desarrollo organizacional y nivel medio la percepción del usuario; el 31,4% (11) consideran el desarrollo organizacional en nivel medio y percepción del usuario nivel alto; así mismo, el 20% (7) consideran nivel alto el desarrollo organizacional y nivel alto la percepción del usuario.

Los resultados de la tabla cruzada muestran que hay una relación entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en la Municipalidad. El 37.1% de los encuestados considera tanto el desarrollo organizacional como la percepción del usuario como nivel medio, lo que sugiere que cuando el desarrollo organizacional se percibe como promedio, la satisfacción del usuario también tiende a ser promedio. El 31.4% considera el desarrollo organizacional en nivel medio y la percepción del usuario como nivel alto. Esto indica que, a pesar de un desarrollo organizacional percibido como promedio, los usuarios perciben positivamente los

servicios, lo que puede ser un indicio de un enfoque exitoso en la satisfacción del usuario a pesar de ciertas deficiencias en el desarrollo organizacional. El 20% considera tanto el desarrollo organizacional como la percepción del usuario como nivel alto. Esto destaca una correlación positiva entre un fuerte desarrollo organizacional y una percepción positiva de la calidad de los servicios.

En resumen, los resultados sugieren que el desarrollo organizacional influye en la percepción del usuario. Un desarrollo organizacional sólido tiende a estar relacionado con una percepción positiva de la calidad de los servicios. Además, indican que, incluso cuando el desarrollo organizacional es percibido como promedio, el enfoque en la satisfacción del usuario puede conducir a una percepción más positiva. Esto subraya la importancia de mejorar y fortalecer el desarrollo organizacional para elevar la satisfacción de los usuarios (Paraskevas y Altinay,(2013).

Tabla 11

Tabla cruzada entre proyectos de organización pública y percepción del usuario

		Percepción del usuario				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Proyectos de organización pública	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	11,4%	5,7%	0,0%	17,1%
	Medio	Recuento	0	11	8	19
		% del total	0,0%	31,4%	22,9%	54,3%
	Alto	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	28,6%	28,6%
Total		Recuento	4	13	18	35
		% del total	11,4%	37,1%	51,4%	100,0%

Nota: Se muestra que, del total de trabajadores, se obtuvo que el 31,4% (11) consideran un nivel medio los proyectos de organización pública y nivel medio la percepción del usuario; el 28,6% (10) consideran lo proyectos de organización pública en nivel alto y percepción del usuario nivel alto.

En resumen, los resultados sugieren que la implementación de proyectos de organización pública puede influir en la percepción del usuario. Cuando los proyectos se ejecutan de manera efectiva y se perciben como nivel alto, la satisfacción del usuario tiende a ser positiva. Esto subraya la importancia de la planificación y ejecución exitosa de proyectos para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios en la Municipalidad (Zanella, 2018)

Tabla 12

Tabla cruzada entre participación ciudadana y percepción del usuario

			Percepción del usuario			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Participación ciudadana	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
	Medio	Recuento	0	10	4	14
		% del total	0,0%	28,6%	11,4%	40,0%
	Alto	Recuento	0	3	14	17
		% del total	0,0%	8,6%	40,0%	48,6%
Total	Recuento	4	13	18	35	
	% del total	11,4%	37,1%	51,4%	100,0%	

Nota: Se que, del total de trabajadores, se obtuvo que el 40% (14) consideran nivel alto la participación ciudadana y nivel alto la percepción del usuario; el 28,6% (10) consideran la participación ciudadana en nivel medio y percepción del usuario nivel medio.

Los resultados sugieren que la participación ciudadana tiene un impacto en la percepción del usuario. Cuando la participación ciudadana es alta, la satisfacción del usuario tiende a ser positiva. Esto resalta la importancia de fomentar y promover la participación activa de la comunidad para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios en la Municipalidad.

Resultados inferenciales

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,964	35	,301
Desarrollo organizacional	,971	35	,460
Proyectos de organización pública	,955	35	,161
Participación ciudadana	,938	35	,050
Percepción del usuario	,924	35	,019

Nota: Se muestra los resultados de la prueba de normalidad de las variables en estudio, de donde, se obtiene un valor de significancia de 0,301 $> 0,05$ en la variable gestión municipal, lo que indica que los datos presentan una distribución normal, del mismo modo las dimensiones desarrollo organizacional, proyectos de organización pública y participación ciudadana cumplen con el supuesto de normalidad (sig. $> 0,05$). Sin embargo, la variable percepción del usuario no cumple con el supuesto de normalidad (sig. = 0,059 $< 0,05$) por lo que corresponde a la estadística no paramétrica. Por lo que se utilizó la prueba de Rho de Spearman para el análisis correlacional.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Tabla 14*Análisis de correlación entre gestión municipal y percepción del usuario*

Correlaciones				
			Gestión Municipal	Percepción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Percepción del usuario	Coefficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Se muestra el resultado del análisis de correlación entre gestión municipal y percepción del usuario; de donde se obtiene el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que existe relación ente la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,850$ lo que indica una correlación positiva muy fuerte; es decir que a mayor nivel en la gestión municipal, mayor es la percepción del usuario.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre desarrollo organizacional y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre desarrollo organizacional y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Tabla 15*Análisis de correlación entre desarrollo organizacional y percepción del usuario*

Correlaciones				
			Desarrollo organizacional	Percepción del usuario
Rho de Spearman	Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,826**

Spearman organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
Percepción del usuario	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Se muestra el resultado del análisis de correlación entre desarrollo organizacional y percepción del usuario; de donde se obtiene el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que existe relación entre desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,826$ lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre proyectos de administración pública y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre proyectos de administración pública y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Tabla 16

Análisis de correlación entre proyectos de organización pública y percepción del usuario

Correlaciones				
			Proyectos de organización pública	Percepción del usuario
Rho de Spearman	Proyectos de organización pública	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Percepción del usuario	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Se muestra el resultado del análisis de correlación entre proyectos de organización pública y percepción del usuario; de la cual se encontró el valor de significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre proyectos de organización pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, además el coeficiente de correlación obtenido es $Rho = 0,875$ lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre participación ciudadana y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre participación ciudadana y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.

Tabla 17

Análisis de correlación entre participación ciudadana y percepción del usuario

Correlaciones				
			Participació	
			n	Percepción
			ciudadana	del usuario
Rho de	Participación	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
Spearman	ciudadana	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Percepción	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
	del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Se muestra el resultado del análisis de correlación entre participación ciudadana y percepción del usuario; de la cual se encontró el valor de significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula,

es decir que existe relación entre participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023, además el coeficiente de correlación obtenido es $Rho = 0,769$ lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre las variables gestión municipal y percepción del usuario en una Municipalidad Provincial, 2023, toda vez que, persiste la problemática sobre desarrollo organizacional, proyectos de administración pública, participación ciudadana en la Municipalidad.

Como hipótesis general se planteó que existe relación ente la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023. En cuanto a los resultados del análisis inferencial de la hipótesis general, se obtuvo una correlación positiva muy fuerte. Esto sugiere que conforme aumenta el nivel de gestión municipal, también se incrementa la percepción positiva del usuario, ello coincide con la investigación llevada a cabo por Yupanqui (2016), que identificó una conexión directa, aunque tenue, entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario de la municipalidad en 2016.

Por otro lado, de acuerdo con la investigación realizada por Según la investigación de Gonzales y López (2018), se observa que la satisfacción del usuario con los servicios municipales en la Municipalidad de Miraflores es en general moderada, aunque baja en áreas como el transporte público. Recomiendan que la Municipalidad de Miraflores se enfoque en mejorar la calidad de los servicios y la comunicación con los usuarios para incrementar la satisfacción y optimizar la gestión municipal. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Gajardo (2018) en su investigación sobre municipalidades chilenas, donde se encontró una correlación positiva significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, destacando la calidad de los servicios públicos y la atención al cliente como aspectos mejor evaluados por los usuarios. En consecuencia, ambos sugieren que las municipalidades deben mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la comunicación con los usuarios para optimizar la gestión y aumentar la satisfacción.

No obstante, Espinoza (2019), al evaluar la percepción ciudadana de la calidad de los servicios municipales en México, destaca que la percepción está influenciada por factores como la accesibilidad, la eficiencia y la confianza en las autoridades. Asegura que no es suficiente determinar la relación entre ambas

variables si la calidad de los servicios prestados no es adecuada, ya que la percepción siempre se mantendrá baja.

En cuanto a la percepción del usuario, Pollitt (2017) y Molina et al. (2016) coinciden en que la evaluación de la satisfacción del usuario proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la orientación de políticas de mejora continua. Molina et al. (2016) también destacan que los municipios enfrentan desafíos en la gestión administrativa, especialmente en la contratación de personal, lo que puede dar lugar a prácticas corruptas y obstaculizar la innovación en los gobiernos locales

Por ello, los resultados del objetivo general, se complementan con lo señalado por Saavedra y Cacho (2020) toda vez que de su investigación ha concluido que existe incapacidad de los gestores municipales para ejecutar presupuestos y la debilidad en la colaboración intergubernamental, lo que conduce a una gestión deficiente.

En este contexto, se respalda la investigación de Tapia (2016), quien destaca que la gestión municipal ejerce una influencia crucial en la gobernabilidad. Subraya que un líder con una sólida formación académica y la institucionalización eficaz de los recursos humanos desempeñan un papel esencial en la provisión de servicios de alta calidad. Este logro se materializa a través de la promoción activa de la participación ciudadana y la transparencia, aspectos que no solo benefician a la comunidad en general, sino que también contribuyen al bienestar general de la misma. La investigación de Tapia resalta de manera significativa la importancia de una gestión municipal eficaz en la gobernabilidad, subrayando la necesidad imperativa de líderes bien capacitados y de una gestión de recursos humanos eficiente para garantizar la entrega de servicios de calidad. Esta eficacia se impulsa mediante la participación activa de la ciudadanía y la transparencia, generando, en última instancia, beneficios palpables para la comunidad y mejorando su bienestar de manera integral.

En relación a los resultados de la hipótesis específica 1, se observa que el desarrollo organizacional y la percepción del usuario están relacionados. En otras palabras, existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima en 2023. se indica

una correlación positiva muy fuerte. Esto se interpreta como que un buen desarrollo organizacional se traduce en una mejor percepción del usuario, ya que contribuye a mejorar la atención al público. Estos resultados se complementan con la investigación de Barrillas, et al (2008), que señala que el desarrollo organizacional se centra en la creación de estrategias y procedimientos planificados previamente con el objetivo de modificar comportamientos y principios en una entidad. Además, coinciden con lo que Burke (2017) describe como un enfoque en la búsqueda de un cambio sostenible en la organización a través de la participación activa de sus miembros. Esto implica una revisión y mejora continua de los procesos, la estructura, la cultura y el clima organizacional, con el fin de lograr un mejor rendimiento y encontrar soluciones efectivas para los desafíos que enfrenta la organización

Hipótesis Específica 2: En relación a la dimensión de proyectos de organización pública, el análisis de correlación entre proyectos de organización pública y percepción del usuario, confirma la existencia de una relación significativa entre proyectos de organización pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima en 2023. Además, una correlación positiva muy fuerte. Esto se interpreta como que a medida que mejora la organización pública, también mejora la percepción del usuario.

Este resultado es coherente con lo investigado por Fernández y Ayala (2018), quienes concluyen que los proyectos de organización pública pueden incluir cambios en la estructura organizacional, procesos de trabajo, cultura y comportamiento organizacional, así como la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios públicos. Además, Zanella (2018) destaca la importancia de los proyectos de organización pública al incluir la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

Hipótesis Específica 3: En relación a la dimensión de participación ciudadana, el análisis de correlación entre participación ciudadana y percepción del usuario confirma la existencia de una relación significativa entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima en 2023. Además, indica una correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados son consistentes con lo señalado por Hevia y Vergara (2011), quienes consideran que la participación ciudadana es una herramienta

fundamental que promueve la constante innovación en la construcción de un gobierno inclusivo, participativo y abierto. Desde la perspectiva de León y Figueroa (2020), la participación ciudadana se considera una forma de poder que permite a las personas disfrutar de los beneficios que el Estado ofrece, con la comprensión de que existe una clara diferencia entre una participación superficial y el verdadero poder que afecta los resultados finales del proceso.

Finalmente, los resultados de este estudio indicaron una correlación positiva significativa entre la gestión municipal y la percepción del usuario, así como entre el desarrollo organizacional, los proyectos de organización pública, la participación ciudadana y la percepción del usuario. Estos resultados respaldan la importancia de mejorar la gestión municipal y promover una mayor participación ciudadana en las municipalidades para lograr una percepción positiva por parte de los usuarios y, en última instancia, brindar servicios públicos de mayor calidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según el análisis descriptivo para la variable gestión pública se obtuvo que del total de (35) de trabajadores el 48,6% (17) consideran la gestión municipal en nivel medio; el 40% (14) consideran nivel alto; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo; asimismo, de acuerdo al análisis inferencial se tiene un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,850$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte; es decir que a mayor nivel en la gestión municipal, mayor es la percepción del usuario y por tanto se confirma la hipótesis planteada. Se ha percibido una conexión entre el la gestión municipal y la percepción del usuario, No obstante, en una Municipalidad Provincial, los trabajadores aún no son plenamente conscientes de la importancia de mejorar la atención al usuario para elevar su percepción.

Segunda: Según el análisis descriptivo de la dimensión de desarrollo organizacional se obtuvo que del total (35) de trabajadores el 68,6% (24) consideran nivel medio el desarrollo organizacional; el 20% (7) consideran nivel alto; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo; asimismo, del análisis inferencial se tiene que el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,826$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte; por lo cual, se concluye que a mayor nivel de desarrollo organizacional mayor es la percepción del usuario.

Tercera: Según el análisis descriptivo de la dimensión proyectos de organización pública se obtuvo que del total (35) de trabajadores; el 54,3% (19) consideran nivel medio los proyectos de organización pública; el 28,6% (10) consideran nivel alto; finalmente el 17,1% (6) consideran nivel bajo; asimismo, del análisis inferencial se tiene que el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,875$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte; por lo cual, se concluye que mayor nivel de proyectos de organización pública mayor es la percepción del usuario.

Cuarta: Según el análisis descriptivo de la dimensión de participación ciudadana se obtuvo que del total (35) de trabajadores; el 48,6% (17) consideran nivel alto la participación ciudadana; el 40% (14) consideran nivel medio; finalmente el 11,4% (4) consideran nivel bajo; asimismo, del análisis inferencial se tiene que el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ siendo el coeficiente de correlación $Rho = 0,769$ lo que indica una correlación positiva muy fuerte; por lo cual se concluye que a mayor nivel de proyectos de organización pública mayor es la percepción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al alcalde en coordinación con la Gerencia General y las oficinas administrativas mejorar la gestión municipal, con un enfoque en el desarrollo organizacional, proyectos de organización pública y la participación ciudadana. Esto implica evaluar y ajustar la estructura organizacional, implementar programas de capacitación, establecer mecanismos de transparencia en proyectos públicos, y promover la participación activa de la comunidad en las decisiones municipales. El seguimiento y evaluación continuos son esenciales para garantizar el éxito de estas mejoras, fortaleciendo la relación entre la administración y la comunidad y mejorando la satisfacción de los ciudadanos.

Segundo: Se recomienda al Gerente general sobre el desarrollo organizacional, implementar un diagnóstico organizacional integral para identificar áreas de mejora específicas en la estructura y procesos de la Municipalidad. Además, promover una cultura de innovación y aprendizaje entre el personal para adaptarse a los cambios y desafíos en curso. Establecer planes de capacitación sobre atención al usuario y desarrollo personalizados para los empleados y fomentar la retroalimentación constante para ajustar estrategias y políticas de desarrollo organizacional en función de las necesidades cambiantes de la Municipalidad

Tercero: Se recomienda al Gerente general sobre los proyectos de organización pública, establecer un proceso estructurado para la planificación y ejecución de proyectos de organización pública, asignando recursos adecuados y promoviendo la transparencia en su implementación. Además, involucrar activamente a la comunidad en las decisiones y políticas municipales, y evaluar periódicamente el impacto de los proyectos en función de los comentarios y resultados obtenidos.

Cuarto: Se recomienda a la Gerente de la Gerencia de participación ciudadana promover a través de mecanismos formales, el uso de tecnología para facilitar la participación y la promoción de la educación cívica para empoderar a los residentes en la toma de decisiones locales

REFERENCIAS

- Anguita, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Aten Primaria* 31(8) Págs. 527-38. Localizador Web. Artículo 52.479. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid. España.
- Ayala, S. y Aguirre, E. (2017). *La accesibilidad en la gestión pública: Un paso hacia la inclusión social*. *Revista de Investigación Académica*, 16, 1-11.
- Barrillas, N., Bran, S. y Castillo, O. (2008). *Instrumento para la evaluación de la gestión municipal. Señales de un buen gobierno para el Desarrollo Local*. <http://www.repo.funde.org/id/eprint/94/1/libros-70.pdf>
- Beeri, I. (2020). Lack of reform in Israeli local government and its impact on modern developments in public management. *Public Management Review*, 5, 1-14. doi: <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1823138>.
- Burke, P (2017). *Organizational development*. Addison-Wesley Iberoamericana, Mexico
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/64/79?inline=1>
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista habanera ciencias médicas V.8 Nª.2. Ciudad de laHabana. Facultad de Ciencias Médicas*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.
- Camargo, A. C., y Magnoni, A. F. (2020). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 11(15), 26-44.
<https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786>
- Camisón, C., y Villar-López, A. (2014). *La calidad de servicio en la gestión pública*. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (60), 59-81.
- Cachanosky, J.C. (2018). *Gestión municipal en el Perú: retos y oportunidades*. Lima: Editorial Planeta.

- Casiano, D. A., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción): Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165.doi: <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>.
- Cooper, T. (2016). *The responsible administrator*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Coso, P.(2017). *Enterprises Risk Management Integrating with Strategy and*
- Drucker, P. (2019). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.
- Ebrahim, A. (2019). *Accountability Myopia: Losing Sight of Organizational Learning*.
- Drucker, P. F. (2013). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. HarperCollins.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Pearson.
- Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 48(1_suppl), 74S-92S.
- Eigen, P. (2008). *La lucha contra la corrupción: una perspectiva global*. Fondo de Cultura Económica.
- Espinoza,G. (2019) La percepción ciudadana de la calidad de los servicios municipales en México. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/3>
- Esteban, N. (2018), Tipos de Investigación. Provided by Repositorio institucional - USDG. Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- Fabila, A. Mamani, H. y Izquierdo, M. (2012), La escala de Likert en la evaluación docente. *Perspectivas docentes*, ISSN-e 0188-3313, Nª 50, Págs. 31-40.Dialnet.<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/6349269>.
- Fox, J. (2015). *Accountability Politics: Power and Voice in Rural Mexico*. Oxford University Press.
- Funck, E., & Karlsson, T. (2019). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375. doi:<https://doi.org/10.1111/faam.12214>.
- Fernández Sánchez, E., & Ayala, R. (2018). La gestión de proyectos en las

- administraciones públicas: una propuesta metodológica basada en el PMI. *Revista de investigación en gestión de la innovación y tecnología*, 8(2), 169-183.
- Gaviria, R., y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2), 1241. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151.
- Gajardo, J., y Fuentes, C. (2018). La gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en las municipalidades de Chile. *Revista de Gestión Pública*, 7(2), 41-56
- Gegeckaité, L. (2011). Factors of customer satisfaction on services. http://scholararticles.net/wpcontent/uploads/2011/06/12_4_13p_Gegeckait e.pdf
- Halpern, D. (2015). *Inside the Nudge Unit*. London: Random House.
- Hernández-Sampieri, R. y. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGrawHill. <https://bit.ly/co/722L>.
- Hevia, F. y Vergara, S. (2011). *¿Cómo medir la participación? Creación, validación y aplicación del cuestionario conductas de participación* (1st ed.). CIESAS. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E533E3997
- Hood, C. (2016). *A public management for all seasons?* London: Routledge.
- Huamán, M. (2017). *Gestión municipal y participación ciudadana en el Perú*. Lima:
- Jurkiewicz, C. L. (2017). *Leadership Studies: The Dialogue of Disciplines*. Edward Elgar Publishing.
- Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. Wiley.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control*.
- ESAN.. <http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/handle/123456789/403>.
- Manterola et al,(2018) *Confiablez, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>

- Martínez, J., y Torres, P. (2019). Percepción de la calidad de los servicios municipales y su impacto en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Isidro, Lima. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Molina, M., y Domínguez, M. (2018). "Percepción ciudadana sobre la gestión municipal en un contexto de cambio político." En P. Reyes (Ed.), Gobierno local y gestión pública municipal en América Latina (pp. 171-192). CEPAL.
- Molina, F. Rosendo, I., Álvarez T., Teresa, M., Néstor, & Castro, P. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. Retos de la Dirección, 10(2), 108-120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552016000200007&lng=es&tlng=es.
- Moreno, C. (2010). La gestión municipal: un desafío permanente. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Mondragón, R., Lozano, C., Zanelly, G. (2018) Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84, 2018 Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776013>
- Lynn, L. E. Jr. (2016). Public Management as Art, Science, and Profession. Oxford University Press.
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista científica de ciencia sociales y humanidades*, 11(1), 25-31. doi:<https://orcid.org/0000-0001-7622-7066>.
- López P. y Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- López, N. (2017). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. <https://bit.ly/2VhNKI1>
- León, J. y Figueroa, E. (2020). Democratic Deliberation and Governance in Local Citizen Participation. The Case of the Communal Councils of Civil Society <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3596/359663370005/359663370005.pdf>
- Mintzberg, H. (2009). Managing. Berrett-Koehler Publishers.
- Müggenburg, V. Cristina, M. y Pérez, I. (2007), Tipos de estudio en el enfoque de

- investigación cuantitativa. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol.No. 1. Universidad Nacional Autónoma de México.<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Paraskevas, A., y Altinay, L. (2013). "Determining quality attributes of public services in the hospitality sector." *The Service Industries Journal*, 33(15-16), 1588-1603.
- Petit, E. (2012) El desarrollo organizacional innovador: un cambio conceptual para promover el desarrollo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVIII, núm. 1, enero-marzo, 2012, pp. 74-88 Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Performance. from The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). <https://www.coso.org/>
- Pollitt (2017) La reforma del sector público: un análisis comparado. <https://www.inap.es/documents/10136/1722765/PagInicia-La-reforma-de-la-gestion-publica.pdf/89e54a7a-aebc-666b-ae03-3b24ad8446b1>
- Páez-Álvarez, A (2016) La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública Ra Ximhai, vol. 2, núm. 3, septiembre-diciembre, 2006, pp. 611-640 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.
- Pliscoff-Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164.<http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Management*. Pearson.
- Sociedad del comercio exterior. Reporte de eficacia del gasto público (2021) <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-eficacia-006.pdf>.
- Salinas, P. y Cárdenas, M. (2009), *Método de investigación social. 1ra. y 2da. ed.* Editorial Quipus CIESPAL. Universidad Católica del Norte – Ecuador.
- Saavedra, J. Fernández, L. José Quiroz Cacho, R 2020 Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona altoandina, departamento de Lambayeque *Revista Científica Pakamuros*,

<https://doi.org/10.37787/pakamurosunj.v8i4.153>

Sánchez, G. (2009) El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones

documentales. <https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>

Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Puno. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.

Vegara, A. (2015). La ciudad que queremos: nuevos desafíos de la gestión urbana. Madrid: Cátedra.

Voos, J. (2016) La gestión pública municipal en América Latina. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47>.

Yupanqui, C. (2016) gestión municipal y satisfacción deservicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21026/Yup
a nqui_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21026/Yup%20Yupanqui_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zanella, A. (2018). Project management for local government: a practical approach.

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: “La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023”

Investigadora: Bravo Chiroque Lizeth Esthefanny

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de investigación sobre la relación entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una municipalidad provincial radica en la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, fortalecer la confianza en las autoridades locales y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y en la vida comunitaria.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos por encuesta y se realizará en la Municipalidad Provincial de Canta. Las respuestas al cuestionario o guía de 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) (es) Bravo Chiroque Lizeth Esthefanny email lbravoch@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Sánchez Uriarte Cristhian Jhair email csanchezur@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Bravo Chiroque Lizeth Esthefanny

Fecha y hora: 02 de junio 2023

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Provincial de Canta	RUC: 20170855141
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde	
Nombres y Apellidos: Amador Seras Reynoso	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Lizeth Esthefanny Bravo Chiroque	DNI: 73199047

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello: 
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANTA
AMADOR SERAS REYNOSO
Alcalde

(Titular o Representate legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto de Investigación: "La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023"

Autor/es: Lizeth Esthefanny Bravo Chiroque

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima-Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Carlos Abraham Aramburú Geng	
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Chiroque, Lizeth Esthefanny
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de una Municipalidad Provincial de Lima
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Se enfoca en alcanzar los mejores resultados para la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance para lograr resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de los residentes. Casiano y Cueva, (2020)

- **Variable 2:** Percepción del usuario

Es la satisfacción del mismo de acuerdo a emociones expresadas a través del estado de ánimo resultante de una persona luego de un servicio brindado o la utilización de un producto en relación con sus expectativas. Según Kotler, (2021)





Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Desarrollo organizacional	Según Barrillas, Bran y Castillo (2008), la dimensión de desarrollo organizacional se enfoca en la creación de estrategias y procedimientos previamente planificados con el objetivo de modificar ciertos comportamientos y principios de una entidad.
	Proyectos de organización pública	Este tipo de proyectos pueden incluir cambios en la estructura organizacional, procesos de trabajo, cultura y comportamiento organizacional, así como la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios públicos. Fernández y Ayala (2018).
	Participación ciudadana	La participación ciudadana se define como un derecho estatal que otorga a las personas la capacidad de influir tanto en el ámbito público como en el no público, según la definición de Hevia y Vergara (2011).
Percepción del Usuario	Accesibilidad	Se pueden medir aspectos como la proximidad de las instalaciones municipales a la comunidad, la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios municipales, la facilidad para realizar trámites y solicitudes, entre otros. Molina y Domínguez (2018)
	Calidad de servicio	Se pueden medir aspectos como la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, la calidad de los servicios públicos, la capacidad de respuesta a las necesidades y demandas de la comunidad, la calidad de las instalaciones y equipos utilizados, entre otros. Camisón y Villar (2014).
	Transparencia y rendición de cuentas	La percepción de los usuarios sobre estos aspectos refleja su confianza en la gestión y en la adecuada utilización de los recursos públicos Kelley (2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” elaborado por Lizeth Esthefanny Bravo Chiroque en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	
	3. Acuerdo (moderado nivel)	
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	

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

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

Variable del instrumento: Gestión Municipal

- Primera dimensión: (Desarrollo organizacional)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Objetivos y metas	1	4	4	4	
Recursos humanos	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Proyectos de organización pública)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicios municipales	1	4	4	4	
Planificación de obras	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Participación ciudadana)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información de obras	1	4	4	4	
Toma de decisiones	2	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción del usuario

- Primera dimensión: (Accesibilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para resolver	1	4	4	4	
Atención al usuario	2	4	4	4	
Información confiable	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: (calidad de servicio)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lenguaje claro de atención	1	4	4	4	
Infraestructura	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Transparencia y rendición de cuentas)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Publicación de información financiera	1	4	4	4	
Cumplimiento de normativas	2	4	4	4	



Mg. Carlos Abraham Aramburú Geng
DNI N° 44075484

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1996, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Teodoro Carranza Estela	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Chiroque, Lizeth Esthefanny
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de una Municipalidad Provincial de Lima
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Se enfoca en alcanzar los mejores resultados para la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance para lograr resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de los residentes. Casiano y Cueva, (2020)

- **Variable 2:** Percepción del usuario

Es la satisfacción del mismo de acuerdo a emociones expresadas a través del estado de ánimo resultante de una persona luego de un servicio brindado o la utilización de un producto en relación con sus expectativas. Según Kotler, (2021)





Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Desarrollo organizacional	Según Barrillas, Bran y Castillo (2008), la dimensión de desarrollo organizacional se enfoca en la creación de estrategias y procedimientos previamente planificados con el objetivo de modificar ciertos comportamientos y principios de una entidad.
	Proyectos de organización pública	Este tipo de proyectos pueden incluir cambios en la estructura organizacional, procesos de trabajo, cultura y comportamiento organizacional, así como la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios públicos. Fernández y Ayala (2018).
	Participación ciudadana	La participación ciudadana se define como un derecho estatal que otorga a las personas la capacidad de influir tanto en el ámbito público como en el no público, según la definición de Hevia y Vergara (2011).
Percepción del Usuario	Accesibilidad	Se pueden medir aspectos como la proximidad de las instalaciones municipales a la comunidad, la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios municipales, la facilidad para realizar trámites y solicitudes, entre otros. Molina y Domínguez (2018)
	Calidad de servicio	Se pueden medir aspectos como la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, la calidad de los servicios públicos, la capacidad de respuesta a las necesidades y demandas de la comunidad, la calidad de las instalaciones y equipos utilizados, entre otros. Camisón y Villar (2014).
	Transparencia y rendición de cuentas	La percepción de los usuarios sobre estos aspectos refleja su confianza en la gestión y en la adecuada utilización de los recursos públicos Kelley (2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” elaborado por Lizeth Esthefanny Bravo Chiroque en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	
	3. Acuerdo (moderado nivel)	
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión Municipal

- Primera dimensión: (Desarrollo organizacional)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Objetivos y metas	1	4	4	4	
Recursos humanos	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Proyectos de organización pública)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicios municipales	1	4	4	4	
Planificación de obras	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Participación ciudadana)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información de obras	1	4	4	4	
Toma de decisiones	2	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción del usuario

- Primera dimensión: (Accesibilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para resolver	1	4	4	4	
Atención al usuario	2	4	4	4	
Información confiable	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: (calidad de servicio)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lenguaje claro de atención	1	4	4	4	
Infraestructura	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Transparencia y rendición de cuentas)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Publicación de información financiera	1	4	4	4	
Cumplimiento de normativas	2	4	4	4	



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Elba Bueno Galarza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Chiroque, Lizeth Esthefanny
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de una Municipalidad Provincial de Lima
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Municipal

Se enfoca en alcanzar los mejores resultados para la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance para lograr resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de los residentes. Casiano y Cueva, (2020)

- **Variable 2:** Percepción del usuario

Es la satisfacción del mismo de acuerdo a emociones expresadas a través del estado de ánimo resultante de una persona luego de un servicio brindado o la utilización de un producto en relación con sus expectativas. Según Kotler, (2021)





Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Municipal	Desarrollo organizacional	Según Barrillas, Bran y Castillo (2008), la dimensión de desarrollo organizacional se enfoca en la creación de estrategias y procedimientos previamente planificados con el objetivo de modificar ciertos comportamientos y principios de una entidad.
	Proyectos de organización pública	Este tipo de proyectos pueden incluir cambios en la estructura organizacional, procesos de trabajo, cultura y comportamiento organizacional, así como la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios públicos. Fernández y Ayala (2018).
	Participación ciudadana	La participación ciudadana se define como un derecho estatal que otorga a las personas la capacidad de influir tanto en el ámbito público como en el no público, según la definición de Hevia y Vergara (2011).
Percepción del Usuario	Accesibilidad	Se pueden medir aspectos como la proximidad de las instalaciones municipales a la comunidad, la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios municipales, la facilidad para realizar trámites y solicitudes, entre otros. Molina y Domínguez (2018)
	Calidad de servicio	Se pueden medir aspectos como la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, la calidad de los servicios públicos, la capacidad de respuesta a las necesidades y demandas de la comunidad, la calidad de las instalaciones y equipos utilizados, entre otros. Camisón y Villar (2014).
	Transparencia y rendición de cuentas	La percepción de los usuarios sobre estos aspectos refleja su confianza en la gestión y en la adecuada utilización de los recursos públicos Kelley (2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión Municipal y la Percepción del Usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023” elaborado por Lizeth Esthefanny Bravo Chiroque en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	
	3. Acuerdo (moderado nivel)	
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión Municipal

- Primera dimensión: (Desarrollo organizacional)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Objetivos y metas	1	4	4	4	
Recursos humanos	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Proyectos de organización pública)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicios municipales	1	4	4	4	
Planificación de obras	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Participación ciudadana)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información de obras	1	4	4	4	
Toma de decisiones	2	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción del usuario

- Primera dimensión: (Accesibilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para resolver	1	4	4	4	
Atención al usuario	2	4	4	4	
Información confiable	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: (calidad de servicio)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lenguaje claro de atención	1	4	4	4	
Infraestructura	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Transparencia y rendición de cuentas)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Publicación de información financiera	1	4	4	4	
Cumplimiento de normativas	2	4	4	4	



DNI N° 25746386

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en la Municipalidad Provincial, 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023? ¿Qué relación existe entre proyectos de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023? ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial, 2023</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023. Determinar la relación entre proyectos de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023 Determinar la relación entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación ente la gestión municipal y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre el desarrollo organizacional y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023 Existe relación entre el proyecto de administración pública y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023. Existe relación entre la participación ciudadana y la percepción del usuario en una Municipalidad Provincial de Lima, 2023.</p>	<p>Variable 1: Gestión Municipal: Se enfoca en alcanzar los mejores resultados para la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance para lograr resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de los residentes. (Casiano y Cueva, 2020)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	ESCALA DE MEDICION
			Desarrollo organizacional	- Objetivos y metas - Recursos Humanos	1,2, 3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3)	ORDINAL
			Proyectos de organización pública	- Servicios municipales - Planificación de obras	5,6 7,8	Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Participación ciudadana	- Información de obras - Toma de decisiones	9,10 11,12		

Variables e indicadores				
<p>Variable 2: Percepción del usuario: Según Kotler (2021) es la satisfacción del mismo de acuerdo a emociones expresadas a través del estado de ánimo resultante de una persona luego de un servicio brindado o la utilización de un producto en relación con sus expectativas</p>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	ESCALA DE MEDICION
Accesibilidad	- Capacidad para resolver	1,2	Nunca (1)	ORDINAL
	- Atención al usuario	3,4	Casi nunca (2)	
Calidad de servicio	- Información confiable	5,6		
	- Lenguaje claro de atención	7.8	A veces (3)	
	- Infraestructura	9.10	Casi siempre (4)	
Calidad de servicio	- Publicación de información financiera	11,12	Siempre (5)	
	- Cumplimiento de normativas	13,14		

Anexo 4: Matriz de Operalización de variables

Título: La Gestión Municipal y la Percepción del usuario en la Municipalidad Provincial, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión Municipal	Se enfoca en alcanzar los mejores resultados para la población, convirtiéndose en una interacción fundamental, adaptable y de largo alcance para lograr resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de los residentes. (Casiano y Cueva, 2020)	Según Pliscoff-Varas (2017) es indispensable aplicar los principios básicos de la administración en el cual también destacan el desarrollo organización y la participación ciudadana. Asimismo, los proyectos de organización pública iniciativa planificada y sistemática para mejorar la estructura, el funcionamiento y la eficacia de la organización, con el fin de brindar mejores servicios y atender las necesidades de la comunidad. (Fernández y Ayala,2018).	Desarrollo organizacional	Objetivos y metas	1	Nominal/Ordinal
					2	
				Recursos Humanos	3	
					4	
			Proyectos de organización publica	Servicios municipales	5	
					6	
				Planificación de obras	7	
					8	
			Participación ciudadana.	Información de obras	9	
					10	
				Toma de decisiones	11	
					12	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Percepción del usuario	Según Kotler (2021) es la satisfacción del mismo de acuerdo a emociones expresadas a través del estado de ánimo resultante de una persona luego de un servicio brindado o la utilización de un producto en relación con sus expectativas	Según Molina y Domínguez (2018) para poder definir la percepción del usuario es necesario tener presente las siguientes consideraciones: la accesibilidad, calidad de servicios y Transparencia y rendición de cuentas.	Accesibilidad	Capacidad para resolver	1	Nominal/Ordinal
					2	
				Atención al usuario	3	
					4	
				Información confiable	5	
					6	
			Calidad de servicio	Lenguaje claro de atención	7	
					8	
				Infraestructura	9	
					10	
			Transparencia y rendición de cuentas	Publicación de información financiera	11	
					12	
				Cumplimiento de normativas	13	
					14	

ANEXO 5. CUESTIONARIO

Instrumentos de recolección de datos

TEST

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas con mucha atención, luego marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas.

VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL

Nombre completo: Grado de Instrucción: Puesto que ocupa en la Municipalidad: Experiencia Laboral en la municipalidad (años):			1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Desarrollo Organizacional	objetivos y metas	Cree usted que la Municipalidad provincial cumple los objetivos y metas trazadas					
		Es importante para usted que la Municipalidad tenga objetivos y metas claras					
	Recursos Humanos	Cree usted que el área de recursos humanos de la Municipalidad es eficiente					
		Cree usted que el personal que labora en el área de recursos humanos de la Municipalidad provincial es capacitado					
Proyectos de organización pública	Servicios municipales	Está de acuerdo que los servicios de la Municipalidad provincial se proyectan a mejorar en el futuro.					
		Considera que los servicios municipales abastecen las necesidades de los usuarios					

	Planificación de obras	Considera que es importante la planificación de obras en la municipalidad provincial.					
		Cree usted que la Municipalidad provincial ha culminado las obras necesarias para suplir las necesidades de la población.					
Participación ciudadana	Información de obras	Considera que la Municipalidad Provincial otorga debida información sobre las obras realizadas o proyectos.					
		Cree usted que es importante que la Municipalidad provincial brinde información completa sobre las obras planificadas.					
	Toma de decisiones	Considera que los usuarios deben participar en la toma de decisiones de la Municipalidad provincial.					
		Cree usted que, con la participación ciudadana se lleva a cabo una buena toma de decisiones.					

VARIABLE 2: PERCEPCION DEL USUARIO

Nombre completo: Grado de Instrucción: Puesto que ocupa en la Municipalidad: Experiencia Laboral en la municipalidad (años):			1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Accesibilidad		Considera que es importante la capacidad para resolver de					

	Capacidad para resolver	los funcionarios y trabajadores encargados					
		Cree usted, que la Municipalidad provincial cuenta con capacidad para resolver los problemas de la población.					
	Atención al usuario	Considera que el personal de la Municipalidad provincial es amable en la atención que brinda.					
		Cree usted, que es importante mejorar la atención al usuario para satisfacer las necesidades de los pobladores.					
	Información confiable	En la Municipalidad provincial le han otorgado información confiable.					
		Esta de acuerdo con que la información que brinda la Municipalidad provincial debe ser una información confiable.					
Calidad de servicio	Lenguaje claro de atención	Considera que la atención debe tener un lenguaje claro.					
		La Municipalidad provincial utiliza un lenguaje claro en la atención.					
	Infraestructura	Considera que la Infraestructura que tiene la Municipalidad provincial es					

		apropiada para la atención al usuario.					
		Cree usted, que es importante que la Municipalidad provincial cuente con una Infraestructura adecuada para la atención.					
Transparencia y rendición de cuentas	Publicación de información financiera	La Municipalidad provincial realiza una debida publicación de información financiera					
		Considera que es importante que la Municipalidad provincial publique los estados financieros.					
	Cumplimiento de normativas	Considera que la Municipalidad provincial cumple con la aplicación de normativas.					
		Cree usted, que es importante el cumplimiento de normativas para la satisfacción de los usuarios.					

Anexo 6. Prueba piloto

Resultados De Prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Análisis de fiabilidad de Gestión municipal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	12

La prueba de confiabilidad indica que existe alta confiabilidad del instrumento utilizado para la variable gestión municipal (alfa de Cronbach= 0,945)

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem1	41,85	78,450	,932	,933
ítem2	41,25	96,513	,682	,945
ítem3	42,15	80,661	,834	,938
ítem4	42,45	85,524	,782	,939
ítem5	42,45	94,576	,558	,946
ítem6	42,60	78,674	,925	,933
ítem7	41,15	95,713	,750	,944
ítem8	41,70	80,116	,859	,936
ítem9	42,50	79,526	,891	,935
ítem10	41,35	93,608	,660	,943
ítem11	41,40	87,621	,826	,938

item1241,30	97,905	,553	,947
-------------	--------	------	------

Análisis de fiabilidad de la dimensión Desarrollo organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	4

Se muestra alta confiabilidad en la dimensión desarrollo organizacional siendo Alfa de Cronbach igual a 0,857.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	11,10	7,042	,856	,749
item2	10,50	13,000	,581	,896
item3	11,40	7,411	,790	,784
item4	11,70	8,747	,776	,787

Análisis de fiabilidad de la dimensión Proyectos de organización pública

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item5	11,50	9,105	,545	,816

ítem6	11,65	5,187	,801	,691
ítem7	10,20	9,642	,727	,803
ítem8	10,75	5,250	,787	,701

Se muestra alta confiabilidad en la dimensión Proyectos de organización pública siendo Alfa de Cronbach igual a 0,816

Análisis de fiabilidad de la dimensión Participación ciudadana

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem9	12,90	2,937	,892	,626
ítem10	11,75	6,513	,549	,787
ítem11	11,80	4,905	,762	,674
ítem12	11,70	7,484	,515	,820

Se muestra alta confiabilidad en la dimensión Participación ciudadana siendo Alfa de Cronbach igual a 0,801

Análisis de fiabilidad de la variable percepción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	14

Se muestra alta confiabilidad del instrumento para la variable Percepción del usuario, ya que se obtuvo el valor alfa de Cronbach de 0,948

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
pre1	49,10	103,463	,717	,945
pre2	50,45	96,366	,836	,941
pre3	50,00	87,789	,903	,939
pre4	48,60	108,989	,431	,950
pre5	50,35	90,029	,905	,939
pre6	48,85	104,871	,639	,947
pre7	49,05	104,471	,493	,949
pre8	49,95	87,208	,897	,940
pre9	49,95	93,734	,861	,940
pre10	48,85	104,345	,595	,947
pre11	50,70	91,589	,893	,939
pre12	48,75	104,513	,819	,945
pre13	50,30	87,379	,915	,939
pre14	48,65	107,082	,605	,948

Análisis de fiabilidad de la dimensión accesibilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	6

Se muestra alta confiabilidad, siendo Alfa de Cronbach igual a 0,888

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
pre1	18,50	16,474	,761	,870
pre2	19,85	14,029	,809	,851

pre3	19,40	10,779	,892	,845
pre4	18,00	18,632	,521	,900
pre5	19,75	11,882	,851	,847
pre6	18,25	16,934	,706	,878

Análisis de fiabilidad de la dimisión Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	4

Se muestra alta confiabilidad, siendo Alfa de Cronbach igual a 0,819

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
pre7	11,30	8,326	,505	,831
pre8	12,20	4,168	,873	,667
pre9	12,20	6,063	,749	,719
pre10	11,10	8,411	,606	,807

Análisis de fiabilidad de la dimisión Transparencia y rendición de cuentas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	4

Se muestra alta confiabilidad, siendo Alfa de Cronbach igual a 0,840

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
pre11	12,35	4,555	,865	,704
pre12	10,40	7,726	,836	,808
pre13	11,95	3,629	,893	,727
pre14	10,30	8,537	,567	,868

Anexo 7. Datos estadísticos

Anexos

Base de datos de SPSS

Visible: 42 de 42 variables

	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	il m.	G M	d o p	p o p	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	PU	a	c	tr	g m1	DO1	F
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	20	19	19	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	60	22	20	18	Alto	Alto	
2	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	47	15	16	16	4	3	4	5	2	5	4	3	3	5	3	4	3	4	52	23	15	14	Alto	Medio		
3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	20	6	6	8	4	1	1	3	1	4	3	1	1	3	1	3	1	3	30	14	8	8	Bajo	Bajo		
4	5	4	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	49	17	16	16	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	59	24	18	17	Alto	Alto		
5	1	4	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	22	7	6	9	3	1	1	4	1	3	4	1	1	3	1	3	1	4	31	13	9	9	Bajo	Bajo			
6	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	3	4	3	4	30	10	8	12	4	2	2	4	1	4	3	2	2	4	2	3	2	4	39	17	11	11	Medio	Medio			
7	2	4	2	4	3	3	5	2	3	4	3	5	4	0	40	12	13	15	4	3	3	5	3	5	5	2	3	5	2	5	4	5	54	23	15	16	Medio	Medio			
8	3	4	3	1	3	2	4	4	2	5	4	4	3	9	11	13	15	4	3	2	5	2	5	3	2	2	5	1	4	1	5	44	21	12	11	Medio	Medio				
9	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	53	18	17	18	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	62	27	19	16	Alto	Alto			
10	3	4	3	3	3	2	4	3	1	4	3	4	3	4	37	13	12	12	4	3	2	5	2	4	4	4	3	5	2	4	3	4	49	20	16	13	Medio	Medio			
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	19	19	20	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	55	24	16	15	Alto	Alto		
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	15	14	17	4	2	4	5	3	5	3	2	3	4	2	5	2	5	49	23	12	14	Alto	Medio			
13	1	4	2	3	2	3	4	1	1	3	3	4	3	4	31	10	10	11	3	1	2	4	2	4	3	1	2	5	1	4	2	4	38	16	11	11	Medio	Medio			
14	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	51	17	18	16	3	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	54	21	17	16	Alto	Alto			
15	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	2	3	2	3	23	7	7	9	3	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	3	1	4	30	12	9	9	Bajo	Bajo			
16	2	3	2	3	3	3	4	2	3	5	4	4	3	8	10	12	16	2	3	2	4	2	4	4	1	2	4	2	5	4	4	43	17	11	15	Medio	Medio				
17	1	4	2	3	3	4	1	1	3	3	4	3	2	10	11	11	11	3	1	2	4	3	4	3	1	2	5	2	4	3	4	41	17	11	13	Medio	Medio				
18	3	4	3	3	3	2	4	3	1	4	3	4	3	7	13	12	12	4	3	2	5	2	4	4	4	3	5	2	4	3	4	49	20	16	13	Medio	Medio				
19	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	43	13	14	16	4	2	3	5	2	5	3	3	5	3	5	4	4	53	21	16	16	Medio	Medio				
20	2	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	45	13	15	17	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	57	24	16	17	Alto	Medio			
21	3	5	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	47	15	15	17	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	57	26	16	15	Alto	Medio			
22	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	39	12	14	13	5	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	59	25	17	17	Medio	Medio			
23	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	43	12	14	17	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	60	25	16	19	Medio	Medio			
24	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	44	15	15	14	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	62	26	19	17	Medio	Medio			
25	5	4	3	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	48	16	14	18	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	56	22	17	17	Alto	Alto			
26	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	6	15	16	15	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	61	25	17	19	Alto	Medio			
27	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	50	15	18	17	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	62	24	20	18	Alto	Medio			
28	1	4	2	4	3	4	5	1	4	4	3	5	4	0	11	13	16	3	2	2	4	3	5	5	2	3	4	2	5	5	4	49	19	14	16	Medio	Medio				
29	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	53	18	17	18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	64	28	18	18	Alto	Alto			
30	2	4	2	3	3	1	4	2	1	4	3	4	3	3	11	10	12	4	2	2	5	2	4	3	1	3	3	1	4	1	4	39	19	10	10	Medio	Medio				
31	2	4	2	2	2	1	4	2	2	3	3	4	3	1	10	9	12	4	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	41	18	11	12	Medio	Medio				
32	5	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	50	15	17	18	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	58	23	18	17	Alto	Medio			
33	2	4	2	3	3	1	4	2	1	4	3	4	3	3	11	10	12	4	2	2	5	2	4	3	1	3	3	2	4	2	4	41	19	10	12	Medio	Medio				
34	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1	3	21	6	7	8	4	1	1	3	1	4	3	1	1	4	1	3	1	3	31	14	9	8	Bajo	Bajo			
35	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	43	14	14	15	4	3	2	5	2	4	5	3	3	4	2	4	2	4	47	20	15	12	Medio	Medio			
36																																									
37																																									
38																																									
39																																									
40																																									
41																																									
42																																									
43																																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Histograma de la variable gestión municipal

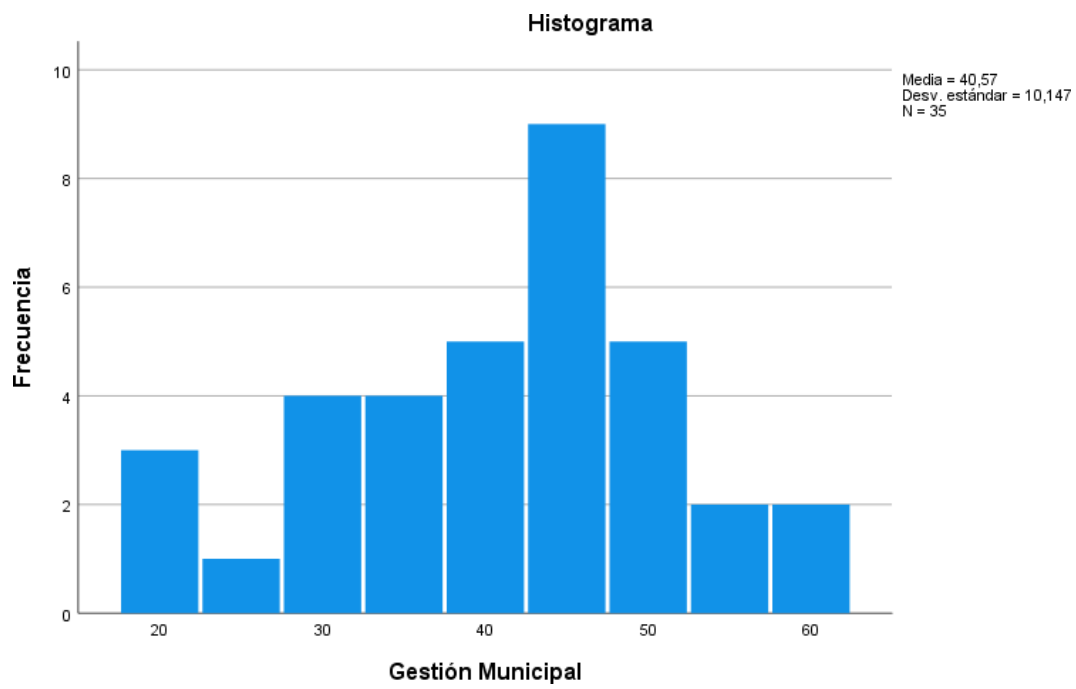
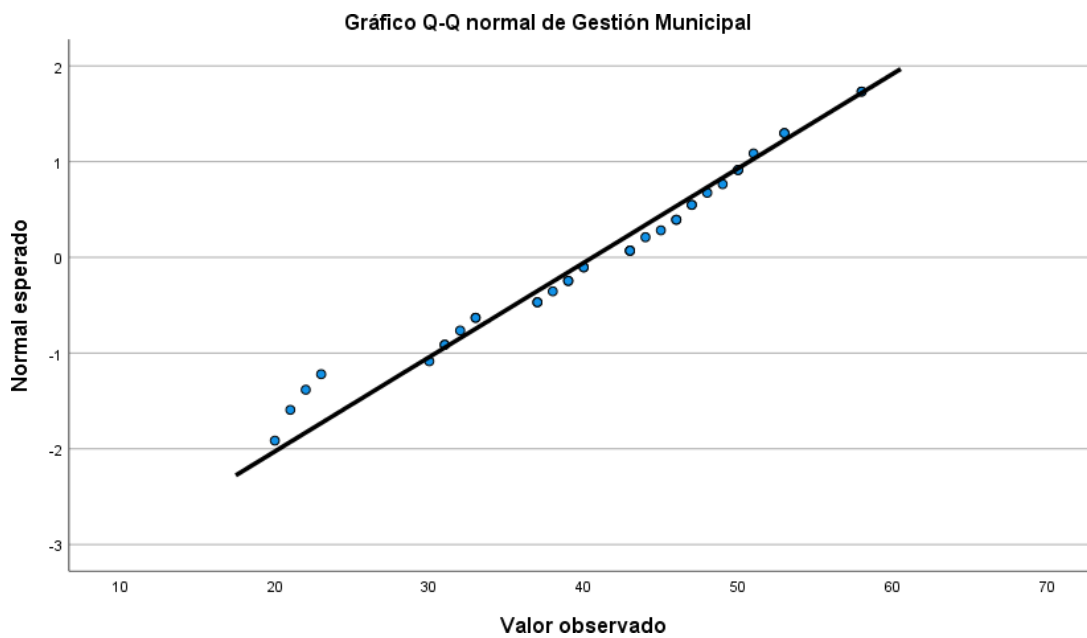


Grafico Cuantil- Cuantil de la variable gestión municipal



Histograma de la variable desarrollo organizacional

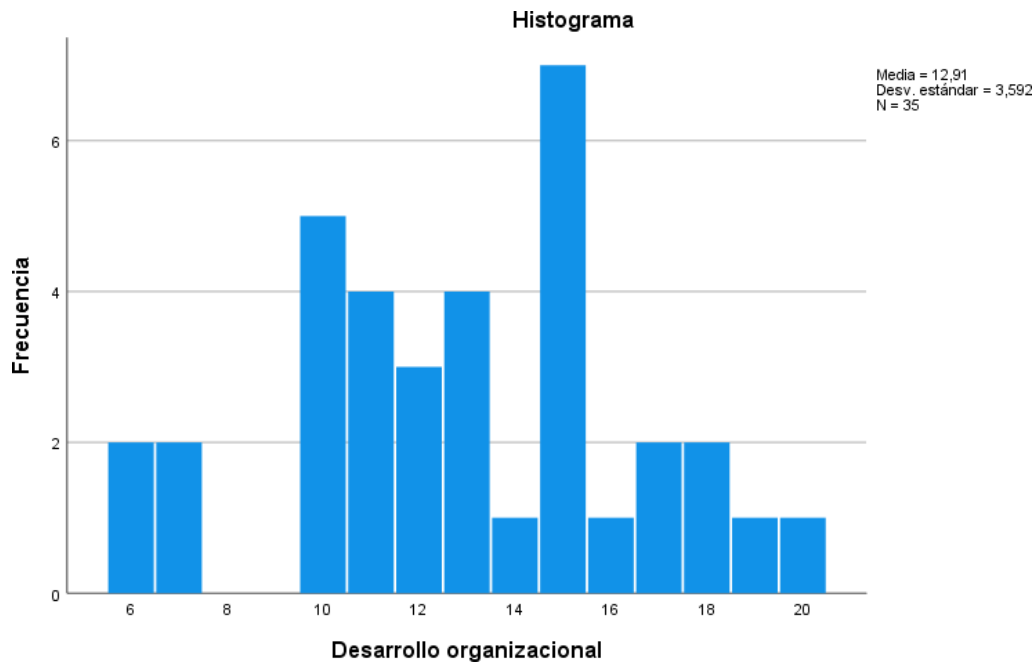
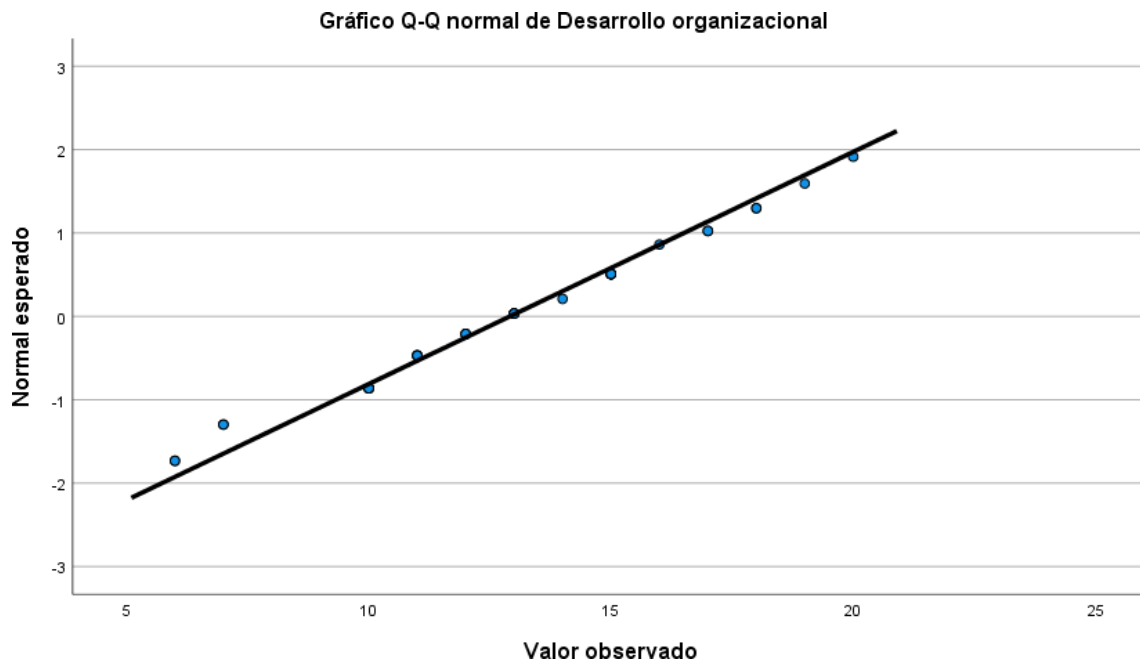


Grafico Cuantil- Cuantil de desarrollo organizacional



Histograma de la dimensión proyectos de organización publica

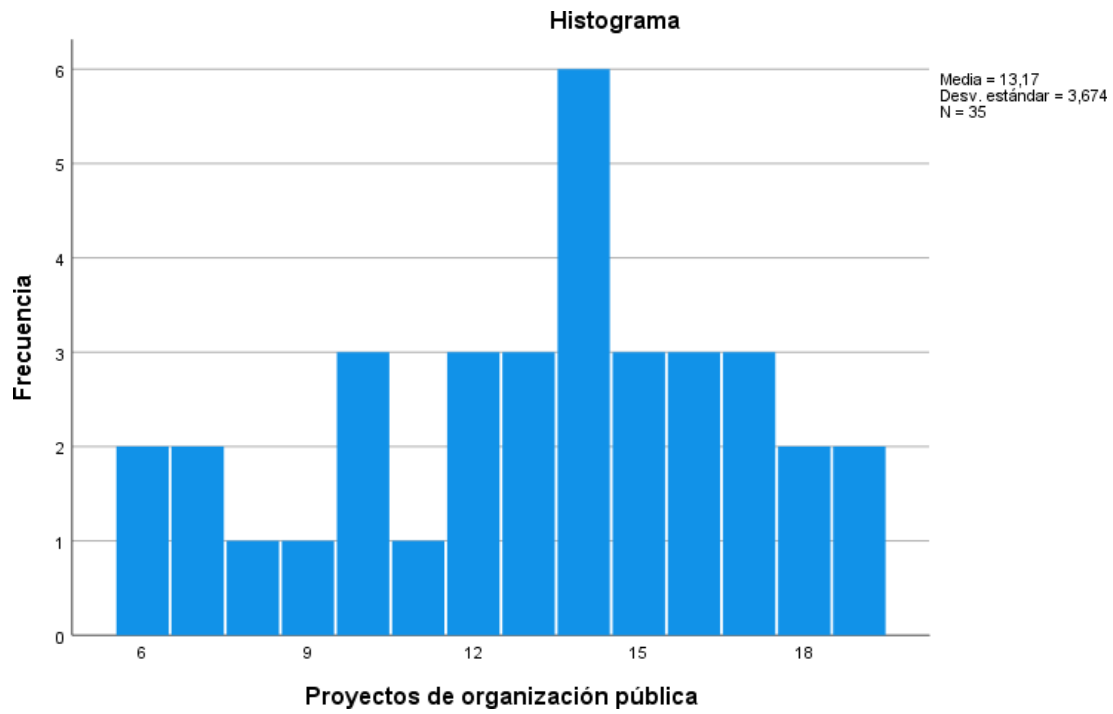
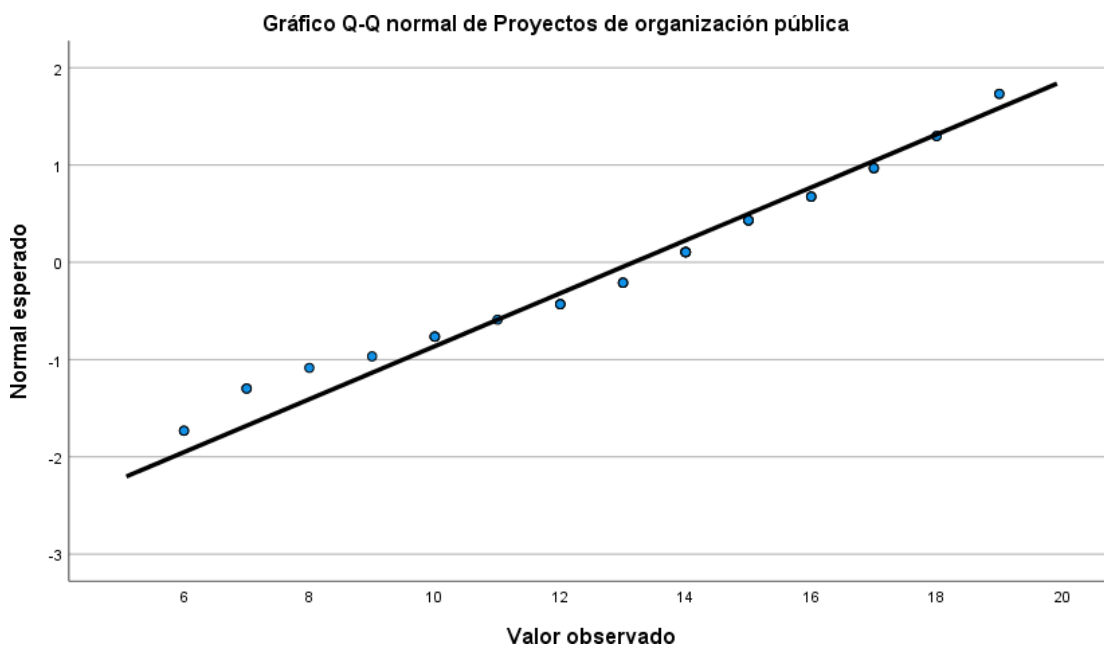


Grafico Cuantil- Cuantil de proyectos de organización publica



Histograma de la dimensión participación ciudadana

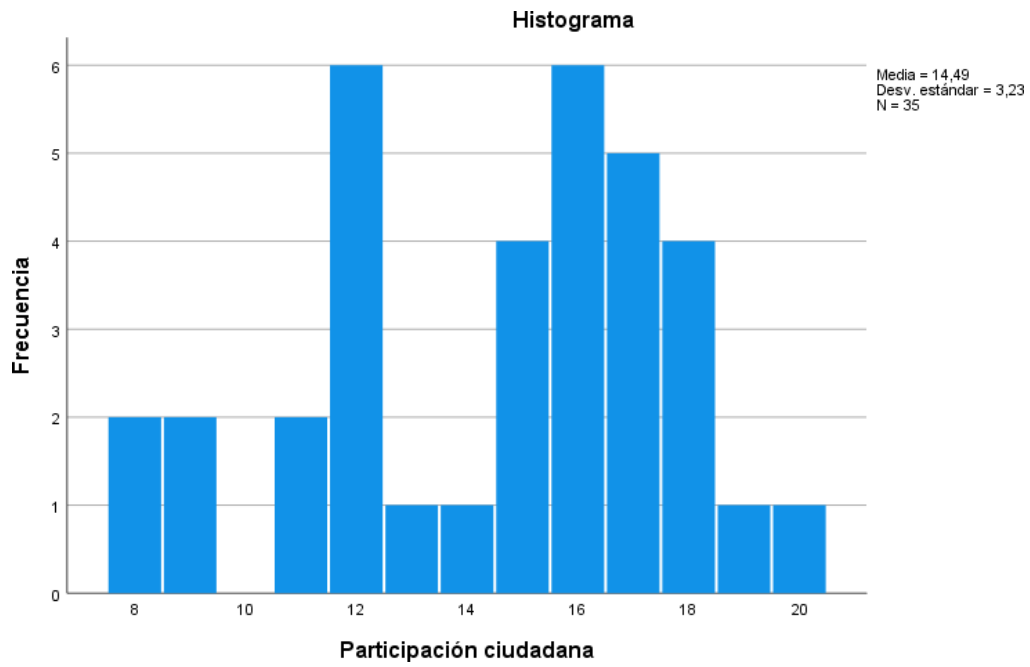
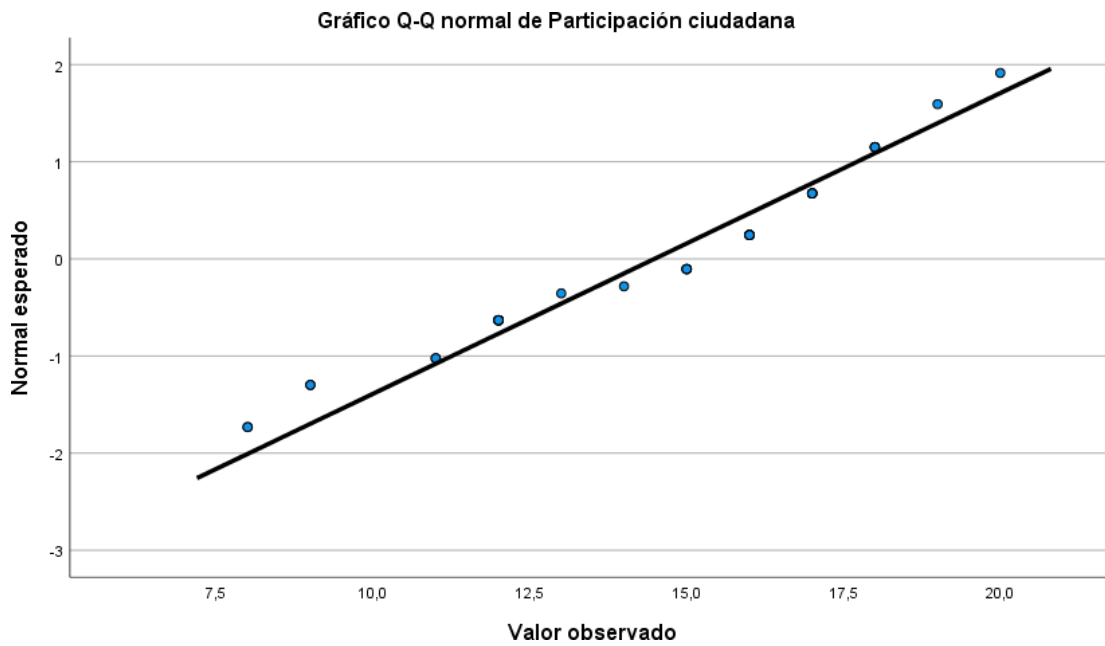


Gráfico Cuantil- Cuantil de la participación ciudadana



Histograma de la variable percepción del usuario

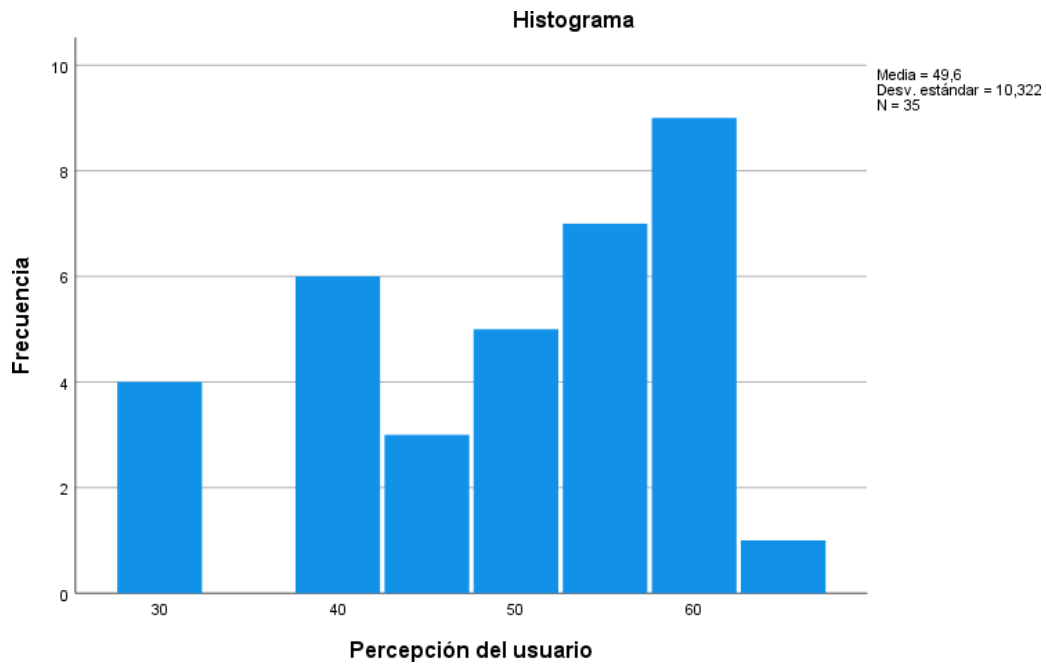
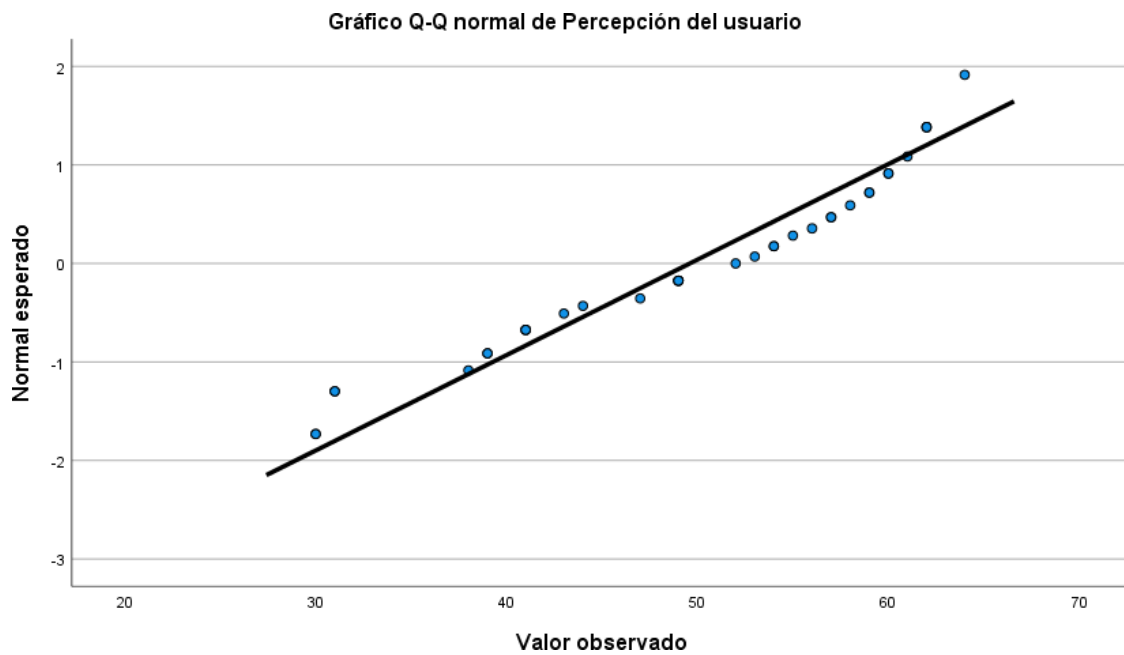



Gráfico Cuantil- Cuantil de recepción del usuario



Anexo 8. Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=2240050403&s=1&u=1063928983

feedback studio LIZETH ESTHEFANNY BRAVO CHIROQUE | La gestión municipal y la percepción del usuario e... /0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión municipal y la percepción del usuario en una
municipalidad provincial de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:
Bravo Chiroque, Lizeth Esthefanny (orcid.org/0000-0002-1033-822X)

ASESOR:
Dr. Romero Pacora, Jesús (orcid.org/0000-0003-4188-2479)

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	livrosdeamor.com.br	1 %
5	repositorio.upt.edu.pe	<1 %
6	repositorio.une.edu.pe	<1 %
7	pesquisa.bvsalud.org	<1 %

Página: 1 de 46 Número de palabras: 11908 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

22°C Ventoso Buscar 16:26 27/11/2023